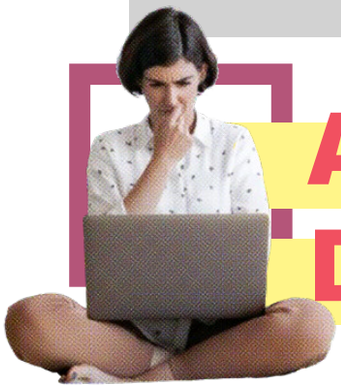
ARREPENDIMENTO DE COMPRA

2025

Entenda através de dados como os consumidores brasileiros lidam com o arrependimento pós-compra

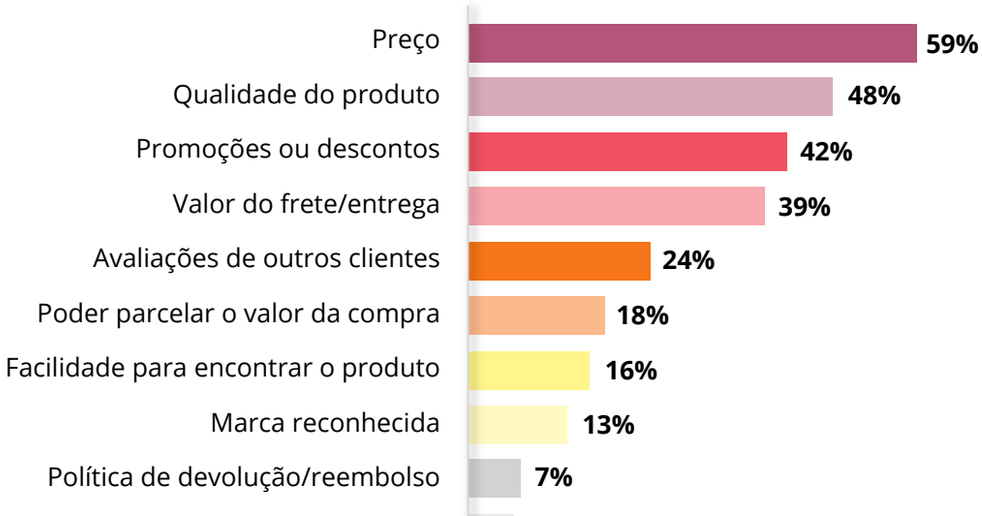
Você já comprou algo e depois se perguntou: "O que eu estava pensando?" Se sim, você não está sozinho! O arrependimento de compra é uma experiência mais comum do que se imagina. Em um mundo repleto de variedade e decisões de compras impulsivas, é quase inevitável passar por isso em algum momento. Mas o que está por trás desse arrependimento? O que leva os consumidores a se arrependerem de uma escolha que parecia perfeita? Para entender melhor os motivos e sentimentos por trás disso, o Opinion Box entrevistou consumidores de todo o país, trazendo números e dados inéditos sobre o tema.

