Direito de arrependimento – A luz do Código de Defesa do Consumidor

escrito por Eduardo Henrique

Você sabe o que é direito de arrependimento previsto no código de defesa do consumidor brasileiro? Muitos conhecem, mas acabam não sabendo por completo e, infelizmente, caem em certas afirmações dos vendedores que não têm amparo legal.

O lesgislador foi bastante sábio nesta decisão quando criou o código de defesa do consumidor e seu artigo 49, pois o consumidor se torna extremamente vulnerável ao efetuar a contratação de produtos e serviços à distância e quando chega, não era nada do que desejava.

Eu, particularmente, já comprei um terno pela internet que, por foto era de uma certa maneira que me agradava, mas quando chegou não era exatamente o que eu queria.

Quando acessamos um site e vemos a possibilidade de desistência em 7 dias depois da compra, não é uma mera cortesia e sim, uma obrigação prevista em Lei.

Vejamos;

> *CDC – Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990*
> *"Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 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.
Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.”

Agora para facilitar o entendimento, vejamos alguns exemplos;

Imagem: Freepik.

Imagine que você está cansado dos mesmos canais da sua televisão e resolve contratar um serviço de TV por assinatura através do telefone. O atendente informa que seu cadastro foi “efetuado com sucesso” e agora é assinante daquela prestadora de serviços. Porém, o técnico só comparece na sua residência depois de sete (7) dias após a contratação e quando o receptor é instalado você repara que o serviço é de péssima qualidade e deseja que, cancelem o serviço no mesmo dia ao qual recebeu.

Quando você entra em contato, fica horas aguardando para conseguir atendimento com o setor de cancelamento e quando o atendente verifica seu cadastro, ele informa que não é possível a desistência da contratação e a devolução dos valores pagos, porque já se passou o prazo de sete dias. Será que ele realmente está certo?

Não tem como refletir sobre algo que você ainda não tinha recebido, a lei é bem clara quando menciona “… no prazo de 7

dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço…”, isto significa, que o prazo só começa no ato em que você recebe o serviço.

Infelizmente, acabamos sendo enganados por políticas internas das empresas achando que elas estão certas, quando na verdade o seu direito está sendo esquecido.

Neste caso, quando a prestadora de serviços (operadora) insiste na recusa do cancelamento e o devido reembolso, o consumidor poderá recorrer à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) ou ao Procon de seu estado ou município, não esquecendo de sempre anotar o número de protocolo da contratação e do dia em que tentou cancelar, caso não tenha o devido deferimento poderá buscar a esfera judicial.

CRÉDITOS

Autor: Eduardo Henrique Costa.

Edição: Pedro Kershaw.