

**AS RECENTES ALTERAÇÕES NO DIREITO BRASILEIRO SOBRE O  
ARREPENDIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO ESTABELECIDAS  
POR MEIOS ELETRÔNICOS: legislação atual e norma projetada**

**ALBERTO DO AMARAL JÚNIOR**

Doutor em Direito e Livre Docente pela Universidade de São Paulo. Especialista em Direito do Consumidor pela Université Catholique de Louvain la Neuve, Bélgica. Professor e pesquisador da Faculdade de Direito da USP. Parecerista e advogado.

**LUCIANE KLEIN VIEIRA**

Doutoranda em Direito e Mestre em Direito Internacional Privado pela Universidad de Buenos Aires. Mestre em Direito da Integração Econômica pela Universidad del Salvador/Paris I. Professora e pesquisadora da UBA. Bolsista do CONICET.

**ÁREA DO DIREITO:** Civil; Consumidor.

**RESUMO:** O presente artigo busca analisar as recentes alterações efetuadas no Direito do Consumidor, pelo Decreto nº 7.962/2013, no tocante ao exercício do direito de arrependimento, na aquisição de mercadorias e serviços pelo comércio eletrônico. Além disso, examina as propostas contidas no Projeto de Lei do Senado nº 281/2012, com relação ao tema referido, e propõe alterações ao prazo legal conferido ao consumidor para a rescisão unilateral do contrato de consumo, baseando-se nas contribuições do direito comparado.

**PALAVRAS-CHAVE:** consumidor – comércio eletrônico – direito de arrependimento – prazo de reflexão – reforma legislativa.

**ABSTRACT:** This paper examines the recent changes made to the Consumer Law by Decree n° 7.962/2013, concerning the exercise of repentance in the acquisition of goods and services by electronic commerce. Also, examine the proposals contained in the Bill of the Senate No. 281/2012, regarding the subject mentioned, and proposes changes to the legal term given to the consumer for the unilateral cancellation of contract, based on the contributions of comparative law.

**KEYWORDS:** consumer - e-commerce - cancellation rights - cooling off period – legislative reform

**SUMÁRIO:** 1. O comércio eletrônico e a vulnerabilidade do consumidor; 2. O Decreto nº 7.962/2013 e o comércio eletrônico nas relações de consumo; 2.1. O exercício do direito de arrependimento no Decreto nº 7.962/2013 e no Código de Defesa do Consumidor; 3. O projeto de lei do Senado de nº 281/2012 e a regulamentação do direito de arrependimento; 4. O prazo para o exercício do direito de arrependimento no Direito Comparado; 4.1. União Europeia; 4.2. Direito interno dos países que integram o Mercosul; 4.2.1

Argentina; 4.2.2. Paraguai; 4.2.3. Uruguai; 4.2.4. Venezuela; 5. Nossa proposta; 6. Bibliografia.

## 1. O COMÉRCIO ELETRÔNICO<sup>1</sup> E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Com o advento da rede mundial de computadores, as relações de consumo sofreram um forte incremento, que se acentua a cada dia.<sup>2</sup> Os negócios jurídicos antes celebrados de modo *off-line*, agora se desenvolvem de uma maneira muito mais rápida e instantânea, garantindo ao consumidor, em tempo real, o acesso à uma infinidade de produtos e serviços, nacionais e estrangeiros, a partir de um simples *click*. Como é notório, as facilidades trazidas pela comunicação levada a cabo pelo *cyber* espaço fomentam a prática comercial e expandem, sobremaneira, os negócios.

Não obstante, em que pese a euforia gerada pelo crescimento do comércio eletrônico, é necessário advertir que os problemas que antes se faziam presentes numa relação de consumo tradicional, que contava com a presença física das partes envolvidas na compra e venda de mercadorias e serviços, agora trasladam-se à relação de consumo *on-line*.

O desequilíbrio contratual existente entre consumidor e fornecedor, e a conseqüente imposição das regras estabelecidas num contrato de adesão, elaborado sem a participação de ambos os contratantes, são circunstâncias que se acentuam ainda mais numa relação jurídica virtual. Isto porque, nesta seara, existe o agravante de que o consumidor não entra em contato direto com o produto quando o adquire, já que se trata de uma compra efetuada fora do estabelecimento comercial do fornecedor.<sup>3</sup> Esta compra realizada à distância aumenta potencialmente a possibilidade da ocorrência de

---

<sup>1</sup> Conforme destaca a doutrina: “podemos definir comércio eletrônico de uma maneira estrita, como sendo uma das modalidades de contratação não-presencial ou à distância para a aquisição de produtos e serviços através de meio eletrônico ou via eletrônica. De maneira ampla, podemos visualizar o comércio eletrônico como um novo método de fazer negócios através de sistemas e redes eletrônicas. *Lato sensu*, pois, o comércio eletrônico abrangeria qualquer forma de transação ou troca de informação comercial ou visando a negócios, aquelas baseadas na transmissão de dados sobre redes de comunicação como a Internet, englobando todas as atividades negociais, juridicamente relevantes, prévias e posteriores à venda ou à contratação.” (MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: RT, 2004. pp. 38-39.)

