

Consumidor Direito + Grita

O direito de arrependimento para produtos adquiridos fora do estabelecimento comercial está previsto em lei. Especialistas orientam sobre como agir e destacam que o prazo para desistir e receber o dinheiro de volta é de sete dias após a entrega

Quando o cliente se arrepende da compra on-line

» ANA LUIZA MORAES*

Com a ascensão do mundo digital, as compras on-line são sinônimo de praticidade e conforto. No entanto, ainda é comum que as pessoas tenham receio de efetuar aquisições de forma digital por não saberem se o produto que chegar em sua residência será semelhante ao esperado. Por outro lado, algumas pessoas têm o costume de comprar mais do que planejavam em sites ou aplicativos, de maneira impulsiva, e podem se arrepender depois.

Pensando nesses casos, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê o chamado direito de arrependimento. Victor Marques, advogado especialista em direito do consumidor, esclarece que esse benefício pode ser solicitado sempre que a compra ocorrer “fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, dentro do prazo de 7 dias da assinatura do contrato ou recebimento do produto ou serviço”.

As compras realizadas diretamente nas lojas ou estabelecimentos comerciais não se enquadram na hipótese do direito de arrependimento. Segundo o especialista, o motivo é que nas negociações on-line o consumidor não tem contato direto com o produto. “O prazo é justamente para ele refletir se o produto atende ao que o consumidor esperava dele”, explica. Desde que a compra tenha sido feita nessas condições, Victor diz que a pessoa pode exercer o seu direito de arrependimento sem precisar apresentar qualquer justificativa. “O fornecedor tem a obrigação de devolver o dinheiro pago pelo consumidor.”

Pâmella Labanca, 26, conta que, antigamente, tinha medo de fazer compras on-line por não ter certeza se iria ficar satisfeita com o produto. “O tamanho, o caimento ficar ruim, a qualidade ser baixa, a cor



Como reclamar

Quem se sentir prejudicado pode recorrer ao Procon mais próximo de sua residência e encaminhar a reclamação. Também é possível registrar queixas pelo site consumidor.gov.br, que é uma das formas mais procuradas para denunciar violações das diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (CDC). É um serviço público que permite o contato direto entre clientes e empresas para tentar solucionar este tipo de problema.

não corresponder com a do site... Mil motivos”, explica. “Até que um amigo me contou que existia uma lei que me protegia em relação a isso, que eu tinha o prazo de 7 dias para desistir daquela compra e a loja era obrigada a aceitar a devolução.”

A estudante conta que solicitou pela primeira vez o seu direito de arrependimento após ter comprado uma roupa de academia, que acabou ficando apertada. “Junto ao produto, veio um papel ensinando a realizar a troca ou devolução, e realmente foi um processo super tranquilo de realizar. Eu solicitei a devolução, eles me enviaram um código, fui até o correio com esse código, fiz o envio e assim que o produto chegou ao depósito da marca, eles fizeram

o estorno no meu cartão”, relata.

Pâmella conta que, após essa experiência, realizou esse mesmo processo com produtos de outras marcas sem nunca ter tido problemas. “Todas elas aceitaram a devolução. Hoje em dia, eu sou a maior defensora, compro absolutamente tudo on-line e, se o produto não me agrada, eu devolvo sem nenhuma dor de cabeça”, completa.

O advogado Victor Marques destaca que alguns estabelecimentos admitem a devolução do produto somente se estiver na embalagem ou lacrado, mas afirma que é uma prática abusiva que fere as normas do CDC. “Não há base legal para essa justificativa, sendo que a lei garante ao consumidor a desistência sobre o produto ainda nessas

Jurisprudência

Contratos por whatsapp

Em decisão recente, o Tribunal de Justiça do DF entendeu que o direito de arrependimento também vale para contratos feitos por meio de mensagens no Whatsapp. No caso, uma empresa que oferecia serviços de babá precisou restituir integralmente os valores pagos a uma mulher que desistiu da compra 6 dias após o pagamento. A empresa alegou que já havia contratado funcionários para o serviço e, por isso, a consumidora não poderia exercer o seu direito de arrependimento. Contudo, a 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do DF confirmou o entendimento de que independente do tipo de contrato, ainda que seja cumprido ou parcialmente cumprido durante os sete dias de prazo, o consumidor pode exercer o seu direito de arrependimento e, assim, receber a devolução integral do valor da compra.