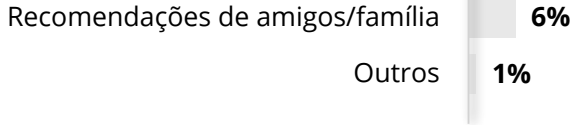


AS DECISÕES DE UMA COMPRA

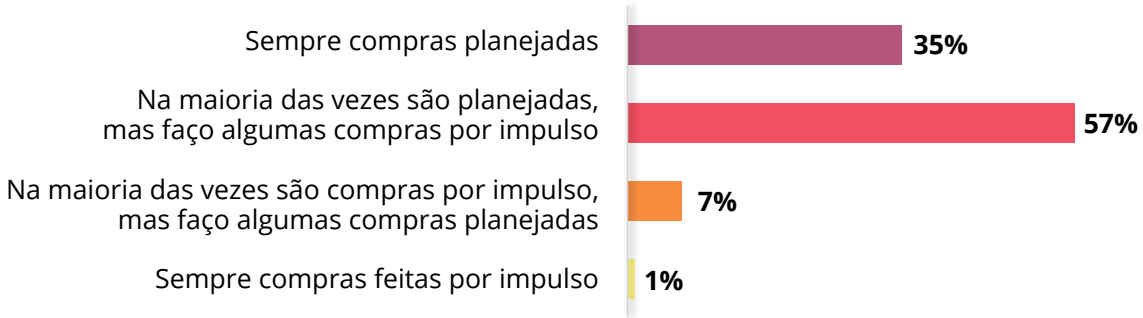
A jornada de cada consumidor é única, mas algumas tendências se destacam. Antes de explorarmos o que causa o arrependimento pós-compra, é importante entender quais são os fatores que levam os consumidores a realizar compras, e como eles costumam se planejar.

Quais dos seguintes fatores têm mais influência na sua decisão de compra?





De forma geral, as compras que você faz são...



Entre os fatores mais influentes na hora de decidir o que levar para casa, **o preço (59%)** é o que se destaca para a maioria dos consumidores. Logo em seguida, vem a **qualidade do produto (48%)** como o segundo fator mais importante, junto de **promoções e descontos (42%) e frete (39%)**. O curioso é que na edição do ano passado, a qualidade do produto importava mais do que o preço, mas **o consumidor de 2025 se preocupa mais com o que pesa no bolso.**

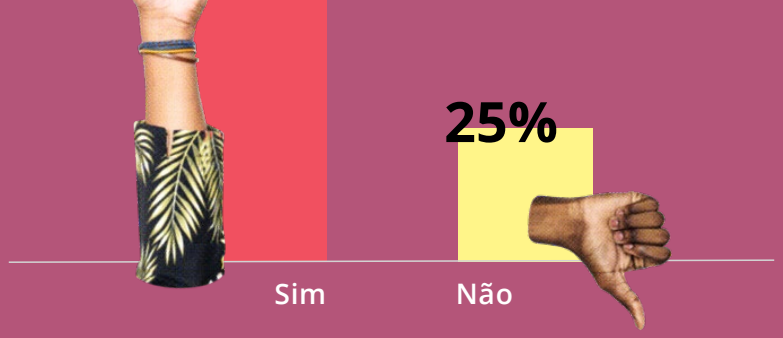
E embora a maioria das pessoas afirme planejar suas compras, 57% delas acabam fazendo também compras por impulso. Mesmo quando há um planejamento prévio, a impulsividade continua presente.

Por que as pessoas se ARREPENDEM DE COMPRAR?

O arrependimento pós-compra é uma realidade para muitos consumidores: **3 em cada 4 pessoas já se arrependeram de alguma compra.** Mas quando o arrependimento bate, ele não é apenas sobre o item em si, é sobre a expectativa criada e a realidade entregue.

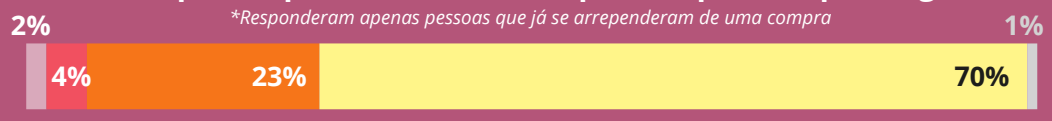
A maioria dos consumidores se arrepende quando o produto não é tão bom quanto esperavam: 52% indicam que a **qualidade do produto não corresponde às expectativas,** enquanto 48% dizem que o **produto não se parece como nas fotos ou descrições que viram.** De fato, é bem frustrante quando uma compra não atende às nossas expectativas.

Você já se arrependeu de alguma compra que fez, seja pela internet ou em lojas físicas?



Com que frequência você se arrepende após comprar algo?