<sup>2</sup> Segundo dados estatísticos recentemente divulgados, o faturamento anual do *e-commerce*, no Brasil, vem crescendo gradativamente e de forma acelerada. Em 2009, o faturamento atingiu R\$ 10,60 bilhões de reais; em 2010, R\$ 14,80 bilhões de reais; em 2011, R\$ 18,70 bilhões de reais; e em 2012, R\$ 22,50 bilhões de reais. Fonte: <http://www.e-commerce.org.br/stats.php>, acesso em 30/06/2013.

<sup>3</sup> Neste sentido, “é inegável que o contato físico (visual e mesmo tátil) do consumidor com o produto que pretende comprar transmite-lhe informações que nenhuma página na *internet* é capaz de fornecer. Por mais que a foto do eletrodoméstico seja fiel e apresente detalhes; por mais que ela gire 360°, o contato físico com o produto de mostruário na loja permite ao consumidor ter uma idéia mais completa do que estará adquirindo, se concluir a compra.” (COELHO, Fábio Ulhôa. *Direitos do consumidor no comércio eletrônico*. Disponível em: <http://www.ulhoacoelho.com.br/site/pt/artigos/doutrina/54-direitos-do-consumidor-no-comercio-eletronico.html>, acesso em 25/06/2013.)

insatisfação, quando o produto ou o serviço adquirido não correspondem à expectativa do consumidor.

Em outras palavras, que corroboram nosso posicionamento, “one may say that, in E-commerce, there is an extrinsic vulnerability linked to the consumer’s technical fragility. The intrinsic vulnerability is related to psychical aspects. They are incidental vulnerabilities, unfavorable circumstances that make consumers even more susceptible of enduring damages, deprived of the full real capability of deciding what is best for them, because of the non-personalized and non-dialogued<sup>4</sup> conduct of the E-commerce.”<sup>5</sup>

No mesmo sentido, Cláudia Lima Marques, ao destacar que o comércio eletrônico trouxe enormes benefícios para o consumidor e uma nova liberdade para contratar, ressalva a situação de vulnerabilidade na qual o mesmo se encontra submergido. Conforme a autora, “a importante pergunta que se coloca é se este meio eletrônico realmente aumentou o poder decisório do consumidor/cibernauta. A resposta é novamente pós-moderna, *dúbia (claroscuro, em espanhol)*, porque a Internet traz uma aparência de liberdade, com o fim das discriminações que conhecemos (de cor, sexo, religião, etc.) e o fim dos limites do mundo real (fronteiras, línguas diferentes, riscos de viagens, etc.), mas a vulnerabilidade do consumidor aumenta. Como usuário da *net*, sua capacidade de controle fica diminuída, é guiado por *links* e conexões, em transações ambigualmente coordenadas, recebe as informações que desejam lhe fornecer, tem poucas possibilidades de identificar simulações e ‘jogos’, de proteger sua privacidade e autoria, de impor sua linguagem. Se tem uma ampla capacidade de escolher, sua informação é reduzida (extremo déficit informacional), a complexidade das transações aumenta, sua privacidade diminui, sua segurança e confiança parecem desintegrarem-se em uma ambiguidade básica: pseudo-soberania do indivíduo/sofisticação do controle!”<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Tampouco podem ser incluídas unicamente, para efeitos do exercício do direito de arrependimento, as transações eletrônicas realizadas sem interatividade imediata, quer dizer, sem o diálogo entre fornecedor e consumidor. As aquisições realizadas pelo *cyber* consumidor através de *chats* ou janelas de conversação disponíveis nos sítios eletrônicos de muitos fornecedores também são atingidas pela proteção dispensada pelo direito consumerista. No mesmo sentido: LIMA, Eduardo Weiss Martins de. *Proteção do Consumidor Brasileiro no Comércio Eletrônico Internacional*. São Paulo: Atlas, 2006. p. 65.

<sup>5</sup> KLEE, Antonia Espíndola Longoni. “Consumer protection in e-commerce in Brazil: Senate Bill Nº 281/2012 and the updating of the consumer’s protection code”. In: SIERRALTA, Aníbal; MARQUES, Cláudia Lima; RODRÍGUEZ, José A. Moreno (Orgs.). *Derecho Internacional, Mundialización y Gobernanza. Jornadas de la ASADIP, Lima, Noviembre de 2012*. Asunción: CEDEP, 2012. p. 254.

<sup>6</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. Op. cit. pp. 71-72.

Com base no exposto, verifica-se, pois, a evidente transposição e agravamento da situação de vulnerabilidade do consumidor nas transações realizadas por internet.<sup>7</sup> Logo, é necessário que o Estado promulgue regras protetoras, que atenuem essa desigualdade entre as partes e que possam ser transformadas em fonte de confiança para o consumidor.<sup>8</sup>

Recentemente, com o intuito de oferecer uma maior proteção à parte débil da relação contratual, o governo brasileiro editou o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, que trata de regulamentar, de maneira provisória, diversos aspectos da contratação pelo *cyber* espaço, a fim de adaptar o Direito do Consumidor, até então baseado no “comércio tradicional”, ao novo cenário denominado “comércio eletrônico”.

