

 Infoprodutos

Carrinho aberto no WhatsApp. O que a Meta cobra por mensagem desde outubro

Desde 1º de outubro, a Meta voltou a cobrar mensagens do WhatsApp que eram de graça. O que é cobrado no lançamento e no perpétuo, e como fazer a conta antes do carrinho.

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

- Desde 1º de outubro de 2026, a Meta voltou a cobrar a utilidade enviada na janela de atendimento e a resposta sem modelo, que tem 1.000 grátis por mês por número.
- A Meta só cobra a mensagem entregue, pela categoria e pelo país de quem recebe. Marketing só sai sem cobrança na janela do anúncio de clique para o WhatsApp, de até 7 dias.
- O WhatsApp pode limitar quantas mensagens de marketing cada pessoa recebe, conforme o engajamento recente dela. A barrada não é entregue e volta com o erro 131049.



Desde 1º de outubro de 2026, a Meta voltou a cobrar por mensagem duas coisas que eram de graça no WhatsApp da plataforma de empresas: a mensagem de utilidade enviada dentro da janela de atendimento e a resposta escrita sem modelo, depois das 1.000 grátis do mês ^{1 2}. A mensagem de marketing, que é a do aviso de carrinho aberto, continua cobrada a cada entrega ¹.

Plataforma de empresas, aqui, é o WhatsApp ligado pela API ao CRM, à ferramenta de disparo ou ao agente de atendimento, e não o aplicativo no celular do expert. Este texto trata de vendas e atendimento pelo WhatsApp e da automação que dispara as mensagens.

 01

A semana do carrinho em mensagens

Um exemplo. O carrinho abre na terça às 7h. A lista tem 20 mil contatos que deram o telefone na inscrição e aceitaram receber mensagens. Na semana saem quatro avisos pelo WhatsApp: abertura, depoimento, bônus e última chamada. São até 80 mil mensagens de marketing. Por cima delas vêm o lembrete da aula da véspera, as respostas a quem pergunta sobre parcelamento e o acesso de quem comprou.

Cada uma cai numa categoria da tabela da Meta, e é a categoria que decide o preço. A planilha do lançamento tem uma linha para o tráfego, outra para a taxa da plataforma de vendas, e o WhatsApp entra como coisa que já estava paga.

 02

Como a Meta cobra

A Meta cobra só a mensagem entregue: "Fazemos a cobrança quando uma mensagem é entregue (não enviada)" ³. O preço depende da categoria e do código de país do telefone de quem recebe ¹. As categorias são cinco ¹:

- marketing: mensagem de modelo com objetivo promocional;
- utilidade: modelo com objetivo transacional ou informativo;
- autenticação: modelo para verificar identidade;
- atendimento: qualquer mensagem sem modelo, a resposta escrita na hora;
- Meta Business Agent: a resposta do agente de IA da própria Meta.

Mensagem de modelo é um texto aprovado antes pela Meta. Quando o contato escreve, abre uma janela de atendimento de 24 horas, renovada a cada mensagem dele. Fechada a janela, "você só pode enviar mensagens de modelo pré-aprovadas" (tradução nossa)⁴.

No Brasil, a cobrança em reais "começou como planejado em 1º de julho de 2026" (tradução nossa), de forma gradual, e as contas elegíveis têm até 30 de junho de 2027 para migrar¹. A tarifa em reais fica nas tabelas de preço publicadas à parte, e não no texto da página¹. Por isso este texto não cita valor por mensagem.

O que mudou em 1º de outubro. A Meta "retomou a cobrança, por mensagem, de mensagens que antes eram gratuitas" (tradução nossa)¹. São duas:

- a de utilidade enviada em resposta ao contato, dentro da janela de atendimento, grátis desde 1º de julho de 2025¹;
- a de atendimento, grátis desde 1º de novembro de 2024². Cada número tem 1.000 por mês sem cobrança, que não acumulam, e a cobrança começa na milésima primeira¹.

Se a conta não tem forma de pagamento cadastrada, a Meta entrega as respostas dentro das 1.000 e deixa de entregá-las depois¹. Em semana de carrinho, isso é o atendimento parando no meio.

O que continua de graça. Para quem vende curso ou mentoria, a página deixa de graça só a mensagem não entregue, as 1.000 respostas do mês e a janela aberta pelo anúncio de clique para o WhatsApp¹. A mensagem que o contato manda para a empresa também não é cobrada¹. Não há outro caso de marketing sem cobrança.

Fora da janela grátis do anúncio, todo aviso de carrinho entregue é cobrado. E, desde outubro, nem a utilidade enviada dentro da janela de atendimento sai de graça.

