

 Infoprodutos

Agente de IA no WhatsApp do infoproduto. O que ele responde e quando chama o closer

O WhatsApp permite que o produtor ponha um agente de IA para responder quem pergunta antes de comprar. A peça mostra o que ele pode escrever em nome do produto, pelas regras do WhatsApp e do Código de Defesa do Consumidor, e as conversas que voltam para uma pessoa, como a promessa de resultado e o dado de saúde.

Por **Natan Lima Paracampos Barroso**

Sócio fundador da Cofator. MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago · 9 min de leitura

 Em 30 segundos

- Os termos do WhatsApp Business restringem o fornecedor de IA quando a IA é a funcionalidade principal, mas a empresa pode tê-lo como provedor de soluções. No Brasil, até o assistente de uso geral segue aceito.
- Quem usa automação no WhatsApp precisa ter caminhos imediatos, claros e diretos para outro atendimento, a começar pela transferência para uma pessoa na conversa.
- Desde 1º de outubro de 2026, a resposta escrita na hora, sem modelo de mensagem aprovado, que é a do agente, é cobrada por mensagem depois das 1.000 grátis do mês por número.



Desde 15 de janeiro de 2026, os termos do WhatsApp Business restringem quem oferece assistente de inteligência artificial como produto pela plataforma de empresas^{1,2}. O agente que responde no WhatsApp do próprio produtor não é o alvo. E a plataforma de venda de curso já oferece um: na Hotmart, o Agente de Vendas "conversa com seus leads, tira dúvidas, quebra objeções e realiza vendas"³. Sobra a pergunta: o que esse agente pode escrever em nome do expert, e quando a conversa precisa do closer.

Agente de IA, aqui, é o programa que lê a mensagem no WhatsApp e escreve a resposta sozinho, a partir do material do produto.

 01

A pergunta das 23h40 com o carrinho aberto

Um exemplo. Programa de reeducação alimentar, carrinho aberto até sexta. Quarta, 23h40, chega: "Dá para parcelar em 12? Serve para quem tem diabetes? Em quanto tempo eu perco 10 quilos?".

A primeira tem resposta escrita no checkout. A segunda traz um dado de saúde de quem escreveu. A terceira pede uma promessa. Um agente montado para repetir o que está escrito resolve a primeira e para nas outras duas. Um agente instruído só a "quebrar objeções" pode responder as três, e o risco mora aí. O closer dorme às 23h40. A objeção, pelo visto, não.

 02

O que o WhatsApp permite e quanto cobra

A regra de janeiro, na seção 4.7 dos termos, restringe o fornecedor de IA quando a IA é "a funcionalidade principal (em vez de incidental ou auxiliar)"¹. No Brasil, nem esse uso saiu: a Meta é legalmente obrigada a aceitá-lo e, desde 11 de março de 2026, cobra do fornecedor de IA as mensagens de atendimento².

O caso do produtor está no mesmo trecho: "você pode manter um Provedor de IA como seu Provedor de Soluções"¹. A condição é que as conversas não treinem outros modelos de IA, só um modelo "que seja para seu uso exclusivo"¹. Isso se confere no contrato com o fornecedor do agente.

A política de mensagens acrescenta três exigências. Quem usa automação para responder na janela de 24 horas, que se abre e se renova a cada mensagem de quem escreveu, precisa ter "caminhos de escalonamento

imediatos, claros e diretos", e o primeiro da lista é a transferência para uma pessoa na conversa ⁴. A empresa respeita todo pedido para parar de receber mensagens. E não pode "confundir, enganar, fraudar" as pessoas ⁴. As traduções são nossas. A política não fala de inteligência artificial.

Cada resposta também entra na conta. Desde 1º de outubro de 2026, a resposta escrita na hora, sem o modelo de mensagem aprovado pela Meta, é cobrada ⁵, com 1.000 grátis por mês para cada número ⁶. A resposta de um agente que não é o da Meta cai nessa categoria, a de atendimento ⁶. Sem forma de pagamento cadastrada, a Meta para de entregar as respostas depois das 1.000 ⁶. Em semana de carrinho, é o atendimento parando no meio, como mostramos na peça de 29 de outubro.

Na Hotmart, o agente é treinado com "as informações do seu produto, incluindo informações sobre preços e benefícios conforme foram cadastrados", e o produtor pode "pausar as conversas para que elas sejam assumidas por um atendimento humano" ³. O botão existe. Quando apertar é decisão do produtor.



O que o agente escreve vira oferta

O Código de Defesa do Consumidor não pergunta quem digitou. Pelo art. 30, "toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação" sobre o serviço "obriga o fornecedor" e "integra o contrato que vier a ser celebrado" ⁷. Pelo art. 34, o fornecedor responde pelos atos "de seus prepostos ou representantes autônomos" ⁷.