São justamente as disposições deste Decreto, vinculadas especificamente ao exercício do direito de arrependimento, pelo consumidor, nas compras realizadas pelo *cyber* espaço, que serão objeto de análise, neste artigo. Tudo isso, sem prejuízo do estudo da matéria com relação às prescrições adotadas no projeto de lei do Senado de nº 281/2012, que tramita, na atualidade, no Congresso Nacional, e com o que determina o Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, para dar um maior embasamento teórico à proposta que faremos ao final deste artigo, vinculada à alteração do projeto de lei mencionado, traçaremos um paralelo entre o direito brasileiro e o direito comparado, com foco na legislação dos países que integram o Mercosul, a respeito do prazo para o exercício deste direito de arrependimento, com vistas à busca de uma maior proteção da parte vulnerável da relação contratual de consumo.

---

<sup>7</sup> Em sentido contrário, uma posição minoritária da doutrina brasileira sustenta que: “A vulnerabilidade do consumidor, no comércio eletrônico, é a mesma a que se expõe no físico; e, em alguns casos, é até menor. (...) A exposição do consumidor a constrangimentos é visivelmente maior no comércio físico do que no eletrônico. Sua vulnerabilidade, nesse sentido, tende a ser um tanto menor neste último ambiente de consumo.” (COELHO, Fábio Ulhôa. *Op. cit.*) Seguindo a mesma linha de raciocínio do autor mencionado é interessante destacar a ressalva feita por parte da doutrina argentina, no sentido de que é necessário tutelar de forma diferente o consumidor que se vê invadido de modo surpresa por uma proposta de compra realizada por telefone ou em seu domicílio, do consumidor que efetua as compras por internet, porque neste último caso, o consumidor, geralmente, não é invadido com a proposta de compra, mas ao contrário, é ele quem toma a iniciativa negocial. (LORENZO, Miguel Federico de. “Contrato de consumo y derecho al arrepentimiento”. In: *Revista Jurídica La Ley*. Tomo 2004-A. p. 793.) Em razão dos argumentos que apresentamos até então, e que demonstram a situação de vulnerabilidade à qual está exposto o *cyber* consumidor, que, em diversos casos, também é invadido de um modo surpresa por publicidades, envio de e-mails não desejados ou *spams*, mecanismos que captam o perfil do consumidor e que ficam instalados invasivamente no computador (*cookies*) e que são usados para direcioná-lo a propagandas de produtos ou serviços que foram buscados na *web*, *pop-ups*, etc., refutamos os posicionamentos referidos.

<sup>8</sup> Sobre a necessidade da elaboração de normas protetórias no âmbito do comércio eletrônico ver: SCOTTI, Luciana B; VIEIRA, Luciane Klein. “Consumidor y comercio electrónico. Una aproximación a la noción de ciberconsumidor”. In: CÁRDENAS, Sara L. Feldstein de (Dir.). *Derechos del Consumidor y Comercio Electrónico en el Ámbito Internacional*. Buenos Aires: Ed. Albremática, 2012. pp. 37-50.

## 2. O DECRETO Nº 7.962/2013 E O COMÉRCIO ELETRÔNICO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O Decreto nº 7.962/2013, que entrou em vigência em 15 de maio de 2013, foi publicado com a intenção de regulamentar o Código de Defesa do Consumidor, na parte pertinente às transações *B2C* realizadas por meios eletrônicos. Desta feita, enquanto não for aprovado o Projeto de Lei nº 281/2012, sobre a matéria, o Direito brasileiro terá que adaptar-se às especificações constantes na norma em destaque.

Sendo assim, entre outras coisas, a nova regulamentação abrange o direito do consumidor de obter informações claras e precisas a respeito do produto, do serviço e do fornecedor. Estas informações, conforme determina o art. 2º do Decreto mencionado, deverão estar disponibilizadas em local de destaque e de fácil visualização, no próprio sítio eletrônico das empresas.

Corroborando o acima exposto, o art. 6º da norma em estudo adverte que as contratações realizadas pelo *cyber* espaço deverão zelar pelo fiel cumprimento das condições ofertadas, ficando o fornecedor vinculado legalmente pela oferta publicada por meio eletrônico, ainda que esta se refira à fase pré-contratual. Este dispositivo reitera o direito do consumidor de receber o produto ou o serviço contratado nas mesmas condições nas quais foi ofertado e que motivaram a contratação, devendo ser observado o prazo de entrega da mercadoria ou da prestação do serviço, a quantidade adquirida, a qualidade final e a adequação do produto enviado ou do serviço prestado.

Ademais, o Decreto determina que ao consumidor lhe seja garantido um atendimento facilitado,<sup>9</sup> o qual deve ser igualmente oferecido por meios eletrônicos, e que lhe seja respeitado o direito de arrependimento ou prazo de reflexão, que lhe permite desistir da contratação realizada, liberando-o das obrigações assumidas.

Ainda, o art. 3º do Decreto nº 7.962/2013 cuida da regulamentação das ofertas de compras coletivas realizadas em sítios eletrônicos, situação que vem ocorrendo com

---

<sup>9</sup> Conforme determina o art. 4º do Decreto, “para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá: I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos; II - fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação; III - confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta; IV - disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação; V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato; VI - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e VII - utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.”

maior frequência na atualidade, motivada, principalmente, pela presença constante de ofertas veiculadas pelo Groupon, entre outros sítios de compras coletivas.<sup>10</sup>

Neste artigo, tal como já adiantamos no começo, examinaremos somente a questão do exercício do direito de arrependimento, regulado na norma referida, em cotejo com o disposto pelo CDC.

