

DEVOLUÇÃO DO PRODUTO: DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Christiano Abelardo Fagundes Freitas¹

Robson Corrêa Toledo²

RESUMO

Já se aproxima o período das festas do fim de ano, momento em que aumenta o consumo e, por sua vez, podem nascer problemas jurídicos, decorrentes das compras. Neste artigo, iremos abordar, de forma despretensiosa, o direito de arrependimento por parte dos consumidores, matéria que causa grande confusão nas relações de consumo. Serão abordadas também as diferenças entre compra presencial na loja e compra em loja online.

Palavras-chave: Troca; Arrependimento; Produto.

INTRODUÇÃO

Inicialmente, mister ressaltar que a Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, em seu 5º, inciso XXXII, estabelece a obrigação do Estado em promover, na forma da lei, a defesa do consumidor.

No ano de 1990, foi criada a Lei 8.078, ou seja, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma legislação protecionista, reconhecendo a vulnerabilidade deste, em relação aos fornecedores de produtos e serviços. O consumidor é considerado, por esse diploma legal, o lado mais fraco da relação contratual, isto é, o hipossuficiente.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, inovou, trazendo para o consumidor o direito de arrependimento, nas contratações efetivadas fora do estabelecimento comercial, tratando-se, por conseguinte, de um prazo de reflexão, in verbis:

¹ Advogado. Professor universitário. Advogado-orientador do Núcleo de Prática Jurídica da Universo/Campos. Autor de 14 livros. Membro da Academia Campista de Letras. Pós-graduado em Direito e em Língua Portuguesa.

² Advogado. Professor universitário. Advogado-orientador do Núcleo de Prática Jurídica da Universo/Campos. Pós-graduado em Direito. Autor de diversos artigos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Importante consignar que, no caso acima, não é legal cobrar do consumidor as despesas referentes à remessa e à devolução do produto. Nessa toada as seguintes ementas do Superior Tribunal de Justiça, verbis:

STJ - RECURSO ESPECIAL REsp 1340604 RJ 2012/0141690-8 (STJ)

Data de publicação: 22/08/2013

Ementa: ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC . RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON. 1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta à TV SKY SHOP (SHOPTIME) em razão do apurado em processos administrativos, por decorrência de reclamações realizadas pelos consumidores, no sentido de que havia cláusula contratual responsabilizando o consumidor pelas despesas com o serviço postal decorrente da devolução do produto do qual pretende-se desistir. 2. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias ("período de reflexão"), sem qualquer motivação. Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo. 3. Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor. 4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais. 5. Recurso especial provido.

O Procon pode aplicar multa a fornecedor em razão do repasse aos consumidores, efetivado com base em cláusula contratual, do ônus de arcar com as despesas postais decorrentes do exercício do ***direito de arrependimento*** previsto no art. 49 do CDC. **De acordo com o caput do referido dispositivo legal, o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento**

do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. O parágrafo único do art. 49 do CDC, por sua vez, especifica que o consumidor, ao exercer o referido *direito de arrependimento*, terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o *prazo de reflexão* - período de sete dias contido no *caput* do art. 49 do CDC -, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas decorrentes da utilização do serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor. Aceitar o contrário significaria criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não prevista, de modo a desestimular o comércio fora do estabelecimento, tão comum nos dias atuais. Deve-se considerar, ademais, o fato de que eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor nesse tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (pela internet, por telefone ou a domicílio). REsp 1.340.604-RJ, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 15/8/2013.

No mesmo compasso, a recente decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, verbis:

TJ-RS - Agravo de Instrumento AI 70063485296 RS (TJ-RS)
Data de publicação: 12/03/2015
Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO. DECISÃO MONOCRÁTICA. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA ANTECIPADA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. PRAZO DE 7 DIAS. Demonstrado nos autos que a parte autora adquiriu um refrigerador por telefone, bem como manifestou, dentro do prazo de 7 dias previsto no art. 49 do CDC, o desinteresse do negócio perante o vendedor, ora agravante, de ser mantida a decisão que concedeu a tutela antecipada, no sentido de o réu providenciar na remoção do produto e devolução dos cheques emitidos para pagamento, sob pena de multa. AGRAVO DE INSTRUMENTO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO. (Agravo de Instrumento Nº 70063485296, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Gelson Rolim Stocker, Julgado em 05/03/2015).

