

Novas tarifas do WhatsApp — o que muda em 1º de outubro.

A Meta passa a cobrar as respostas enviadas ao cliente dentro da janela de 24 horas. Aqui está o que muda, quanto custa no Brasil, o que a RIA vai oferecer e as respostas para as dúvidas mais comuns.

1.000 respostas grátis por mês

R\$ 0,035 por resposta extra

Prazo: 30 de setembro



SETEMBRO DE 2026

Válido para escritórios atendidos pela Lia no WhatsApp oficial (plataforma da Meta)

lia.im

A partir de **1º de outubro de 2026**, a Meta cobra por cada resposta que o escritório envia ao cliente pela plataforma oficial dentro da janela de 24 horas. Até hoje essas respostas eram gratuitas. Mensagem que o cliente envia continua sem custo.

1.000

respostas gratuitas por mês, por número de telefone. A cobrança começa na 1.001ª.

R\$ 0,035

por resposta entregue além da franquia. Sem faixas de desconto por volume.

72h

de conversa gratuita quando o cliente chega por anúncio no Facebook ou Instagram.

SEÇÃO 1

O que muda em 1º de outubro

Tipo de mensagem	Hoje	A partir de 1º/10/2026
Resposta livre ao cliente dentro das 24 horas após a última mensagem dele (texto, áudio, imagem, documento)	Gratuita	R\$ 0,035 por mensagem entregue, após as 1.000 gratuitas do mês
Mensagem-modelo de utilidade (lembrete, confirmação) enviada dentro da janela de 24 horas	Gratuita	R\$ 0,035 por mensagem, sem franquia gratuita
Mensagem-modelo de utilidade enviada fora da janela	R\$ 0,035	R\$ 0,035 (sem mudança)
Mensagem-modelo de marketing	R\$ 0,3217	R\$ 0,3217 (sem mudança)
Mensagem que o cliente envia ao escritório	Gratuita	Gratuita
Qualquer mensagem nas 72 horas após o cliente chegar por anúncio no Facebook ou Instagram	Gratuita	Gratuita
Mensagem enviada pelo escritório direto no aplicativo WhatsApp Business do celular	Gratuita	Gratuita

Valores da tabela oficial da Meta para o Brasil, em real, vigente a partir de 1º/10/2026. Cada "balão" entregue conta como uma mensagem: uma resposta dividida em três balões conta três vezes.

SEÇÃO 2

Quanto o seu escritório vai gastar

A conta depende de quantas respostas o escritório envia por mês pela plataforma oficial. A franquia de 1.000 mensagens gratuitas é **mensal e por número de telefone**: soma todas as conversas do número, zera todo mês e não acumula.

Respostas enviadas no mês (um número)	Mensagens cobradas	Custo mensal com a Meta
até 1.000	0	R\$ 0,00
2.000	1.000	R\$ 35,00
3.000	2.000	R\$ 70,00
5.000	4.000	R\$ 140,00
10.000	9.000	R\$ 315,00

Simulação apenas das tarifas da Meta, com um número de telefone, sem contar mensagens-modelo de marketing (R\$ 0,3217 cada) nem lembretes por mensagem-modelo dentro da janela (R\$ 0,035 cada). A mensalidade da Lia é cobrada à parte e não muda por causa desta atualização.

Prazo importante: 30 de setembro de 2026

A Meta exige que a conta do WhatsApp de cada escritório tenha uma **forma de pagamento cadastrada até 30/09**. Sem isso, a partir de 1º/10 a Meta **deixa de entregar as respostas** enviadas pela plataforma, mesmo dentro da franquia gratuita. A RIA vai confirmar com cada escritório se a conta já está regularizada e orientar o que fizer falta.

SEÇÃO 3

A solução híbrida da RIA a partir de 1º de outubro

Existem dois caminhos para conectar um número de WhatsApp a um sistema de atendimento:

Plataforma oficial (Meta)

- Autorizada e mantida pela própria Meta.
- Número protegido: não há risco de bloqueio por uso da automação.
- Selo de verificação, mensagens-modelo aprovadas, integração com anúncios.
- Entrega e histórico garantidos; suporte oficial.
- Regras: janela de 24 horas para resposta livre; tarifa por mensagem a partir de 1º/10.

Conexão não oficial

- Conecta o número por um caminho que a Meta não autoriza nem dá suporte.
- Sem tarifa por mensagem e sem a regra da janela de 24 horas.
- **Risco real de bloqueio do número**, temporário ou definitivo, a critério do WhatsApp.
- Pode parar de funcionar quando o WhatsApp atualiza o aplicativo.
- Sem selo de verificação, sem mensagens-modelo, sem janela gratuita de anúncio.

A partir de 1º de outubro a RIA passa a oferecer a **combinação dos dois**, configurada conforme o perfil de cada escritório. A recomendação padrão da RIA é:

- **Número principal do escritório, que os clientes conhecem:** plataforma oficial. É o canal de relacionamento com o cliente e não deve correr risco de bloqueio.
- **Usos secundários, de baixo risco:** conexão não oficial, se o escritório desejar. Exemplos: um segundo número para avisos internos à equipe, lembretes de rotina em volume alto, ou fluxos em que o escritório aceita conscientemente o risco de bloqueio.
- A ativação da conexão não oficial é feita **somente com autorização expressa do escritório**, com ciência dos riscos descritos acima.