### *2.1. O exercício do direito de arrependimento no Decreto nº 7.962/2013 e no Código de Defesa do Consumidor*

A fim de conferir uma maior proteção à parte débil da relação contratual, o CDC, no seu art. 49, ao prever o direito do consumidor de rescindir unilateralmente a contratação realizada, estabelece, nas entrelinhas, que o fornecedor deve assumir os riscos decorrentes da prática negocial levada a cabo fora do seu estabelecimento comercial. Nestes termos, dispõe o dispositivo mencionado:

“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,<sup>11</sup> 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.”

Deste modo, no prazo de 7 dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou do serviço, quando a contratação for realizada fora do

---

<sup>10</sup> A respeito do tema, a doutrina destaca que a regra específica constante do novo Decreto, é uma “norma inédita sobre fenômeno recente sobre oferta de consumo na Internet, relativo a um específico modelo de negócio que, ‘trata-se de um sistema em que fornecedores de produtos e serviços anunciam em um determinado site de Internet determinada oferta cuja contratação deve se dar exclusivamente por meio do provedor, comprometendo-se a assegurar uma vantagem substancial (normalmente desconto no preço), sob a condição de que determinado número de consumidores venham a celebrar o contrato. Os termos do negócio, e especialmente as vantagens oferecidas ao consumidor estarão condicionadas ao atingimento de um determinado número de negócios que sejam celebrados com consumidores interessados dentro de um prazo pré-estabelecido pelo site.’ Neste sentido, alertamos para alguns novos riscos a que este modelo de negócio expõe o consumidor, quais sejam: ‘(a) o fato da oferta ser feita, na maioria das vezes, por prazo determinado, pode submeter o consumidor à pressão, prejudicando sua avaliação sobre a conveniência do negócio; (b) a facilitação do consumo leva o consumidor, muitas vezes, a adquirir produtos e serviços desnecessários ou de utilidade reduzida, estimulando o hiperconsumo; (c) há claro apelo à vantagem do preço, sem maior atenção à qualidade dos produtos e serviços; (d) as ofertas anunciadas não divulgam com o mesmo destaque as vantagens e as demais condições do negócio (prazos, horários ou dias específicos para fruição da oferta), vindo, muitas vezes, a surpreender o consumidor.” (MIRAGEM, Bruno. “Aspectos característicos da disciplina do comércio eletrônico de consumo – Comentários ao Dec. 7.962, de 15.03.2013”. In: *Revista de Direito do Consumidor*. Nº 86. Mar./abr. 2013. p. 298.)

<sup>11</sup> Com relação ao comércio eletrônico, o momento de efetivação da compra seria o aceite do consumidor (teoria da expedição), com a correspondente resposta de confirmação do pedido, que deve aparecer na tela do computador. (LIMA, Eduardo Weiss Martins de. *Op. cit.* p. 66.)

estabelecimento comercial do fornecedor, é dada ao consumidor a possibilidade de fazer com que a relação jurídica estabelecida retorne ao seu *status quo ante* (anterior à contratação). Ou seja, se o consumidor se arrepender da compra realizada por telefone ou no seu próprio domicílio, pode por fim ao vínculo contratual, sem qualquer ônus, desde que esta intenção seja comunicada ao fornecedor dentro do prazo legal estabelecido.<sup>12</sup>

Ademais, é conveniente destacar que o exercício do direito de arrependimento não pode estar condicionado a qualquer circunstância ou à existência de justificativa e tampouco pode ser renunciado pelo consumidor, já que não se trata de um direito disponível. Seguindo esta linha de orientação, adverte a doutrina: “o direito de arrependimento, tal como foi contemplado pelo Código de Defesa do Consumidor, tem caráter incondicionado, podendo ser exercido pelo seu titular em quaisquer circunstâncias, sejam ou não, os produtos, de boa qualidade. O direito de arrependimento é de ordem pública, o que significa que o seu beneficiário não poderá renunciar a ele em proveito do fornecedor. Nesse sentido, o direito de arrependimento previsto pelo código se insere em uma perspectiva nova, totalmente desconhecida pelo direito tradicional.”<sup>13</sup>

Em que pese a evidente tutela conferida pelo art. 49, como se pode perceber, o dispositivo mencionado, ainda que trate da contratação realizada fora do estabelecimento comercial, quando enumera as circunstâncias que autorizam o exercício deste direito, não elenca os contratos celebrados por meios eletrônicos, motivo pelo qual necessitou ser ajustado à nova realidade apresentada ao Direito. Não obstante, é interessante destacar que desde o início dos anos 2000, a doutrina<sup>14</sup> e a jurisprudência<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Uma questão não menos importante, neste caso, é a prova do exercício do direito de arrependimento, por parte do consumidor. Em razão dos limites deste artigo, esta matéria não será abordada.

<sup>13</sup> AMARAL JÚNIOR, Alberto do. *Proteção do Consumidor no Contrato de Compra e Venda*. São Paulo: RT, 1993. pp. 229-230.