O lançamento etapa por etapa

etapa	mensagem	categoria	cobrança
lembrete da aula	modelo	utilidade, se só informa; marketing, se vende	a cada entrega
abertura e última chamada do carrinho	modelo	marketing	a cada entrega
dúvida de quem escreveu	resposta sem modelo	atendimento	grátis até 1.000 no mês, por número
acesso de quem comprou	modelo ou resposta	utilidade ou atendimento	como as linhas acima
lead do anúncio de clique, respondido em 24 horas	qualquer uma	qualquer uma	grátis por até 7 dias, salvo o agente da Meta

O lembrete da aula. Para a Meta, a mensagem de utilidade é "normalmente disparada por uma ação ou pedido do usuário" e "não pode ser promocional" (tradução nossa), e o modelo de conteúdo misto é marketing⁵. Desde 1º de julho de 2024, a Meta revisa os modelos aprovados e troca a categoria dos que deveriam estar em outra⁵. O lembrete que termina com "e no fim da aula tem uma condição especial" já mudou de categoria antes de sair. Com as duas cobradas, a diferença está na tarifa e no desconto por volume, que só vale para utilidade e autenticação¹.

O aviso do carrinho. É marketing, e esbarra em dois limites. O primeiro é a permissão: só se envia mensagem a quem aceitou recebê-la⁴, como mostramos na peça de 2 de outubro sobre o comprador do checkout. O segundo é o limite por pessoa. O WhatsApp "pode limitar o número de mensagens de modelo de marketing que um usuário recebe de qualquer empresa" (tradução nossa), conforme o engajamento recente dela⁶. A mensagem barrada volta com o erro 131049, e a Meta recomenda esperar 24 horas antes de reenviar⁶. Como só a entrega é cobrada, a parte barrada não entra na fatura, e também não recebe a oferta.

O grupo VIP. A API de grupos aceita no máximo 8 participantes por grupo, exige conta comercial oficial e não funciona em número do aplicativo WhatsApp Business⁷. Cada membro que recebe conta como uma mensagem: um modelo de marketing entregue aos 5 membros de um grupo são 5 mensagens cobradas⁸. Desde 1º de outubro, a utilidade na janela do grupo também é cobrada, e a resposta sem modelo divide as mesmas 1.000 do número⁸.

O grupo de lançamento com centenas de pessoas, portanto, roda no aplicativo, fora da página de preços, que trata da Cloud API e da API de mensagens de marketing¹. O aplicativo tem a sua forma paga de falar com muitos clientes: as listas de transmissão comercial, que "permitem que empresas enviem mensagens pagas aos seus clientes", com o preço "especificado no app WhatsApp Business para cada Pedido"⁹.

 04

O perpétuo e a janela do anúncio

No perpétuo, a conta muda com a porta de entrada do lead. A regra está na página de preços¹:

- a pessoa escreve a partir de um anúncio de clique para o WhatsApp, pelo aplicativo no Android ou no iPhone (computador e web não contam);
- a empresa responde dentro da janela de atendimento, as 24 horas;
- essa resposta não é cobrada e abre a janela grátis, contada a partir da resposta;
- a janela "pode ficar aberta por até 7 dias" (tradução nossa), e nela a Meta não cobra marketing, utilidade, autenticação nem atendimento;
- a exceção são as mensagens do Meta Business Agent, que continuam cobradas.

As páginas da Meta divergem. A página comercial do WhatsApp em português, aberta em 22/10/2026, ainda fala em "três dias (72 horas)" e inclui o botão da Página do Facebook³. A documentação para desenvolvedores, atualizada para outubro, fala em até 7 dias e só no anúncio¹. Seguimos a documentação, e quem confirma o que vale para a sua conta é a fatura.

A consequência para o perpétuo é direta. O primeiro contato com o lead do formulário só pode ser um modelo, cobrado⁴. Se ele responde, abre a janela de 24 horas, e as respostas sem modelo entram nas 1.000 do mês¹. O lead do

anúncio de clique respondido em 24 horas abre até uma semana de conversa sem cobrança de mensagem. O anúncio continua pago, na conta do tráfego. Muda o que vem depois do clique.

E o desperdício mora no relógio. Um exemplo: o lead escreve na sexta às 22h, e o atendimento responde na segunda às 9h. Passaram mais de 24 horas, a janela grátis não se abre, e o acompanhamento da semana vira modelo pago.

 05

Como fazer a conta antes do próximo carrinho

A conta tem a forma da conta do tráfego: para cada categoria, mensagens entregues vezes a tarifa do Brasil na tabela em reais. No exemplo dos 20 mil contatos, a linha de marketing é de até 80 mil entregas, menos as que o limite por pessoa barrar. A de atendimento depende de quantas respostas passam de 1.000 no mês. A de utilidade, do lembrete e do acesso.