SEÇÃO 4

Perguntas frequentes**Vale a pena pagar pela plataforma oficial?**

Para o número principal do escritório, **sim**. O custo é pequeno: a maioria dos escritórios fica dentro da franquia gratuita ou paga algumas dezenas de reais por mês. O que se compra com esse valor é garantia: o número não é bloqueado por causa da automação, as mensagens são entregues, o escritório mantém o selo de verificação e pode usar anúncios com conversa gratuita por 72 horas. Um canal pelo qual o cliente acompanha o próprio processo não é lugar para economizar cem reais por mês correndo o risco de perder o número.

Quanto vou gastar?

Use a conta: **(respostas enviadas no mês – 1.000) × R\$ 0,035**, mais as mensagens-modelo que o escritório usar. Um escritório que responde 2.000 mensagens por mês paga R\$ 35,00. Com 5.000 respostas, R\$ 140,00. Abaixo de 1.000, nada. Até 30 de setembro essas respostas continuam custando zero. A RIA acompanha o volume de cada escritório e avisa se o consumo se aproximar de um patamar relevante.

Vale a pena arriscar com a conexão não oficial?

Depende do que está em jogo naquele número. A conexão não oficial é mais barata e tem menos regras, mas opera fora dos termos de uso do WhatsApp. O WhatsApp pode **bloquear o número** sem aviso, e quando isso acontece o escritório perde o canal, o histórico e, muitas vezes, o próprio número que os clientes conhecem. Não existe recurso oficial para reverter. Para um escritório de advocacia, o custo de ficar dias sem falar com clientes em meio a prazos e audiências é maior do que anos de tarifa da Meta. Por isso a RIA recomenda a conexão não oficial **apenas para números secundários e usos em que o bloqueio não cause prejuízo**, e sempre com a decisão registrada pelo escritório.

As conversas que começam por anúncio serão cobradas?

Não. Quando o cliente clica em um anúncio do Facebook ou Instagram e o escritório responde em até 24 horas, abre-se uma janela de 72 horas em que todas as mensagens são gratuitas. Depois disso, valem as regras normais.

Se eu responder pelo celular, sou cobrado?

Não. Mensagens enviadas diretamente no aplicativo WhatsApp Business do celular continuam gratuitas. A cobrança é só para o que sai pela plataforma, ou seja, pelo atendimento da Lia ou pelo painel.

A franquia de 1.000 mensagens é por conversa?

Não. É **por número de telefone e por mês**, somando todas as conversas. Um único cliente que troca muitas mensagens consome a mesma franquia dos demais. Escritório com dois números tem duas franquias.

Preciso fazer alguma coisa agora?

1. Confirmar com a RIA que a conta do WhatsApp tem forma de pagamento cadastrada **antes de 30 de setembro**.
2. Decidir se o escritório quer manter apenas a plataforma oficial ou adotar a solução híbrida, e para quais usos.
3. Nada muda na forma de atender: a Lia e a equipe continuam respondendo normalmente.



Ficamos à disposição.

Tire dúvidas e escolha a configuração certa para o seu escritório com a equipe RIA.

SEÇÃO 5

Fontes dos dados

Todos os valores, datas e regras deste comunicado foram retirados da documentação oficial da Meta para a plataforma WhatsApp Business, consultada em **2 de setembro de 2026**.

- 1. Preços na plataforma WhatsApp Business (Meta).** Calendário de reajustes, tabelas de tarifas vigentes e as tabelas de 1º/10/2026 para o Brasil em real e em dólar, franquia mensal de 1.000 mensagens de serviço, faturamento em real.
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 2. Atualizações de preço para Meta Business Agent, mensagens de serviço e de utilidade (Meta).** Cobrança das respostas na janela de 24 horas a partir de 1º/10/2026, mensagens de utilidade dentro da janela, janela gratuita de 72 horas, exigência de forma de pagamento até 30/09/2026.
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages>
- 3. Tabelas de tarifas por mensagem vigentes a partir de 1º de outubro de 2026 (Meta).** Planilhas oficiais em BRL e USD publicadas na página de preços acima, seção "Rate cards effective October 1, 2026". Linha Brasil: marketing R\$ 0,3217; utilidade, autenticação e serviço R\$ 0,035.
- 4. Uso do aplicativo WhatsApp Business junto com a plataforma (coexistência) (Meta).** Mensagens enviadas pelo aplicativo do celular continuam gratuitas e não afetam a cobrança da plataforma.
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/embedded-signup/onboarding-business-app-users>
- 5. Site oficial de preços do WhatsApp Business.** Consulta interativa de tarifas por país e categoria.
<https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>

Valores em real conforme publicados pela Meta. A Meta pode revisar tarifas apenas no primeiro dia de cada trimestre, com aviso prévio mínimo de um mês para mudança de tabela. As simulações consideram um número de telefone e apenas as tarifas da Meta; a mensalidade da Lia é cobrada à parte.