<sup>14</sup> Neste sentido ver: BENEVIDES DE CARVALHO, Rodrigo. “A internet e as relações de consumo”. In: SCHOUERI, Luís Eduardo (Org.). *Internet: o direito na era virtual*. Rio de Janeiro: Forense, 2001. pp. 104-106; MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. Op. cit. p. 278.

<sup>15</sup> Para exemplificar, podem ser destacados os seguintes acórdãos, que aplicaram o art. 49 do CDC para as compras efetuadas por internet, muito antes da entrada em vigência do Decreto nº 7.962/2013, *in verbis*: “CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PAGAMENTO MEDIANTE DÉBITO NO CARTÃO DE CRÉDITO. CANCELAMENTO. PERSISTÊNCIA DAS COBRANÇAS. (...) *Compra efetivada via Internet. Tendo sido legitimamente exercido o direito de desistência do negócio, em razão de suas características (artigo 49 do CDC), revelou-se indevida a cobrança das parcelas relativas ao negócio desfeito. Direito à declaração de extinção do contrato e inexigibilidade das parcelas.* Sentença confirmada pelos próprios fundamentos. Recurso desprovido.” Grifo nosso. (TJ/RS, 3ª Turma Recursal Cível, Recurso inominado nº 71000955773, Rel. Dr. EUGÊNIO FACCHINI NETO, julgado em 03/10/2006.) E mais recentemente: “APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DE

já vinham advertindo da necessidade de aplicação do dispositivo referido aos contratos eletrônicos.

Para contemplar legalmente esta mudança de panorama, o Decreto nº 7.962/2013 tratou de regulamentar o direito de arrependimento previsto no CDC, no que tange aos contratos eletrônicos, dispondo que:

“Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.”

Como se pode perceber, o Decreto nº 7.962/2013 manteve o prazo de reflexão de 7 dias, conferido para que o consumidor exerça o seu direito de arrependimento, assim como a lógica do art. 49 antes referido.

Entretanto, os novos mandamentos inseridos no dispositivo em destaque reforçam o princípio da transparência e da informação ao consumidor, na medida em que primam

---

INDÉBITO. AQUISIÇÃO DE BILHETE AÉREO COM POSTERIOR DESISTÊNCIA DA VIAGEM. COMPRA PELA INTERNET. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. INAPLICABILIDADE DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *Não há por que o Código de Defesa do Consumidor não se aplicar aos casos de compra de passagens aéreas pela internet. (...) Art. 49 do CDC. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Interpretação pontual, a partir do bom senso, no que se refere ao transporte aéreo. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGÓ. Tendo a autora desembolsado, pelo desfazimento do negócio, o valor relativo à taxa de cancelamento, deverá ser reembolsada dos valores que permaneceram sendo descontados nas faturas do seu cartão de crédito, considerando que o valor total da compra já havia sido repassado à apelada. Devolução de forma simples, pois não se flagra a figura do art. 42, Parágrafo único, do CDC. (...) Apelo parcialmente provido.” Grifo nosso. (TJ/RS, 12ª Câmara Cível, Apelação Cível Nº 70049155534, Relatora Dra. Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, julgado em 16/08/2012.) E por fim: “BEM MÓVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. Compra e venda de mercadorias fornecidas por grande empresa através do seu site na internet. Possibilidade de desistência do negócio pelo comprador, nos termos do artigo 49 do CDC, posto que o ajuste é celebrado fora do estabelecimento comercial da vendedora.” (...) Recurso parcialmente provido.” Grifo nosso. (TJ/SP, 33ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 0225123-32.2008.8.26.0100, Rel. Dr. Carlos Nunes, julgado em 26/03/2012.)*

pela obrigação, por parte do fornecedor, de deixar expresso de modo manifesto a forma e os meios dos quais dispõem o consumidor para exercer o seu direito de arrependimento. Ademais, permitem que o consumidor desista do contrato utilizando o mesmo mecanismo empregado para a contratação; em outras palavras, se o consumidor efetuou a compra através de um sítio eletrônico, deve igualmente poder renunciar à obrigação contratual assumida, utilizando a mesma ferramenta eletrônica.

Outrossim, é interessante destacar que o Decreto terminou incorporando alguns avanços jurisprudenciais havidos no Direito brasileiro, e que se fizeram necessários para cobrir as lacunas deixadas pelo CDC. Por exemplo, ao prever, no parágrafo 2º, que o exercício do direito de arrependimento implica na rescisão dos contratos acessórios, sem a incidência de qualquer espécie de ônus ao consumidor, a nova legislação adota a orientação jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça. Veja-se:

“Consumidor. Recurso Especial. Ação de busca e apreensão. Aplicação do CDC às instituições financeiras. Súmula 297/STJ. Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial. Direito de arrependimento manifestado no sexto dia após a assinatura do contrato. Prazo legal de sete dias. Art. 49 do CDC. Ação de busca e apreensão baseada em contrato resolvido por cláusula de arrependimento. Improcedência do pedido.

- *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Súmula 297/STJ.*

- Em ação de busca e apreensão, é possível discutir a resolução do contrato de financiamento, garantido por alienação fiduciária, quando incide a cláusula tácita do direito de arrependimento, prevista no art. 49 do CDC, porque esta objetiva restabelecer os contraentes ao estado anterior à celebração do contrato.

