

# Saiba como tratar o direito de arrependimento do consumidor

Seu uso só é possível na compra fora do estabelecimento e não se confunde com troca

O direito de arrependimento, também chamado de direito de reflexão, assegura ao consumidor a possibilidade de devolver o que adquiriu, sem ter de dar nenhuma explicação. Não importa se a compra foi realizada por uma pessoa física ou por uma indústria que deseja renovar seu mobiliário. Se não quiser ficar com a mercadoria, é só devolver. É a regra do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que vale apenas para aquisições realizadas fora do estabelecimento comercial, ou seja, por catálogo, de porta em porta ou via internet, explica o advogado Anderson Borro, do escritório Braga Nascimento e Zilio Antunes. Quem vê um produto em um canal de venda da televisão e faz negócio por telefone também está nessa hipótese. Além do local em que o negócio é feito, há outro requisito para o direito do arrependimento: só pode ser exercido dentro do período de sete dias do recebimento do produto ou serviço.

Apesar de ser frequentemente confundido com a possibilidade de troca, o arrependimento tem características próprias e deve ser bem entendido por quem quer construir relações duradouras com seus consumidores e até para evitar reclamações.

Segundo Borro, o aspecto relevante do direito de arrependimento é a proteção do consumidor nesse tipo de negócio, em que há menos garantias de que seja bem-sucedido, e ainda evitar as compras por impulso ou sob influência da publicidade, sem que o produto ou serviço possa ser examinado de perto. É o caso de quem se encanta com uma jóia ou com um computador que vê na televisão e depois, com o produto na mão, percebe que ele não corresponde à expectativa.

É importante frisar que o comprador não tem de dizer a razão do arrependimento. Verificada a compra feita fora do estabelecimento comercial e a devolução dentro do prazo de sete dias, o fornecedor deve aceitar e, ao receber a devolução, restituir o valor pago, corrigido. Eventuais despesas com frete ou outros encargos ficam por conta do fornecedor, porque fazem parte do risco da atividade. “É fundamental que o fornecedor guarde o comprovante da manifestação do consumidor, para provar que o atendeu, ou até para provar que não o fez porque já estava fora do prazo, e também o comprovante da devolução”, orienta.

É claro que é preciso evitar abusos, cabendo ao

juiz a análise de cada caso”, pondera. “Hoje, se compra até carro pela web, e, se o caso for ao Judiciário, o juiz irá analisar a boa-fé e pode determinar que o comprador pague uma quantia como se fosse um aluguel”, diz. O arrependimento pode ocorrer até mesmo em relação a imóveis, quando a venda é feita por canais de TV ou internet, por exemplo.

Apesar das discussões, ainda é mais simples tratar do direito de arrependimento quando a aquisição é de produto do que quando é de serviço, afirma. “Se um serviço de prestação imediata fosse contratado,

não seria viável exercer o direito de arrependimento, porque o consumidor teria de pagar, no mínimo, o valor gasto pelo fornecedor com material, mão-de-obra”, diz. “Se o entendimento fosse diferente, a situação permitiria um enriquecimento indevido pelo comprador, que teria recebido o serviço e não teria feito nenhum desembolso, o que é vedado pelo direito”, diz.

Bem diferente do direito de arrependimento, a troca não é, em regra, obrigatória, desde que o fornecedor não tenha oferecido essa faculdade - a oferta integra o contrato, segundo o art. 30 do CDC, e, por isso, torna a troca um dever. Quando um lojista troca uma roupa que não serviu ou porque a cor não era a desejada, ou ainda um presente que não agradou, está apenas seguindo a praxe do mercado. A única situação em que a substituição é obrigatória é em caso de vício - na linguagem comum, um defeito, um problema de qualidade ou de quantidade que torne o produto impróprio ou inadequado para consumo, ou que diminua seu valor. Por exemplo, uma placa de computador que não funciona, uma máquina sem algum componente. Nesse caso, quando o fornecedor não consegue sanar o vício em 30 dias, o consumidor pode optar entre a troca, a devolução do valor pago ou o abatimento proporcional do preço.

*“Prazo é de sete dias do recebimento do produto ou serviço”*



Borro: sem defeito, a troca não é obrigatória

## NOTA

■ Quem registra antes o nome na Junta Comercial tem exclusividade. A decisão do Tribunal de Justiça de SP foi contra empresa que pretendia usar marca, que identifica mercadorias, produtos e serviços, semelhante a um nome (identifica a empresa) registrado. A derrotada poderá usar a marca por ter registro no Instituto Nacional de Propriedade Industrial, desde que não o faça isoladamente.

Conselheiro Legal