**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



Sempre · Frequentemente · Às vezes · Raramente · Não sei/Não tenho certeza

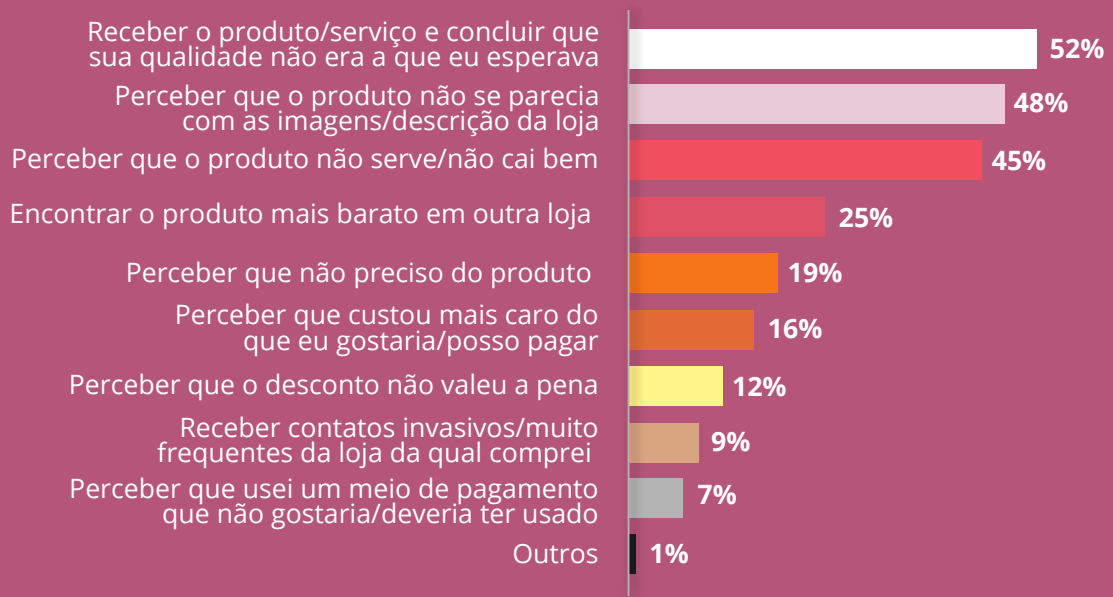
As compras que causaram arrependimento em você foram realizadas

**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*

Na internet · Em lojas físicas · Em ambos os casos

O que faz com que você se arrependa de algo que comprou?

**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



Esses dados revelam um cenário complexo: vivemos em um mundo onde comprar é fácil, mas escolher bem ainda é um desafio.

Para as marcas, a mensagem é simples: ser transparente, garantir qualidade e alinhar expectativas pode fazer toda a diferença entre conquistar um cliente feliz ou causar mais um arrependimento.