- *É facultado ao consumidor desistir do contrato de financiamento, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC.*

- *Após a notificação da instituição financeira, a cláusula de arrependimento, implícita no contrato de financiamento, deve ser interpretada como causa de resolução tácita do contrato, com a consequência de restabelecer as partes ao estado anterior.*

- O pedido da ação de busca e apreensão deve ser julgado improcedente, quando se basear em contrato de financiamento resolvido por cláusula de arrependimento.

Recurso especial conhecido e provido.” (Grifo nosso)

(REsp 930.351/SP, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe 16/11/2009)

Desta forma, havendo conexão entre o contrato principal de consumo e o contrato acessório de financiamento, e tendo o consumidor exercido o seu direito de arrependimento com relação ao contrato principal, corolário lógico será a rescisão do contrato de financiamento. Não aplicar este raciocínio, agora respaldado pela determinação contida no Decreto em análise, seria “inviabilizar o direito do consumidor de pôr fim ao vínculo”.<sup>16</sup>

Do mesmo modo, é interessante destacar que, nos termos do parágrafo 3º do Decreto, cabe ao fornecedor a obrigação de avisar à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito sobre o exercício do direito de arrependimento. O objetivo deste mecanismo é evitar o lançamento da despesa na fatura do cartão de crédito do consumidor ou possibilitar o estorno do valor já lançado.<sup>17</sup>

Por outra parte, outro ponto que merece destaque na nova regulamentação é a obrigação do fornecedor de comunicar *imediatamente* o consumidor do recebimento da manifestação do exercício do direito de arrependimento, conforme determina o parágrafo 4º do artigo 5º. Sendo assim, considerando que o consumidor pode exercitar este direito por meio eletrônico, a resposta que lhe é devida deverá dar-se do mesmo modo e de forma praticamente simultânea, para se poder cumprir com o que determina a nova regra.

Por fim, não é demasiado destacar que também é de responsabilidade do fornecedor arcar com os custos da devolução do produto.<sup>18</sup>

### 3. O PROJETO DE LEI DO SENADO DE Nº 281/2012 E A REGULAMENTAÇÃO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Em 02 de agosto de 2012, foi apresentado no Senado Federal o projeto de lei nº 281, produto do anteprojeto elaborado pela Comissão de Juristas<sup>19</sup> encarregada de estudar e propor alterações ao CDC. Neste projeto, merece especial tratamento a questão do comércio eletrônico. A proposta busca inserir no CDC a Sessão VII referente

---

<sup>16</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. Op. cit. p. 280.

<sup>17</sup> A respeito do tema, é interessante recalcar que as operadoras de cartões de crédito e as instituições financeiras em geral, não podem realizar protestos baseados na falta de pagamento da fatura, se for exercido o direito de arrependimento, por parte do consumidor. A falta de notificação, pelo fornecedor, gerará para o consumidor o direito à indenização.

<sup>18</sup> BRASIL - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. *A Defesa do Consumidor no Mercosul e no Peru: uma análise comparativa*. 2ª ed. Brasília: DPDC, 2009. p. 105.

<sup>19</sup> Esta Comissão foi coordenada pelo Min. Antônio Hermann Benjamin, e composta pelos seguintes professores: Cláudia Lima Marques, Ada Pellegrini Grinover, Leonardo Roscoe Bessa, Roberto Castellanos Pfeiffer e Kazuo Watanabe. Foi instituída pelo Senado Federal pelo Ato nº 308/2010.

ao tema, abordando diversos aspectos específicos que envolvem a relação de consumo levada a cabo por meios eletrônicos.

Entre os diversos temas regulamentados pelo projeto encontra-se o direito de arrependimento ou direito de retratação. Neste sentido, o projeto de lei mencionado altera o *caput* do art. 49 do CDC<sup>20</sup>, renumera o parágrafo único em § 1º e introduz outros oito parágrafos, ficando o texto final com a seguinte redação, na íntegra:

“Art. 49. O consumidor pode desistir da contratação à distância, no prazo de sete dias a contar da aceitação da oferta ou do recebimento ou disponibilidade do produto ou serviço, o que ocorrer por último.

§ 1º .....

§ 2º Por contratação a distância entende-se aquela efetivada fora do estabelecimento, ou sem a presença física simultânea do consumidor e fornecedor, especialmente em domicílio, por telefone, reembolso postal, por meio eletrônico ou similar.

§ 3º Equipara-se à modalidade de contratação prevista no § 2º deste artigo aquela em que, embora realizada no estabelecimento, o consumidor não teve a prévia oportunidade de conhecer o produto ou serviço, por não se encontrar em exposição ou pela impossibilidade ou dificuldade de acesso a seu conteúdo.

§ 4º Caso o consumidor exerça o direito de arrependimento, os contratos acessórios de crédito são automaticamente rescindidos, sem qualquer custo para o consumidor.

§ 5º Sem prejuízo da iniciativa do consumidor, o fornecedor deve comunicar de modo imediato a manifestação do exercício de arrependimento à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, a fim de que:

I – a transação não seja lançada na fatura do consumidor;

II – seja efetivado o estorno do valor, caso a fatura já tenha sido emitida no momento da comunicação;

III – caso o preço já tenha sido total ou parcialmente pago, seja lançado o crédito do respectivo valor na fatura imediatamente posterior à comunicação.