Necessário, ainda, esclarecer que o consumidor não necessita dar qualquer explicação, para exercer o seu direito de arrependimento, necessitando, apenas, exercê-lo dentro do prazo de 7 (sete) dias e que a compra tenha sido efetivada fora do estabelecimento comercial, ou seja, por meio de telefone, mala-direta, internet etc. Sendo a compra realizada

diretamente no estabelecimento empresarial, inaplicável o artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, *ipsis litteris*:

TJ-RS - Recurso Cível 71003621562 RS (TJ-RS)

Data de publicação: 17/07/2012

Ementa: CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA DE SAPATO. MERCADORIA NÃO ENTREGUE. **INAPLICABILIDADE DO ART. 49 DO CDC**, POIS SE TRATA DE VENDA PRESENCIAL. AUSÊNCIA DE DEFEITO. INEXISTÊNCIA DA OBRIGAÇÃO DO VENDEDOR EM DESFAZER O NEGÓCIO E DEVOLVER O VALOR PAGO. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71003621562, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Julgado em 12/07/2012)

TJ-SP - Apelação APL 02312436220068260100 SP 0231243-62.2006.8.26.0100 (TJ-SP)

Data de publicação: 01/03/2013

Ementa: DECLARATÓRIA Inexigibilidade de títulos c/c indenização Desfazimento de negócio não comprovado Compra em estabelecimento **Inaplicabilidade do art. 49 do CDC** Exigibilidade de mantida. I A relação estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. II - Realizada dentro do estabelecimento, a desistência, nos termos do **art. 49 do CDC**, não é possível. Prova do arrependimento dentro do prazo, ademais, não produzida. Prova negativa impossível. Recurso não provido.

TJ-DF – Apelação Cível do Juizado Especial ACJ 20140910075473 DF 0007547-10.2014.8.07.0009 (TJ-DF)

Data de publicação: 16/12/2014

Ementa: JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. GELADEIRA. DESISTÊNCIA. VENDA PRESENCIAL. IMPOSSIBILIDADE. **INAPLICABILIDADE DO ART. 49 DO CDC**. AUSÊNCIA DE DEFEITO. NEGÓCIO REGULARMENTE REALIZADO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1 - Acórdão elaborado de conformidade com o disposto no **art. 46 da Lei 9.099 /1995**, 12, inciso IX, 98 e 99 do Regimento Interno das Turmas Recursais. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2 - Não é cabível a aplicação do direito de desistência, nos termos do artigo **49 da Lei nº 8.078 /90**, para compra realizada dentro do estabelecimento comercial. Hipótese realizável somente em compras fora do estabelecimento (por telefone ou a domicílio). Como o negócio foi celebrado na loja demandada, a autora teve a oportunidade e deveria ter verificado todas as condições do negócio pactuado, cabendo à requerente avaliar as condições do contrato e pertinência da compra. Ademais, ainda que coubesse, não foi produzida prova de arrependimento dentro do prazo. 3 - A reparação por dano moral somente é devida quando presentes seus pressupostos, quais sejam:

ação ou omissão do agente, dano efetivo à vítima e nexo de causalidade entre a ação e o dano ocorrido, não verificados no caso. Sem razão a recorrente em buscar a desconstituição do débito referente à compra de eletrodoméstico referido na inicial por sua simples conveniência. Ausência de ato ilícito a sustentar o dever de indenizar. 4 - RECURSO CONHECIDO e NÃO PROVIDO. 5 - Sem custas, em razão da gratuidade deferida. Sem honorários, em face da ausência contrarrazões.

TJ-RS - Recurso Cível 71005532841 RS (TJ-RS)