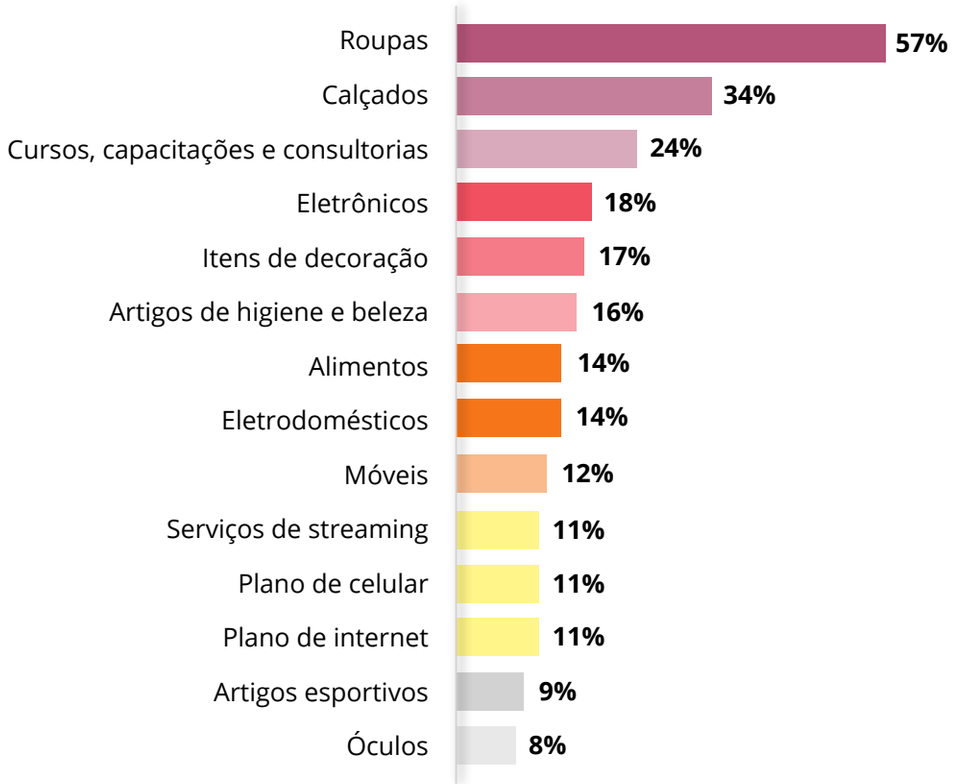
As categorias de produto que

MAIS CAUSAM ARREPENDIMENTO

Se o arrependimento pós-compra é algo bem comum, a grande pergunta é: em quais tipos de produto ele acontece mais?

Quais categorias de produto você já se arrependeu de comprar/assinar?

**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



O ranking de categorias de produtos com mais arrependimentos continua com: Bebidas 7%; Celulares/smartphones 7%; Livros 7%; Medicamentos 7%; Plano de academia 7%; Computadores/notebooks 6%; Ingressos para eventos, cinema etc 6%; Viagens 6%; Colchões 5%; Jogos/videogames 5%; Infantil/Bebês 5%; Seguros 4%; Pets 3%; Outros 3%.

OS EFEITOS E OS IMPACTOS

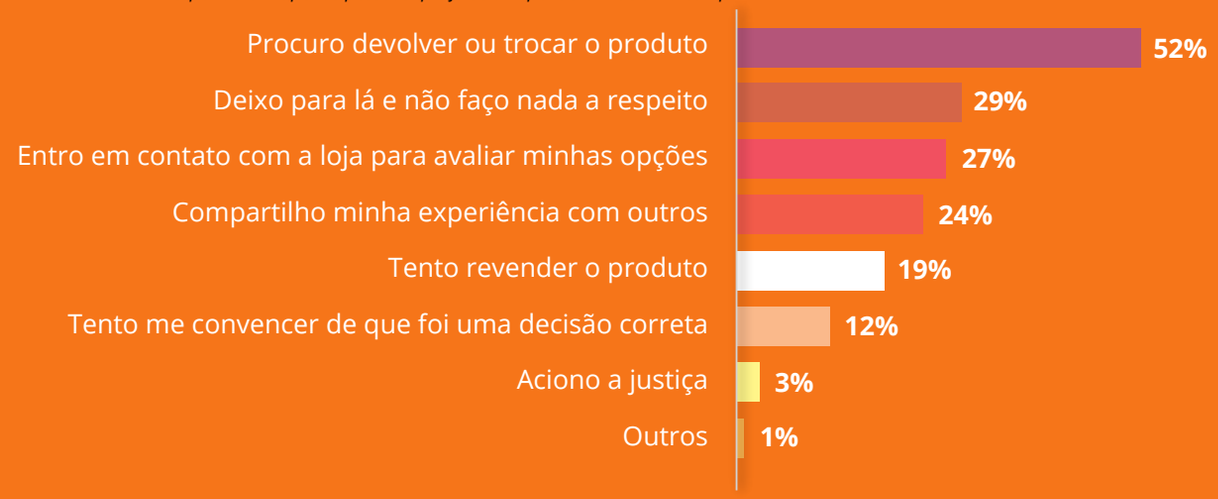
do arrependimento de compra

Chegar na conclusão que a compra não foi bem escolhida é frustrante. Mas como os consumidores brasileiros lidam com isso? A maneira como reagimos ao arrependimento diz muito sobre as nossas expectativas das empresas, e talvez até sobre a nossa relação com o consumo em si.

