



# O DIREITO DE ARREPENDIMENTO NAS COMPRAS PELA INTERNET

Sérgio Gonçalves

[sergio.goncalves@clgadogados.com.br](mailto:sergio.goncalves@clgadogados.com.br)

Data criação: 10.07.2001  
Data publicação: 03.12.2001

---

Dezenas de milhares de ofertas, produtos interessantes e serviços exclusivos: tudo ao nosso alcance, através da Internet. Basta clicar no que queremos, fornecer alguns dados, acertar o pagamento e... receber? Nem sempre. Entretanto podemos receber o que compramos apenas para ver que não era aquilo que queríamos ou o que nos foi ofertado.

A Web se transforma cada vez mais em um imenso shopping center. Porém, da mesma maneira que existem problemas com compras efetuadas em loja “reais”, o perigo existe e até mesmo se multiplica na Internet. É possível devolver o produto e receber seu dinheiro de volta nas compras efetuadas pela rede? A resposta é afirmativa e a solução não é nova: data de 1990 e está em nosso Código de Defesa do Consumidor, que em seu artigo 49 trata da compra efetuada fora do estabelecimento comercial. Dez anos atrás se pensava nas compras efetuadas por catálogo ou telefone, mas este dispositivo adequa-se perfeitamente às compras efetuadas pela Internet.

O problema do arrependimento nas compras on-line é muito comum e permite mostrar que a Internet não é tão carente de proteção legal como dizem alguns. Diz o artigo 49 do CDC que em sete dias a contar da compra ou do recebimento do produto, pode haver o arrependimento do comprador, podendo ele devolver o produto e se ressarcir dos valores eventualmente pagos, a qualquer título. A lei diz ainda que os valores serão devolvidos de imediato e monetariamente atualizados pelo período em que permaneceram com o vendedor. O motivo não é relevante, basta que o comprador entenda que o produto não correspondia aquilo que se esperava ou ofertava.

Há algumas particularidades no negócio on-line, em especial sobre a sua concretização. Esta se dá no momento da aceitação da proposta pelo comprador o que, no meio Internet, se traduz pelo clique no botão “sim”, na efetiva comunicação de seus dados pessoais, número de cartão de crédito ou mesmo pelo seu depósito em conta corrente em nome do vendedor. Passada esta fase temos de identificar os momentos corretos para a contagem do prazo para o arrependimento. Diz o artigo que o consumidor tem “07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço”. Logo, como não há “assinatura” física, deve-se entender o primeiro momento como o da concretização do negócio na forma já explicada e o segundo como a data do real recebimento do produto ou prestação do serviço.

Dos momentos que a lei nos fornece temos sete dias para comunicar o desfazimento do contrato e é importante notar que sempre houve controvérsias sobre este ponto. No caso da Internet, pela sua própria característica de velocidade e interatividade, o prazo pode ser facilmente observado. Um e-mail, em geral, chega em poucos minutos ao seu destino e mesmo que o ofertante não abra sua caixa-postal no prazo legal da desistência, ela será válida pois o prazo foi obedecido no envio da mensagem pelo comprador e este não pode ficar a mercê dos hábitos de navegação daquele que lhe vendeu o objeto.

Porém cuidado: o *e-commerce* permite que se façam corriqueiras transações com empresas de outros estados e até países, tornando importante verificar a idoneidade da outra parte. Mesmo porque uma eventual ação judicial para fazer valer os seus direitos pode sair mais cara



do que a compra em si. A companhia PricewaterhouseCoopers descobriu há pouco tempo que 29% dos consumidores on-line nos EUA devolveram algum item que foi comprado pela Web mas 41% quiseram retornar algum artigo adquirido pela Internet e não o fizeram por considerar que isto seria muito trabalhoso e caro... Logo, a lei pode lhe socorrer mas a melhor proteção ainda é a prevenção!

---

**Sérgio Gonçalves** é advogado e conferencista, sócio da Correia Lopes e Gonçalves Advogados Associados (CLG Advogados), especialista em Direito Civil e Direito Eletrônico. Fundador e editor do Informativo Jurídico "O Neófito". Professor em curso de Pós-graduação em Direito de Informática, conselheiro do Instituto Brasileiro de Política e Direito de Informática (IBDI), do Centro de Estudos Tributários e Empresariais (CETE) e conselheiro-convidado da Organização das Nações Unidas Brasil. É também autor de diversos artigos sobre Direito Internacional, Empresarial, do Consumidor e Direito Eletrônico publicados em revistas, jornais e websites. Colunista do jornal Gazeta Mercantil sobre Direito Empresarial e co-autor dos livros "Comércio Eletrônico" (Editora Revista dos Tribunais) e "Direito Eletrônico - A Internet e os Tribunais" (Edipro).

Artigo publicado no site **O Neófito – Informativo Jurídico** com autorização do autor e em conformidade com a Lei nº 9.610/98. Por favor, respeite os Direitos Autorais desta obra intelectual. **O Neófito** não se responsabiliza pelas opiniões emitidas e/ou direitos autorais relativos aos artigos assinados. Para maiores informações sobre este texto ou para utilizá-lo, entre em contato com o autor pelo e-mail informado no início do artigo.

Copyright O Neófito 1997-2001