A promessa de resultado já foi à Justiça. Em 2024, o Tribunal de Justiça de São Paulo noticiou o caso de quem comprou "um curso de marketing digital em virtude de publicidade realizada" que "garantia rendimento mínimo diário" ⁸. Em primeiro grau, o contrato foi declarado nulo. A 30ª Câmara de Direito Privado fixou R\$ 5 mil de danos morais, por unanimidade ⁸. O caso é de publicidade, não de agente. A lógica serve para os dois.

Quem vende pela internet tem ainda o Decreto 7.962/2013. Ele manda manter "serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico" para "informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato", com resposta "em até cinco dias" (art. 4º) ⁹. E manda informar, "de forma clara e ostensiva", como exercer o arrependimento (art. 5º) ⁹: os 7 dias do art. 49 do CDC, com devolução "de imediato" ⁷. Agente instruído a segurar reembolso trabalha contra isso.

O que fica com o agente e o que vai para o closer

A linha que sai das regras: o agente responde o que já está escrito na página e no checkout. Passa para uma pessoa o que cria compromisso novo, pede julgamento ou envolve saúde.

o agente responde

passa para uma pessoa

preço, parcelamento e formas de pagamento, como estão no checkout

desconto, condição ou bônus fora da página

conteúdo do curso, tempo de acesso e bônus publicados

pergunta sobre resultado: prazo, quilos, faturamento

como funciona a garantia e onde pedir o reembolso

pedido de reembolso, cancelamento ou reclamação

datas da turma, do carrinho e das aulas

pergunta que traz doença, remédio, peso ou outro dado de saúde

para quem o produto é, nas palavras da página

pedido para falar com alguém ou para parar

Pergunta fora da base também vai para uma pessoa.

Promessa de resultado. Prazo para perder peso e faturamento do primeiro mês pedem um número que ninguém garante por escrito. O agente repete a página e não cria prazo nem cifra. Se a pessoa insiste, passa a conversa.

Saúde. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) põe o "dado referente à saúde" entre os sensíveis (art. 5º, II), e a primeira hipótese para tratá-lo é o consentimento "de forma específica e destacada, para finalidades específicas" (art. 11, I) ¹⁰. A política do WhatsApp manda não pedir informação de saúde quando a regulação aplicável proíbe levá-la a sistemas sem requisitos reforçados ⁴. Pela nossa leitura, o agente não pergunta peso, doença nem remédio, nem diz se o programa serve para uma condição de saúde. Quando a pessoa conta, ele não aprofunda e passa adiante. A mesma lei limita o tratamento "ao mínimo necessário" (art. 6º, III) ¹⁰: para levar ao checkout, basta saber o que a pessoa quer comprar.

Negociação. Desconto fora da página é oferta nova, no sentido do art. 30⁷, e terreno do closer. O agente sabe o parcelamento de cor. Do desconto que o expert deu na live, é melhor que não saiba nada.

Reembolso, pedido de pessoa e de parar. O agente informa o caminho publicado do reembolso e passa a conversa, sem negociar permanência. Pedir uma pessoa leva à transferência. Pedir para parar encerra os envios⁴.

 05

Como saber se o agente vende

A passagem só funciona com contexto. O lead fica sabendo quando alguém vai responder. O closer recebe o resumo: quem escreveu, de onde veio, o que perguntou e por que o agente parou. O decreto dá até cinco dias para a resposta⁹. Com o carrinho fechando na sexta, a conversa passada ao closer precisa de resposta antes do fechamento.

O critério sai da base. Se a página e o checkout dizem preço, condições, conteúdo, garantia e o caminho do reembolso, o agente cobre a noite e o fim de semana com pouco risco. Se a condição muda conforme quem pergunta, ou se a página promete resultado, o primeiro trabalho é a página. Pela nossa leitura, no produto de entrada o agente pode levar até o checkout. Na mentoria, responde o básico e marca a conversa com o closer.

O resultado se mede na conta, não no painel do agente. Nas primeiras semanas, conte quantas conversas foram para uma pessoa, quantas viraram venda e quantas dessas vendas pediram reembolso em 7 dias. Por exemplo, se as vendas do agente têm mais reembolso que as outras, alguma resposta promete o que o produto não entrega. É teste, produto a produto.

Na prática

Antes de ligar um agente no WhatsApp do produto

Nesta ordem:

01

Monte a base com o que está publicado. Página de vendas, checkout, condições de pagamento, conteúdo, bônus, garantia e o caminho do reembolso. O que não está na base, o agente não diz.

02

Escreva as passagens para uma pessoa. Promessa de resultado, dado de saúde, desconto fora da página, reembolso e reclamação, pedido de pessoa ou de parar. O closer recebe o resumo da conversa.

03

Confira o contrato e a conta. Confirme por escrito que os dados das conversas não treinam outros modelos, cadastre a forma de pagamento no WhatsApp e compare as vendas do agente com os reembolsos de 7 dias.