Passagens aéreas

A 1ª Turma Recursal também compreende que a faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor também se aplica a compra de passagens aéreas concluídas pela internet. O objetivo seria viabilizar que o consumidor refletisse sobre a aquisição desse produto ou serviço. Caso o passageiro se arrependa em até 7 dias, a companhia deve devolver o valor total pago pela passagem sem nenhum tipo de custo ou multa pelo cancelamento.

Arrependimento

Para fins de diferenciação entre o direito de arrependimento e a simples troca de um produto, a advogada Lorena Vieira esclarece que a troca somente diz respeito à possibilidade de que o produto comprado seja substituído por outro de igual valor, e pode ou não exigir do consumidor a demonstração de um vício ou defeito no produto. “O direito de arrependimento assegura a devolução imediata do valor pago sobre um produto ou serviço adquirido fora do estabelecimento comercial”, descreve.

*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

» SMARTFIT COBRANÇA INDEVIDA

» BEATRIZ CLETO, 23, ESTUDANTE
ASA SUL

Beatriz Cleto, 23, procurou a coluna Grita do Consumidor para relatar uma cobrança indevida por parte da rede de academias SmartFit. A estudante conta que foi, acompanhada de seu namorado, assinar o contrato de matrícula em um dos estabelecimentos da empresa. No entanto, não conseguiu assinar, pois o cartão que havia cadastrado não estava em seu nome, de modo que o responsável precisaria ir presencialmente à academia para fazer a assinatura. “Não consegui assinar o contrato e, no dia, entrei na academia como convidada do meu namorado”, conta. Beatriz diz que nunca voltou para terminar a matrícula, mas quando tentou, meses depois, entrar novamente como convidada de seu namorado, a SmartFit não permitiu sua entrada. “No sistema da Smart falava que quem era aluno e estava devendo não podia entrar como convidado, e agora estão me cobrando quase 400 reais. Mas eu nunca fui matriculada”, conclui a moradora da Asa Sul.



Resposta da empresa

Até o fechamento desta coluna, a empresa reclamada não apresentou resposta sobre o caso.

Comentário do consumidor

“Tudo bem, eu até queria resolver para poder me matricular novamente, mas perderam uma cliente. Vou me matricular em outra”.

» BANCO PAN DESCONTO NO CONTRACHEQUE

» WALDIR SILVA DE OLIVEIRA, 67, MOTORISTA APOSENTADO
SANTA MARIA/DF

Waldir Silva de Oliveira, 67, procurou a coluna Grita do Consumidor para relatar o seu problema com o Banco Pan. O motorista aposentado conta que, desde maio de 2021, a instituição financeira passou a descontar mensalmente de seu contracheque o valor de R\$ 21,33, relativo a um suposto empréstimo de R\$ 384,91. Contudo, segundo Waldir, esse empréstimo nunca foi solicitado e nenhum documento foi ao menos assinado. “Já fui cinco vezes ao Procon-DF fazer essa mesma reclamação. Até hoje, o Banco Pan nunca respondeu, e eu fico questionando o porquê”, diz o morador de Santa Maria, DF. “Para descontar do meu benefício eu precisaria ter assinado algum documento, precisaria ter alguma foto do meu rosto, e não houve nada disso”, conta. “O banco se nega a falar com o Procon e comigo. Não me liga, não fala nada, e estou aguardando até hoje”, completa Waldir.

Resposta da empresa

“O Banco PAN está em contato com o Sr. Waldir Silva para prestar-lhe todos os esclarecimentos necessários e afirma que, após reanálises, ratificou a legitimidade da operação, não sendo encontradas irregularidades na contratação. O Banco reforça sua posição de respeito aos clientes e está à disposição em todos os seus canais de atendimento para quaisquer esclarecimentos adicionais”.

Comentário do consumidor

“O Banco Pan está mandando como documento um contrato de 2016 que já foi pago. Eles fizeram outro empréstimo consignado sem a minha permissão”.

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
- » 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