Data de publicação: 25/09/2015

Ementa: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE COZINHA. PRETENSÃO DE DESFAZIMENTO DO NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZATÓRIA. ARREPENDIMENTO NO DIA POSTERIOR. TENTATIVA DE CANCELAR O NEGÓCIO. COMPRA EFETUADA DENTRO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. NEGÓCIO JURÍDICO PACTUADO DE FORMA REGULAR. MERO ARREPENDIMENTO POSTERIOR QUE NÃO AUTORIZA O CANCELAMENTO DA COMPRA. **INAPLICABILIDADE DO ART. 49 DO CDC** . SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA CONFIRMADA. PRECEDENTES DAS TURMAS RECURSAIS. 1. Da análise dos autos, verifica-se que a autora adquiriu uma cozinha na loja ré, parcelada em 16 vezes de R\$ 30,52, totalizando a quantia de R\$ 488,32, porém, no dia seguinte, antes mesmo de receber o produto, resolveu cancelar a compra. Requereu a rescisão do negócio, a desconstituição do débito e a indenização por danos morais. A sentença foi de improcedência. Recorreu a autora. 2. O direito de arrependimento é dado ao consumidor que efetuou a compra fora do estabelecimento comercial, como é o caso de compras pela internet e por telefone, nos exatos termos do **art. 49 do CDC** . Na realidade, o exercício deste direito - prazo de reflexão - está relacionado com o estado de maior fragilidade do consumidor que não se encontra com o produto em mãos para análise. 3. A pretensão da autora não encontra amparo legal, uma vez que não se verifica, na hipótese, a ocorrência de qualquer situação que justifique o desfazimento do negócio. Na realidade, a contratação foi realizada dentro de estabelecimento comercial da ré, o que... oportunizou a autora verificar todas as condições do negócio pactuado, cabendo à requerente avaliar as condições do contrato. 4. Portanto, trata-se de mero arrependimento posterior da autora, o que não autoriza o cancelamento da compra e a desconstituição do débito. 5. Sentença de improcedência confirmada. SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005532841, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Julgado...

TJ-RS - Recurso Cível 71003873510 RS (TJ-RS)

Data de publicação: 01/02/2013

Ementa: CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA REALIZADA NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. ARREPENDIMENTO POSTERIOR. DESCABIDA A RESCISÃO PURA E SIMPLES

DO CONTRATO. **INAPLICABILIDADE DO ART. 49 DO CDC** . DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. (Recurso Cível Nº 71003873510, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Alexandre Schwartz Manica, Julgado em 30/01/2013)

TJ-RS - Recurso Cível 71002758662 RS (TJ-RS)

Data de publicação: 13/01/2011

Ementa: CONSUMIDOR. COMPRA DE ELETRODOMÉSTICOS EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. ARREPENDIMENTO NO DIA POSTERIOR. AUTOR QUE RECUSOU RECEBER OS PRODUTOS. TENTATIVA DE CANCELAR A COMPRA. IMPOSSIBILIDADE. NEGÓCIO PACTUADO DE FORMA REGULAR. **INAPLICABILIDADE DO ART. 49 DO CDC** . INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO DEVIDA, ANTE O INADIMPLEMENTO POR PARTE DO DEMANDANTE. IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71002758662, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Jerson Moacir Gubert, Julgado em 17/12/2010)

Assim sendo, as compras efetivadas dentro do estabelecimento comercial tiram do consumidor o direito de arrependimento, não possuindo, então, o prazo de 7 (sete) dias para reflexão. Nessa hipótese, o consumidor só poderá pedir a devolução do dinheiro se o produto tiver vício que não seja sanado no prazo de 30 dias. A regra tem previsão no artigo 18 do CDC.

Na prática, os estabelecimentos comerciais efetuam as trocas dos produtos para os consumidores, principalmente nas compras de Natal, mesmo quando não apresentam defeitos ou vícios, mas, na verdade, agem por mera liberalidade, com o desiderato de preservar a clientela, pois não há previsão legal. Mesmo não havendo a obrigatoriedade da troca, quando o produto não apresenta defeito ou vício, se a empresa “anuncia” a possibilidade da troca da mercadoria, passa a ficar obrigada.

CONCLUSÃO

Concluimos deixando a seguinte dica: quando for comprar um presente principalmente para terceiro, como “amigo oculto”, antes de fechar o contrato, pergunte ao vendedor se a loja faz a troca do produto e em qual prazo.

REFERÊNCIAS

FAGUNDES, Christiano e PAIVA, Léa. **Compêndio dos Direitos Trabalhistas dos Empregados Domésticos**. Rio de Janeiro. Autografia, 2017.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 32ª ed. São Paulo, Atlas: 2016.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção e TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual - Vol. único - 6ª ed.** Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método: 2017.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor - 11ª ed.** Saraiva. 2017.