O que sustenta este texto

A	Meta, termos do WhatsApp Business, seção 4.7	Fornecedor de IA restrito; a empresa pode tê-lo como provedor de soluções	fonte oficial
A	Meta for Developers, AI Providers	No Brasil, o uso geral segue; fornecedor cobrado desde 11/03/2026	fonte oficial
A	Política de Mensagens do WhatsApp, seções 1 a 3	Caminho para uma pessoa; pedido de parar; não enganar; saúde	fonte oficial
A	Meta for Developers, Pricing e Non-template messages	Resposta sem modelo cobrada desde 01/10/2026; 1.000 grátis por número	fonte oficial
A	CDC, arts. 30, 34 e 49; Decreto 7.962/2013, arts. 4º e 5º	Oferta vincula; prepostos; arrependimento; atendimento eletrônico	fonte oficial
A	LGPD, arts. 5º, II, 6º, III, e 11, I	Dado de saúde sensível; mínimo necessário; consentimento	fonte oficial
B	TJSP, Apelação 1052135-63.2023.8.26.0002	Um caso de curso vendido com promessa de rendimento	fonte oficial
C v	Hotmart, página do Agente de Vendas	Descrição do produto pelo próprio fornecedor	fonte oficial

A meta-análise, revisão sistemática ou experimento de campo. **B** um experimento controlado ou base grande auditável. **C** teoria, survey ou estudo de plataforma.

Leitura Cofator

As regras têm grau A: texto oficial dos termos e da política do WhatsApp, das páginas de preço da Meta, do CDC, do Decreto 7.962 e da LGPD, conferido em 29/10/2026. O caso do TJSP é um só, de publicidade e não de agente. A Hotmart descreve o próprio produto, com marca V, e usamos só essa descrição. A divisão entre o que o agente responde e o que vai para uma pessoa é leitura nossa: nenhuma dessas leis trata de agente de IA, e isto não é parecer jurídico. Também é leitura nossa a separação entre produto de entrada e mentoria. Que o agente aumente as vendas é hipótese: a única medida que encontramos é a do fornecedor, sem método publicado.

Natan Lima Paracampos Barroso, Sócio fundador da Cofator. MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago

Se o WhatsApp do seu produto recebe de madrugada a dúvida que a página já responde, dá para cobrir esse horário sem entregar ao agente a conversa que pede uma pessoa. A Cofator faz o marketing do seu produto, do anúncio ao atendimento. Fale com a gente e conte como funciona hoje.

Fontes

- 1 Meta, "Termos da Meta para a Plataforma do WhatsApp Business", seção 4.7, atualizados em 23/09/2026, conferidos em 29/10/2026: <https://www.facebook.com/legal/Meta-Terms-for-WhatsApp-Business-Platform>
- 2 Meta for Developers, WhatsApp, "AI Providers" (preços para fornecedores de IA), seções sobre vigência e mercados, conferida em 29/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/ai-providers>
- 3 Hotmart, página do Agente de Vendas, seções de apresentação e "Acompanhe as conversas", conferida em 29/10/2026: <https://hotmart.com/pt-br/agente-de-vendas>
- 4 WhatsApp Business, "WhatsApp Business Messaging Policy", seções 1 ("Create a Quality Experience"), 2 ("WhatsApp Business Platform Specific Terms") e 3 ("Protect Data and Comply with Law"), atualizada em 23/09/2026, conferida em 29/10/2026: <https://whatsappbusiness.com/policy/>
- 5 Meta for Developers, WhatsApp, "Non-template messages", conferida em 29/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages>
- 6 Meta for Developers, WhatsApp, "Pricing", seções sobre categorias, mensagens de atendimento grátis e conta sem forma de pagamento, conferida em 29/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 7 Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), arts. 30, 34 e 49, texto atualizado no portal da Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-normaatuizada-pl.html>
- 8 Tribunal de Justiça de São Paulo, "Influenciadora indenizará seguidora por propaganda enganosa", 31/01/2024, Apelação nº 1052135-63.2023.8.26.0002: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=96153>
- 9 Decreto 7.962, de 15/03/2013, arts. 4º, V e parágrafo único, e 5º, publicação original no portal da Câmara dos Deputados: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2013/decreto-7962-15-marco-2013-775557-publicacaooriginal-139266-pe.html>
- 10 Lei 13.709/2018 (LGPD), arts. 5º, II, 6º, III, e 11, I, compilação no portal do Senado Federal: <https://legis.senado.leg.br/norma/27457334/publicacao/27457731>

 **Próximo passo**

Quer aplicar isso no seu negócio?

A Cofator faz o marketing do seu negócio, da campanha ao atendimento. Conte como funciona hoje e a gente mostra por onde começar.

Falar com a Cofator: cofator.com.br/contato

Natan Lima Paracampos Barroso, Sócio fundador da Cofator. MBA em Gestão Operacional das Organizações pela FGV e MBA em Gestão de Tráfego Pago