

# Consumidor Direito + Grita

## Desistência de compras feitas on-line é garantida por lei

» BÁRBARA XAVIER\*

Mais de 63% dos consumidores já se arrependeram de uma compra feita pela internet, segundo pesquisa do blog Opinion Box. E o dado não surpreende: em 2024, o comércio eletrônico movimentou cerca de R\$ 185 bilhões por todo o país, com milhões de pedidos por mês. Entre descontos relâmpago, compras por impulso e produtos que não atendem às expectativas, o chamado direito de arrependimento tem se tornado cada vez mais importante, mas nem sempre é respeitado.

Nos últimos dois anos, o Procon-DF registrou um aumento de mais de 110% nas reclamações sobre compras on-line, com destaque para problemas como atraso na entrega, divergência entre produto anunciado e recebido, e dificuldade para cancelar o pedido. Até outubro de 2020, esse número já havia ultrapassado 7,3 mil. Isso mostra que a alta do e-commerce também trouxe um ciclo inverso de reclamações e de casos de arrependimento negados.

Previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o direito de arrependimento garante que o consumidor pode desistir da compra realizada fora de loja física, como internet, telefone ou catálogo, em até sete dias corridos. O prazo começa a contar a partir do recebimento do produto ou do início da prestação do serviço, e não é necessário justificar o motivo da desistência. "Mesmo que o item esteja em perfeitas condições, o consumidor pode desistir por qualquer razão. Basta comunicar a empresa dentro do prazo legal", explica o advogado Watson Silva, especialista em direito do consumidor.

Foi o que fez Mariana Pereira, de 29 anos. Ela comprou um vestido em uma loja on-line durante uma promoção de fim de semana. Quando o produto chegou, o tecido e a cor não eram exatamente como pareciam

nas fotos. No segundo dia após o recebimento, Mariana entrou em contato com a empresa solicitando o cancelamento da compra. "Eles pediram que eu devolvesse o vestido pelos Correios e me mandaram o código de postagem. Em menos de uma semana, o valor total, incluindo o frete, estava de volta na minha conta", conta. O caso de Mariana seguiu exatamente o que determina a legislação: o produto foi devolvido nas mesmas condições em que foi recebido e o reembolso foi feito de forma rápida e integral.

Mas nem sempre é assim. Paulo Andrade, de 45 anos, não teve a mesma sorte. Após contratar um curso on-line de fotografia, percebeu que o conteúdo era básico demais. Tentou exercer o direito de arrependimento ainda dentro dos sete dias, mas a empresa se recusou a cancelar a matrícula, alegando que "se tratava de conteúdo digital e que o acesso já havia sido iniciado". Paulo buscou orientação jurídica e registrou reclamação na plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). "Foi só depois disso que a empresa aceitou o cancelamento e me reembolsou", relata.

### Exceções

Segundo Silva, há exceções previstas em lei pelas quais o direito de arrependimento pode não ser aplicado. "Produtos personalizados, alimentos perecíveis, itens lacrados, cujo selo foi violado, ou serviços que já foram completamente executados com consentimento dentro do prazo, por exemplo, não se encaixam na regra", detalha.

Nos casos em que o direito é legítimo, o processo de devolução deve ser simples. O consumidor comunica a empresa, devolve o produto em condições adequadas, e recebe o reembolso total, incluindo o valor do frete. "A empresa também deve arcar com o custo da devolução, o reembolso precisa ser feito de forma rápida, preferencialmente pelo mesmo meio

Mesmo amparado pela legislação, o direito ao arrependimento na aquisição de produtos e serviços na internet enfrenta obstáculos impostos pelas empresas



### Onde reclamar

#### Órgãos governamentais

- **Procon:** o atendimento é feito por meio do número 151, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. O consumidor também pode entrar em contato pelo e-mail: [151@procon.df.gov.br](mailto:151@procon.df.gov.br). Os endereços dos postos podem ser consultados pelo site [procon.df.gov.br/postos-deatendimento-2](http://procon.df.gov.br/postos-deatendimento-2).
- **Plataforma consumidor.gov.br:** é possível comunicação direta com as empresas que participam da plataforma, que se comprometem a receber, analisar e responder reclamações em até 10 dias.

#### Empresa privada

- **Reclameaqui.com.br:** plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas. Nela, também é possível verificar a reputação da empresa, as reclamações registradas e o atendimento às demandas.