---

<sup>20</sup> A tentativa de atualizar o CDC, inserindo, no art. 49, hipóteses que autorizam o uso do direito de arrependimento nas relações estabelecidas eletronicamente, tem sido aplaudida pela sociedade. Neste sentido, veja-se: “The same way, it is important to point out the guarantee provided in art. 49 of the CDC, where there is a provision for right to retract, which purpose is protecting the consumer's will statement, for such will to be calmly decided and reflected, protected from the aggressive techniques of home sales, out of the business place and remote. Such right, expressly guaranteed by the CDC, influences positively the protection to a consumer who contracts by electronic means, as the Internet contracting is deemed a remote contracting. Article 49 is the subject of an updating by the Jurists Committee and deserves to be applauded.” (KLEE, Antonia Espíndola Longoni. *Op. cit.* p. 252.)

§ 6º Se o fornecedor de produtos ou serviços descumprir o disposto no § 1º ou no § 5º, o valor pago será devolvido em dobro.

§ 7º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados, facilitados e eficazes disponíveis para o exercício do direito de arrependimento do consumidor, que devem contemplar, ao menos, o mesmo modo utilizado para a contratação.

§ 8º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação individualizada e imediata do recebimento da manifestação de arrependimento.

§ 9º O descumprimento dos deveres do fornecedor previstos neste artigo e nos artigos da Seção VII do Capítulo V do Título I desta lei enseja a aplicação pelo Poder Judiciário de multa civil em valor adequado à gravidade da conduta e suficiente para inibir novas violações, sem prejuízo das sanções penais e administrativas cabíveis e da indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ocasionados ao consumidor.”

Como se pode facilmente verificar, o projeto de lei mencionado regulamenta com diversos pormenores o exercício do direito de arrependimento, já previsto no CDC, adaptando-o às compras realizadas por meios eletrônicos.<sup>21</sup> O próprio *caput* do art. 49 projetado insere uma nova condição que autoriza a abertura da contagem do prazo de 7 dias.<sup>22</sup> Desta forma, o cômputo inicia-se a contar não mais da assinatura do contrato (o que se inviabiliza, fisicamente, para os contratos eletrônicos), mas sim a partir da aceitação da oferta (que pode ocorrer com um simples *click*). De qualquer modo, mantém-se o requisito anteriormente previsto, que se refere ao recebimento do produto ou serviço contratado, adicionando-se a este o fato de que a disponibilização dos mesmos autoriza o início da contagem do prazo; ou seja, a partir do momento em que o fornecedor colocar à disposição do consumidor a mercadoria ou o serviço adquirido, autoriza-se o início da contagem do prazo para o exercício do direito de arrependimento. Destarte, é necessário aduzir que esta disponibilização do produto ou do serviço pode não ocorrer no lugar onde o consumidor estiver domiciliado, o que lhe dificultará o

---

<sup>21</sup> Parte da doutrina e da jurisprudência, tal como visto anteriormente, já defendia a possibilidade de aplicação do art. 49 do CDC para os contratos eletrônicos, antes mesmo da entrada em vigência do Decreto nº 7.962/2013. Neste sentido, vale a pena reiterar o posicionamento que compara as compras realizadas pela internet às celebradas por telefone, em razão de que ambas são efetuadas fora do estabelecimento comercial do fornecedor. Veja-se: “Communication through the Internet is similar to the one by telephone. Therefore, one may say that the legal relations established in a virtual environment are also regulated by such rule, because they are remote contracting, entered out of the business place. However, there being updating of the provision, should the Congress pass the text of Senate Bill nº 281/2012, the mentioning to electronic contracts will become clear and express, and there should remain no doubt that art. 49 will be applicable to contracts entered by electronic means.” (KLEE, Antonia Espíndola Longoni. *Op. cit.* pp. 252-253.)

<sup>22</sup> É necessário destacar que o projeto de lei referido perdeu a oportunidade de ampliar o período do prazo de reflexão para as transações realizadas por meios eletrônicos. Voltaremos à esta questão, posteriormente.

acesso ao bem adquirido. Logo, para evitar distorções nesta seara e indo ao encontro do princípio que prevê a máxima proteção do consumidor, o prazo de 7 dias será contabilizado a partir do último ato realizado, seja este a aceitação da oferta, o recebimento ou a disponibilização do produto ou serviço adquirido.

A fim de dissipar dúvidas existentes com relação à contratação à distância, o parágrafo 2º qualifica o conceito deste tipo contratual. Em outras palavras, todo contrato efetuado fora do estabelecimento comercial do fornecedor, quando não estiverem presentes nem o consumidor, nem o fornecedor, será considerado um contrato entre ausentes. Este conceito aplica-se tanto aos contratos celebrados no domicílio do consumidor, quanto aqueles concluídos por telefone, por reembolso postal ou por internet. Do mesmo modo, esclarece o parágrafo 3º do dispositivo em análise, que ainda que o contrato tenha sido celebrado no estabelecimento comercial do fornecedor, se o consumidor não puder conhecer o produto ou o serviço no momento da contratação, este contrato também será considerado um ato realizado à distância.