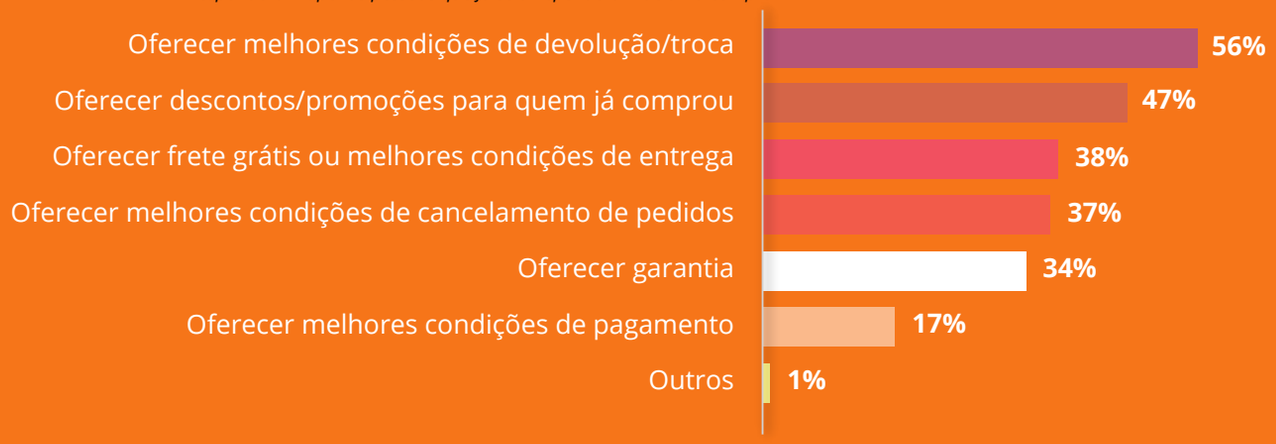
Quando o arrependimento bate, **52% dos consumidores procuram devolver ou trocar o produto**. Mas um dado que chama atenção é que **29% simplesmente não fazem nada**. Fica como reflexão: por que 3 a cada 10 pessoas preferem ficar no prejuízo e insatisfeitas com uma compra?

Os consumidores não poderiam ser mais claros sobre o que esperam quando algo dá errado: **56% querem melhores condições de devolução e troca.** É o fator mais importante para tentar reconquistar a confiança após um arrependimento.

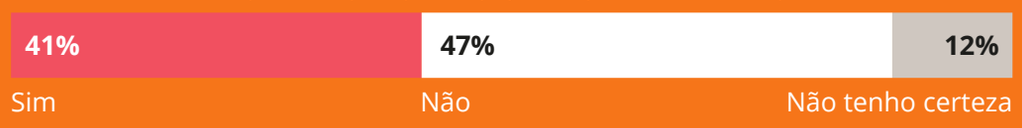
De forma geral, como você lida com o arrependimento pós-compras?
**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



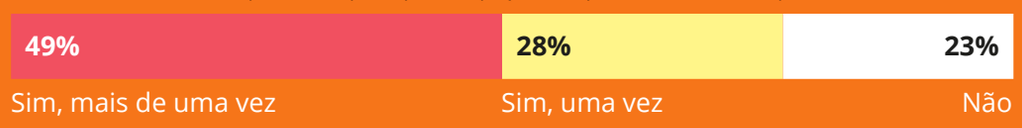
Quais ações uma empresa pode tomar para reconquistar sua confiança após uma experiência de arrependimento pós-compra?
**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



Você acredita que o arrependimento pós-compra afeta a sua disposição de experimentar novas marcas ou produtos no futuro?
**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