### Dicas

- Verificar se o site é confiável, o que pode ser feito buscando referências e comentários sobre a empresa por meio de sites, de redes sociais e de plataformas como Reclame Aqui.
- Ler com atenção a política de devolução da empresa.
- Guardar e-mails, notas, faturas, conversas de WhatsApp e qualquer outro comprovante ou documento que possa servir como prova da transação.

de pagamento usado na compra", reforça o advogado.

Se a empresa se recusar a cumprir a lei ou dificultar o processo, o cliente deve guardar todos os comprovantes de compra e atendimento e procurar os órgãos de defesa do consumidor, como o Procon. Também é possível registrar reclamação em plataformas como o Reclame Aqui e o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). "Quando nada disso resolve, o caminho é acionar a Justiça, inclusive por

meio dos Juizados Especiais Cíveis, onde não é necessário ter advogado para causas de até 20 salários mínimos", orienta Silva.

O advogado também recomenda alguns cuidados antes de finalizar uma compra on-line: "Verifique se o site é confiável, leia a política de devolução da empresa, guarde e-mails, faturas e comprovantes, e confira o produto assim que recebê-lo. São atitudes simples que fazem diferença, caso seja necessário exercer o direito

de arrependimento", destaca.

Apesar dos avanços, ainda é comum empresas criarem barreiras: exigem lacre intacto, devolução em loja física ou preenchimento de formulários complexos. Mas o CDC não determina isso, exige apenas comunicação dentro do prazo e devolução em condições adequadas.

\*Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

### » XNET COBRANÇA INDEVIDA

Julia Soares, 23 anos, professora de canto em Taguatinga, cancelou o plano de internet contratado com a empresa XNET em março deste ano, depois de enfrentar uma série de transtornos. Além de instabilidade constante na conexão, que prejudicava diretamente suas aulas on-line, ela começou a identificar cobranças superiores ao valor acordado em contrato. Nos meses seguintes ao cancelamento, boletos referentes ao serviço ainda foram emitidos em seu nome, o que gerou preocupação e indignação. Ela buscou atendimento novamente por diferentes canais, mas sem sucesso. Também registrou reclamações em plataformas como o Reclame Aqui e o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), sem retorno efetivo. A professora afirma que, além da frustração com a má prestação do serviço, sente-se desrespeitada pela forma como a empresa lida com os consumidores após o cancelamento. A insegurança aumenta diante da possibilidade de ter o nome negativamente por débitos que considera injustos.

#### Resposta da empresa

» "A XNET informa que o pedido de cancelamento foi registrado, mas uma falha sistêmica impediu a atualização da base de dados financeiros. Após o contato da cliente e verificação do histórico, as cobranças foram suspensas e os valores lançados indevidamente serão cancelados. A cliente também receberá uma carta de retratação formal."

#### Comentário da consumidora

» "Depois de muita dor de cabeça, finalmente resolveram o problema. Só lamento que tenha sido necessário reclamar publicamente nos sites da empresa para ter uma resposta."

Caio Gomez



### » LOJA TECH DEMORA NA TROCA

Lucas Tavares, 33 anos, funcionário público, investiu em um micro-ondas novo para agilizar as refeições em casa. Ele aproveitou uma promoção no site da Loja Tech e finalizou a compra com prazo de entrega de até cinco dias úteis. Para Lucas, que organiza marmittas para os três filhos e a esposa, o micro-ondas não era luxo, mas necessidade. No quinto dia, o aparelho chegou embalado com cuidado, mas a esperança de dias mais práticos durou pouco: ao abrir a caixa, Lucas encontrou o painel frontal trincado e percebeu que a porta não fechava corretamente. Imediatamente, registrou protocolo de troca junto ao SAC da Loja Tech, enviou fotos do defeito e aguardou o retorno prometido em 48 horas. Passadas quase duas semanas, mesmo depois de várias ligações e e-mails, nada avançou. Sentindo-se desamparado, ele considerou levar o caso ao Procon-DF. "Não bastasse receber um produto avariado, ainda preciso implorar por atendimento para que me indiquem quando vão retirar o defeituoso e entregar um novo", desabafa Lucas.

#### Resposta da empresa

"A Loja Tech lamenta o ocorrido e informa que o produto já foi retirado pela transportadora parceira. O processo de substituição foi acelerado e o novo aparelho foi despachado nesta semana. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade e pedimos desculpas pelo transtorno causado."

#### Comentário do consumidor

» "A entrega do novo micro-ondas aconteceu apenas depois que expus meu caso publicamente. A troca deveria ter ocorrido muito antes. Espero que a Loja Tech aprimore seu atendimento e evite transtornos similares com outros clientes."

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.df@dabr.com.br](mailto:consumidor.df@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