



INFORMATIVO JURÍDICO N.º 02

O DIREITO DE ARREPENDIMENTO EM COMPRAS REALIZADAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

Atualmente a sociedade passa por período atípico, devido ao surgimento do COVID-19, que vem afetando diretamente todos os setores comerciais, visto a impossibilidade de abertura de lojas físicas.

Diante disto, o comportamento dos consumidores necessariamente teve de ser alterado, pois sem a opção para realizar compras em lojas físicas, em sua grande maioria tiveram que optar pelas compras fora do estabelecimento comercial, seja via internet, telefone, entre outros meios disponíveis.

Os fornecedores também viram a necessidade de se adequar a nova situação, por motivos de sobrevivência financeira, bem como para expansão de seus negócios.

Segundo divulgado pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), desde o início da pandemia, mais de 135 mil lojas aderiram às vendas pelo comércio eletrônico, situação adotada para que pudessem continuar suas atividades. Anteriormente à pandemia, a média de abertura de comércio eletrônico era de 10 mil lojas por mês.



**CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO**

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

É evidente que realizar a compra de um produto via comércio eletrônico, seja por internet, telefone ou outro meio, é muito mais confortável para o consumidor, que não precisa se deslocar até a loja física.

Este já era um mercado em expansão devido a comodidade que o ato de comprar pela internet/telefone ocasiona, todavia, diante da nova situação, tem crescido de forma exponencial e tende a permanecer em alta após o término da pandemia.

Neste diapasão, é de extrema importância que ambas as partes envolvidas, consumidores e fornecedores, saibam da existência das normas previstas pela Lei 8.078/1990, popularmente conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

E uma das normas de maior relevância, quando o assunto é a relação de consumo via comércio eletrônico, é o Direito de Arrependimento.

O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor expõe que o consumidor tem o direito de desistir da compra realizada fora do estabelecimento comercial no prazo de 07 dias da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

Expõe ainda que se o consumidor exercer o Direito de Arrependimento receberá o reembolso de todos os valores gastos, incluindo taxas de frete e demais encargos, de imediato e monetariamente atualizado.

Em síntese, caso o consumidor realize uma compra fora do estabelecimento comercial, entenda-se, via internet, telefone ou qualquer outro meio que não seja direto na loja física do fornecedor, existe a possibilidade de exercer o Direito de Arrependimento, solicitando no prazo de 07 dias da assinatura ou do

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br



**CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO**

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

recebimento do produto, o cancelamento do negócio, com a devolução do dinheiro e do produto.

No mais, é imprescindível citar que **não é necessário ter um motivo** para o cancelamento do negócio via exercício do Direito de Arrependimento, bastando o consumidor dar ciência ao fornecedor sobre sua vontade de cancelamento.

Referida situação decorre do fato que o Legislador, ao determinar a desnecessidade de motivo para o cancelamento do negócio, entende que há vulnerabilidade ao desconhecimento do produto ou serviço contratado pelo consumidor, pois este ao comprar pela internet ou telefone, não teve a oportunidade de examinar as qualidades e defeitos do bem adquirido ou do serviço contratado.

É interessante que o Decreto Nº 7.962, de 15 de março de 2013, dispõe no artigo 5º, parágrafo 3º, incisos I e II, que o fornecedor, ao ser cientificado pelo consumidor de seu arrependimento, deve imediatamente comunicar a instituição financeira competente caso a compra tenha sido realizada mediante cartão de crédito, com a finalidade de que parcelas futuras não sejam lançadas e as antigas sejam devidamente estornadas.

O ônus de comprovar a desistência no prazo legal de 07 dias é do consumidor, portanto, há necessidade de que este se atente a forma que informará o fornecedor sobre a situação.

As vias mais utilizadas são o encaminhamento de e-mails, cartas ou mensagens via aplicativo, com a finalidade de notificar o fornecedor e formalizar a situação.

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br



**CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO**

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

A desistência pode ser realizada também via telefone, sendo imprescindível neste caso, que o consumidor tenha consigo o número de protocolo e a data da ligação.

Referidos comprovantes são de extrema importância caso seja necessária a tomada de alguma providência perante o Procon ou o Poder Judiciário, pois como mencionado, o ônus de provar que o exercício do Direito de Arrependimento foi tempestivo (dentro dos 07 dias) é exclusivamente do consumidor.

Quanto aos 07 dias de prazo de devolução, estes são considerados como prazo de “reflexão” do consumidor, aplicando-se sua contagem conforme dispõe o artigo 132 e parágrafos do Código Civil, ou seja, exclui-se o dia de recebimento do bem ou serviço e inclui-se o dia final.

Pode ainda haver a possibilidade de o fornecedor oferecer um prazo maior para o exercício do Direito de Arrependimento, como constantemente nos deparamos com propagandas oferecendo 30 (trinta) dias para devolução sem encargos.

Caso isto ocorra, considerando que a situação é mais benéfica ao consumidor, ocorrerá o aumento do período de reflexão para o arrependimento e este prazo mais abrangente se tornará definitivo.

Exercido o Direito de Arrependimento, o fornecedor deverá enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação, no entanto, a Legislação Consumerista atual não prevê um prazo específico para que o fornecedor realize o reembolso dos valores.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo considerou em recente decisão que referido prazo de reembolso deve ser razoável e, caso não seja e faça com

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br



**CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO**

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

que o Consumidor perca muito tempo diligenciando na tentativa de solucionar a situação, pode ocorrer a aplicação da Teoria do Tempo Perdido, sendo o fornecedor condenado ao pagamento de indenização por danos morais. (processo n.º 1012113-02.2017.8.26.0348 – Julgado em 2ª Instância pela 26ª Câmara de Direito Privado).

Neste sentido, é necessário comprovar que o consumidor perdeu considerável tempo útil, o que necessariamente ultrapassa o mero dissabor e causa constrangimento moral, portanto, não ocorre em todos os casos, sendo necessária a avaliação das particularidades do caso concreto.

Feitas as devidas considerações, o escritório Christofolletti & Campos Bicudo Sociedade de Advogados se coloca à disposição para esclarecimentos de eventuais dúvidas sobre o tema apresentado.

RENAN BONSI CHRISTOFOLETTI

Sócio Fundador do Escritório Christofolletti & Campos Bicudo Sociedade de Advogados, advogado inscrito na OAB/SP sob o n.º 347.910, pós-graduado em Direito Civil e Empresarial, experiência nas áreas de Direito do Trabalho.

Informativo jurídico publicado em 13/07/2020.

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br



**CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO**

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

FONTES:

NERY JUNIOR, Nelson – Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto – 9ª ed. – Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/e-commerce-brasileiro-ganhou-135-mil-lojas-coronavirus/>

<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12038732&cdForo=0>

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br