Você já desistiu de fazer uma compra devido ao medo de sentir arrependimento pós-compra?
**Responderam apenas pessoas que já se arrependeram de uma compra*



O arrependimento de compra traz muito mais impactos do que apenas insatisfação: **41% das pessoas dizem que influencia a decisão de testar algo novo no futuro e 77% já desistiram de novas compras devido ao medo de sentir arrependimento.**

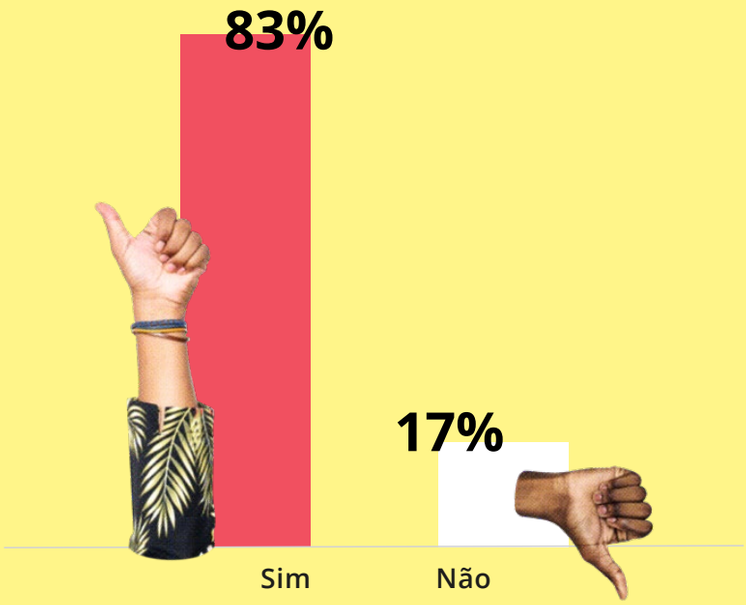
Ou seja, provavelmente existem várias outras compras que nem chegaram a acontecer por causa do medo de se arrepender!

DEVOLUÇÃO DE COMPRAS

De acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

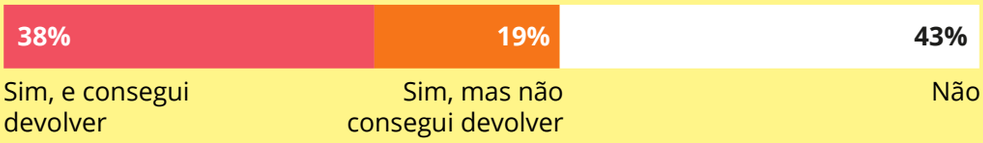
Apesar de estar garantido na lei, nem todos estão cientes disso, **17% dos entrevistados disseram que não conheciam esse direito do consumidor.**

Você conhecia esse direito do consumidor?



Você já tentou devolver um produto/serviço após os 7 dias previstos pelo Código de Defesa do Consumidor?

**Responderam apenas pessoas que conheciam o Código de Defesa do Consumidor*



A loja garantiu o direito e aceitou a devolução?

**Responderam apenas pessoas que já utilizaram o o direito ao arrependimento pós-compra*

De forma geral, você acredita que as empresas costumam ser transparentes e eficientes em lidar com pedidos de devolução ou reembolso após o arrependimento pós-compra?

Sim, sempre | Sim, na maioria das vezes | Sim, algumas vezes | Não

73%

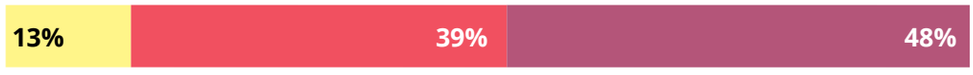
dos consumidores já deixaram de solicitar a troca de um produto por achar o processo complicado

Reflexões sobre o

ARREPENDIMENTO PÓS-COMPRA

Por fim, para finalizar a pesquisa, propusemos algumas reflexões a fim de entender ainda mais sobre o comportamento dos consumidores.

