

## Consumidor Direito + Grita

Como garantir que não haja contratemplos e dor de cabeça? O **Correio** ouviu especialistas no assunto, que explicam como agir nessas horas

# Comprei e me arrependi. O que eu faço?

» CARLOS SILVA\*

Nem sempre as compras que fazemos estão de acordo com o que foi planejado e desejado. Pode ser uma roupa que não ficou bem, um item que parecia ser perfeito e, na verdade, não é tão bom assim. As situações são diversas, mas tem um ponto em comum: o consumidor tem direito de se arrepender de uma compra. Mas como garantir que não haja arrependimento em dobro e dor de cabeça? Especialistas ouvidos pelo **Correio** explicam como agir nessas horas.

“Uma dor de cabeça”, assim Erick Vinícius, de 19 anos, expressou o sentimento ao adquirir um fone, no último mês, pela internet. Os problemas começaram pouco tempo após a compra do produto, que começou a apresentar defeitos. “Começou a falhar, perder qualidade do áudio do nada. Achei que era mau contato, mas os problemas persistiram.” Mesmo tentando resolver a questão com a empresa de todas as formas, o morador do Riacho Fundo II recebeu negativa da troca. “Falaram que foi entregue funcionando e que não poderiam fazer nada para resolver”, conta. Ao saber do prazo para arrependimento, o jovem indignou-se ainda mais com a atitude da loja. “Acho que esses estabelecimentos deviam saber

disso antes de cobrar por algo que não têm razão.”

### Questão de tempo

O consumidor pode se arrepender de uma compra, prerrogativa garantida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). O artigo 49 do código dá prazo de “sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço” para que o cliente possa desistir do contrato. “Esse prazo é contado a partir do recebimento do produto ou serviço, desde que a compra tenha sido realizada fora do estabelecimento, ou seja, feita por internet ou telefone”, explica Welder Rodrigues, advogado, mestre em direitos sociais e especialista em direito do consumidor. Vale lembrar que a regra de arrependimento do CDC também é garantida em razão do inciso terceiro, do artigo 1º, do Decreto n. 7.962/2013, que dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico.

A dúvida, no entanto, pode se dar na compra de software, como exemplifica Mariana Devezas, professora do curso de direito da Universidade de Brasília (UnB) e especialista em direito contencioso administrativo. “A controvérsia maior reside em situações de compra de software, por exemplo, em que o procedimento de compra se esgota no próprio ambiente virtual (não havendo entrega de um produto físico), quando a possibilidade de

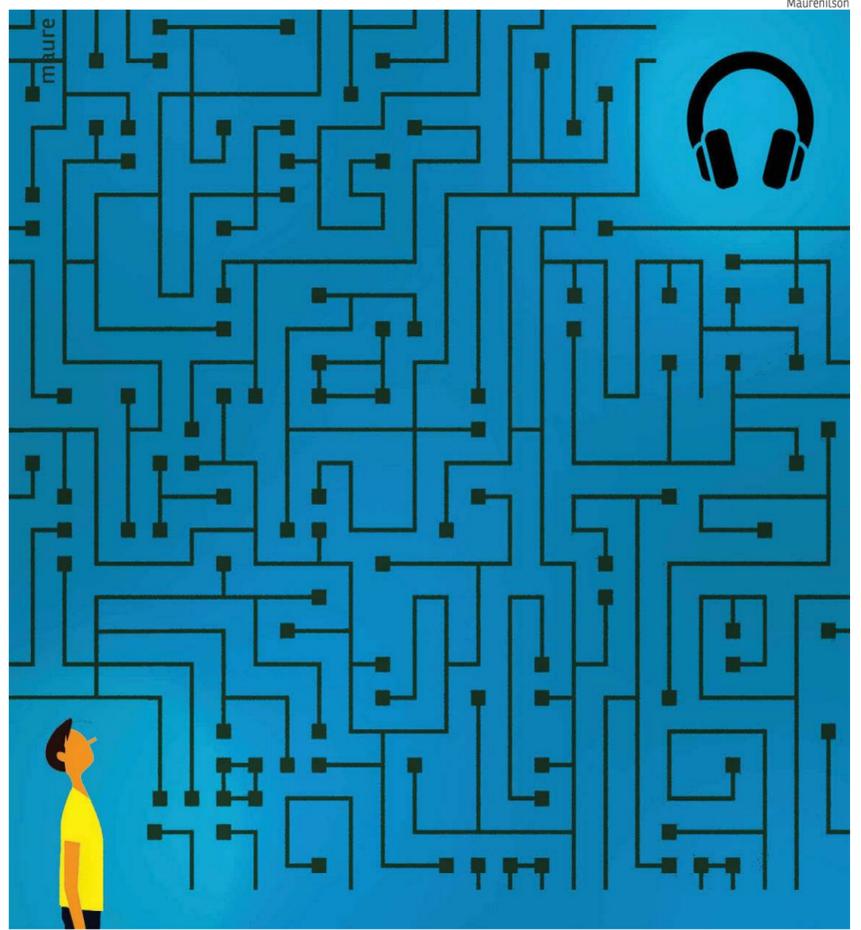
arrependimento tem que ser ofertada pelo vendedor de forma expressa, de acordo com a forma estabelecida pelo fornecedor e, nesse particular, o consumidor deve ficar atento a outro direito, o de ser adequadamente informado sobre as condições do contrato”, alerta.