Com a conta feita, o critério é por mensagem, e não por canal. O último carrinho já diz quantas vendas vieram depois de cada aviso. O que não trouxe venda pode sair por outro canal, ou não sair.

Na prática

Antes de abrir o próximo carrinho

Nesta ordem:

01

Separe as mensagens por categoria. Marque cada disparo como marketing, utilidade ou atendimento. O lembrete que deve ser utilidade sai sem promoção.

02

Confira a conta do WhatsApp. Veja se há forma de pagamento cadastrada, quantas respostas o último carrinho teve por número e se o lead do anúncio recebe resposta em menos de 24 horas.

03

Faça a conta com a tabela em reais. Multiplique as entregas previstas de cada categoria pela tarifa do Brasil e, depois do carrinho, compare com a fatura e com as vendas de cada aviso.

O que sustenta este texto

A	Meta for Developers, Pricing do WhatsApp	Cobrança por entrega, categoria e país; mudanças de outubro; 1.000 respostas grátis; janela do anúncio de até 7 dias; reais no Brasil	fonte oficial
A	Meta for Developers, Non-template messages	Mensagem sem modelo cobrada desde outubro	fonte oficial
A	Meta for Developers, Send messages	Janela de 24 horas; envio só a quem aceitou receber	fonte oficial
A	Meta for Developers, Template categorization	Utilidade não promocional; conteúdo misto é marketing	fonte oficial
A	Meta for Developers, Per-user marketing limits	Limite por pessoa; erro 131049	fonte oficial
A	Meta for Developers, Groups API e Groups pricing	Até 8 participantes; cobrança por membro	fonte oficial
A	WhatsApp Business, preços da plataforma	Cobrança na entrega; ainda cita 72 horas	fonte oficial
A	Meta, Termos das Listas de Transmissão Comercial	Mensagens pagas pelo aplicativo	fonte oficial

A meta-análise, revisão sistemática ou experimento de campo.

Leitura Cofator

As regras têm grau A: vêm das páginas oficiais da Meta e do WhatsApp, conferidas em 22/10/2026. Duas ressalvas. As páginas mudaram em outubro e divergem sobre a janela do anúncio, e a tarifa em reais está nas tabelas, fora do texto. Por isso a conta fecha com a fatura. A nossa leitura: no lançamento, o custo cresce com o tamanho da lista vezes o número de avisos, e a parte gratuita ficou com duas portas, as 1.000 respostas do mês e a janela do anúncio. Daí a hipótese de que o perpétuo que capta pelo anúncio de clique, com resposta rápida, gasta menos com mensagem por conversa do que o que capta por formulário. É hipótese sobre custo, não sobre venda: não encontramos estudo que meça o peso do WhatsApp na margem do lançamento de infoproduto.

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 próximo carrinho do seu produto passa pelo WhatsApp, a conta das mensagens pode ser feita antes de abrir, e não depois da fatura. A Cofator faz o marketing do seu produto, do anúncio ao atendimento. Fale com a gente e conte como funciona hoje.

Fontes

- 1 Meta for Developers, WhatsApp, "Pricing", seções sobre categorias, janela grátis do anúncio, mensagens de atendimento grátis, mudanças de 01/10/2026, faixas de volume e cobrança em reais no Brasil, conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 2 Meta for Developers, WhatsApp, "Non-template messages", conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages>
- 3 WhatsApp Business, "Preços da plataforma", seções sobre cobrança e pontos de entrada gratuitos, conferida em 22/10/2026: <https://whatsappbusiness.com/pt-br/products/platform-pricing/>
- 4 Meta for Developers, WhatsApp, "Send messages", seção "Customer service windows", conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages>
- 5 Meta for Developers, WhatsApp, "Template categorization", definições de utilidade e marketing e seção sobre atualização de categoria, conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-categorization>
- 6 Meta for Developers, WhatsApp, "Per-user marketing template message limits", conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/marketing-templates/per-user-limits/>
- 7 Meta for Developers, WhatsApp, "Groups API", seções de elegibilidade e limites, conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/groups/>
- 8 Meta for Developers, WhatsApp, "Groups API pricing", conferida em 22/10/2026: <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/groups/pricing>
- 9 Meta, "Termos da Meta para Listas de Transmissão Comercial no App WhatsApp Business", última atualização em 21/07/2025, conferida em 22/10/2026: <https://www.facebook.com/legal/business-broadcasts>

 **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