Me arrependi após comprar um produto e receber algo diferente do que imaginava



Me arrependi de uma compra e nunca mais comprei daquela loja

Me arrependi após comprar algo só porque estava na promoção

Me arrependi após comprar algo que vi nas redes sociais

Já deixei de solicitar a troca de um produto por achar o processo complicado

Me arrependi de ter assinado um serviço
por causa do atendimento que a empresa prestou após a assinatura

Me arrependi após comprar algo que vi em um anúncio online

Me arrependi de algo que comprei em lojas internacionais

Me arrependi de algo que comprei internacionalmente pois o produto foi taxado

Me arrependi após comprar algo que vi um influenciador usando/indicando

Já processei/reclamei formalmente de uma loja que não aceitou a devolução/troca de produtos

Nunca aconteceu | Já aconteceu uma vez | Já aconteceu mais de uma vez

77% já desistiram de fazer uma compra devido ao medo de sentir arrependimento pós-compra

72% acreditam que o arrependimento pós-compra é mais comum em compras online

61% já usaram do direito de desistência de compras, previsto no Código de Defesa do Consumidor

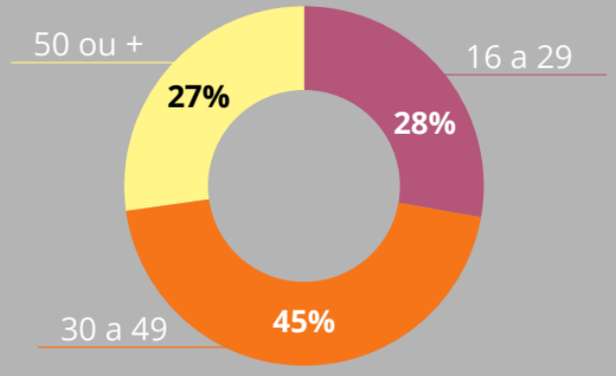
PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Sexo

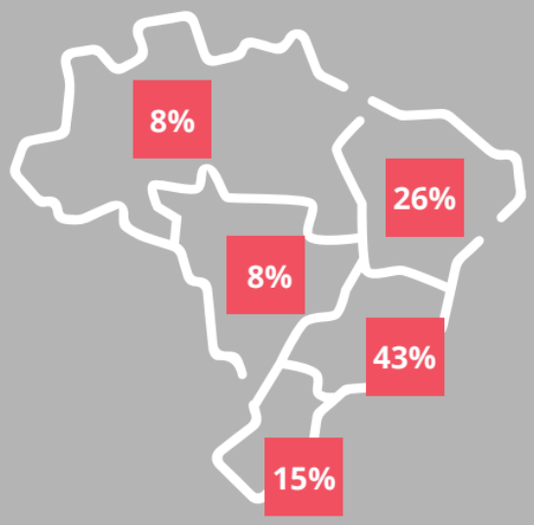
Faixa etária

48% Homens

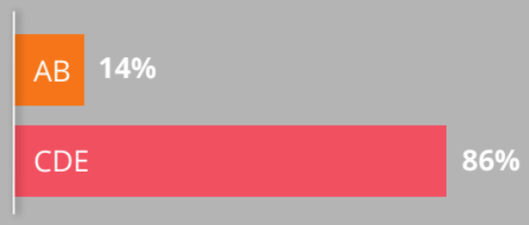
52% Mulheres



Região



Classe social



AVISO LEGAL
O compartilhamento dos dados e análises contidos neste relatório são permitidos tanto em documentos públicos quanto privados, desde que acompanhados do devido crédito à fonte: Opinion Box: Pesquisa Arrependimento de Compra - Setembro/2025.

1.000 entrevistas . Margem de erro: 3pp . Coleta em Julho de 2025

opinion box

Quer fazer sua própria pesquisa?
CONHEÇA AS SOLUÇÕES DO OPINION BOX

Siga:

Acesse: opinionbox.com . blog.opinionbox.com