### Troca e defeito

O prazo de arrependimento também pode ser afetado por outros aspectos da compra. Um dos mais frequentes é a presença de defeitos no produto ou serviço adquirido. Entretanto, é importante lembrar que, quando se trata de lojas físicas, esse é o único motivo pelo qual o estabelecimento é obrigado a realizar a troca do produto. De outra forma, pode ocorrer acordo prévio entre cliente e loja para que a troca seja feita.

O parágrafo primeiro do art. 18 diz que “os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor”.

A presença de defeitos no produto também afeta aspectos temporais na tentativa de troca ou devolução. Como responsável por possíveis falhas no produto ou na execução de serviços, a empresa tem 30 dias para sanar problemas que possam ocorrer. Caso contrário, o consumidor



pode exigir a substituição do produto, restituição dos valores pagos ou abatimento proporcional do preço.

### Procure os seus direitos

O consumidor que tiver seus direitos violados pode recorrer a diversas instâncias. “Deve tentar acordo com o próprio fornecedor e, não havendo êxito, procurar o Procon ou a Justiça”, indica Welder. Também é possível reclamar por meio de portais como o *consumidor.gov.br* e o *reclameaqui.com.br*

\*Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

### Arrependa-se, mas com cuidado! Se liga nas dicas!

Antes de realizar a compra, o consumidor deve certificar-se se o produto ou serviço possui as características necessárias para atender suas necessidades

O consumidor tem o direito de ser adequadamente informado sobre as condições do contrato

Se atente ao prazo para arrependimento

O direito de arrependimento vale para compras on-line. Para lojas físicas, trocam são obrigatórias somente em caso de defeito no produto

### » HURB

## AGENDAMENTO DE VIAGEM

FREDERICO MONTEIRO FILHO  
Park Way

Na edição de segunda-feira (5/9), o bancário Frederico Monteiro Filho, 44 anos, morador do Park Way, havia entrado em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas no agendamento de uma viagem com o Hotel Urbano (Hurb), que não havia se manifestado sobre o caso. Ele contou que comprou um pacote de viagem em setembro de 2021, para viajar com a mãe para Orlando. Em dezembro do mesmo ano, o bancário informou à empresa três datas possíveis para a viagem, que ocorreria em outubro de 2022. A Hurb respondeu que a data da viagem seria comunicada no dia 17 deste mês, mas isso não ocorreu. “Até agora nada! Entrei em contato com o chat e pediram mais 15 dias úteis para resolver (ou seja, em cima da hora) ou que aceitássemos viajar em 2023”, indigna-se.

### Resposta da empresa

A empresa Hotel Urbano (Hurb) — que não havia se manifestado até o fechamento da edição passada — afirma que “está no mercado há mais de 11 anos, sempre prezando pela transparência com os viajantes”. Em relação à demanda enviada pelo **Correio**, a Hurb disse que está em contato com todos os viajantes, prezando por uma comunicação clara e objetiva, disponibilizando opções para que escolham aquela que melhor lhes atender, entre elas: novas datas; conversão de pacote em créditos da Hurb ou cancelamento do pacote com ressarcimento de 100% do valor.

A empresa ressaltou que possui três canais de atendimento que



funcionam todos os dias, durante 24 horas, seja no site oficial, chat ou telefone programado. Por fim, a empresa se colocou à disposição para eventuais dúvidas ou problemas.

### Comentário do consumidor

Minha reclamação foi aberta em 18 de agosto com prazo de 15 dias para resposta. Ainda está em andamento e, até agora, nada. Essa empresa é um descaso total!

### » ESTÁCIO

## PROBLEMAS NA FACULDADE

PATRÍCIA RODRIGUES  
Riacho Fundo II

A estudante Patrícia Rodrigues, 24 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para contar sobre alguns problemas com a Faculdade Estácio. Moradora do Riacho Fundo II, ela relata que cursa história por meio de ensino a distância na instituição e tentou acessar conteúdos da disciplina recentemente. No entanto, descobriu que não possui mais esse acesso, mesmo que tenha pago pelas aulas. “Quando vi, achei isso um absurdo”, comenta.

### Resposta da instituição

Em resposta, a Estácio informa que a coordenação do polo de Ensino a Distância (EAD) entrou em contato com a aluna e ficará à disposição para sanar as dúvidas.

### Comentários do consumidor

“Ainda não entraram em contato comigo! A Estácio não respeita seus alunos.”

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852