Outrossim, o projeto de lei apresentado, nos parágrafos 4º e 5º, incorpora o mandamento contido no art. 5º, parágrafos 2º e 3º do Decreto nº 7.962/2013, já analisado, no que se refere à rescisão operada nos contratos acessórios de crédito ou de financiamento, quando exercido o direito de arrependimento no contrato principal, sem ônus para o consumidor. Não obstante, acrescenta que esta rescisão deverá ser automática ou imediata, mantendo a obrigação do fornecedor de notificar a respectiva instituição financeira ou administradora do cartão de crédito, para que a transação não seja lançada na fatura do consumidor ou se já o foi, para que seja realizado o estorno do valor pago. A novidade trazida pela proposta legislativa se vincula ao contido no inciso III do parágrafo 5º do art. 49 do projeto, que corrobora que se o consumidor já pagou o preço, total ou parcialmente, terá direito ao lançamento do respectivo crédito correspondente ao valor desembolsado, na fatura imediatamente posterior à notificação realizada pelo fornecedor. Essa disposição normativa permite ao consumidor a restituição imediata e integral do valor pago, corrigido monetariamente, como bem destaca o parágrafo 1º do projeto, que incorpora a redação atual do parágrafo único do art. 49 do CDC.<sup>23</sup>

Para atribuir uma sanção ao descumprimento operado pelo fornecedor, relativo à obrigação de comunicar à instituição financeira ou creditícia a respeito do exercício do

---

<sup>23</sup> A devolução dos valores pagos pelo consumidor, durante o período de reflexão, é uma medida que busca “resguardar os interesses dos consumidores evitando que o exercício do direito de arrependimento possa causar dano ao autor. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que restrinjam ou limitem a opção de reembolso pelo exercício do direito de arrependimento.” (AMARAL JÚNIOR, Alberto do. *Op. cit.* p. 231.)

direito de arrependimento, pelo consumidor, o parágrafo 6º do art. 49 do projeto ordena o pagamento em dobro do valor que lhe deve ser devolvido. A mesma condenação é atribuída para a hipótese de não realização do pagamento da correção monetária incidente sobre o valor devido, e sobre a não devolução imediata do valor que foi pago pelo consumidor.

Por outro lado, o parágrafo 7º do art. 49 do projeto reitera o dever do fornecedor, de informar de forma clara e perceptível, quais são os meios adequados e facilitados que estão disponíveis para o exercício do direito de arrependimento. A respeito disso, se o contrato foi celebrado por meios eletrônicos, a internet também deverá ser uma das ferramentas disponibilizadas para o exercício do direito de reflexão, sem prejuízo de que sejam oferecidos ao consumidor outros mecanismos. Aplica-se igual raciocínio para os contratos realizados por telefone, a domicílio, etc. De qualquer modo, não é demasiado destacar que esta imposição, referida pelo projeto, já se faz presente no Decreto nº 7.962/2013, art. 5º *caput* e § 1º e está, pois, vigente.

No mesmo sentido, o parágrafo seguinte destaca que o fornecedor deverá enviar ao consumidor, de forma imediata, uma confirmação do recebimento da manifestação de arrependimento. Igual disposição já se encontra presente no parágrafo 4º do art. 5º do Decreto referido. A inovação, trazida pelo projeto, se refere à necessidade de ser individualizada a resposta que deve ser dada ao consumidor.

Por fim, o parágrafo 9º do dispositivo em análise, referente ao projeto, traz à colação uma espécie de penalidade para o caso de descumprimento, pelo fornecedor, dos deveres a ele atribuídos, referentes, no que nos interessa, ao exercício, pelo consumidor, do direito de reflexão. Entre as penalidades previstas está a multa civil, sem prejuízo da aplicação de sanções penais e administrativas e da indenização por perdas e danos ocasionados ao consumidor.

A respeito da proposta legislativa em comento, merece menção a crítica realizada por César Santolim. Segundo o autor referido, com relação ao projeto, “permanece a objeção (que, doravante, será de *lege ferenda*) quanto à aplicação de uma disciplina de revogação unilateral do contrato em situações onde não há justificativa para tanto (inexistência de *deficit* de informação ou de *deficit* de reflexão). E não pode haver dúvida quanto às consequências econômicas da solução encontrada (a amplitude desnecessária do ‘direito de arrependimento’ importará em custo de transação adicional, que, fatalmente, será suportado por todos os consumidores, mesmo aqueles que não o exercerem). Além disso, cria uma dificuldade insuperável no caso do ‘comércio eletrônico direto’ (onde tanto a formação como a execução do contrato se dão pelo meio

eletrônico): como fazer a ‘revogação unilateral’ do contrato,<sup>24</sup> quando a prestação a cargo do fornecedor é objeto de apropriação em definitivo pelo consumidor mesmo quando haja ‘devolução’ (*download* de *softwares*, jogos, filmes ou músicas, por exemplo).”<sup>25</sup>

Parece-nos relevante, com relação às críticas aportadas pelo autor *ut supra*, tecer alguns comentários. Primeiramente, é necessário destacar que se poderia exigir uma motivação para a rescisão do contrato, somente quando se está diante de um negócio jurídico entabulado sem a presença de uma parte débil, no qual ambas as partes possuem o mesmo poder de negociação. O direito de arrependimento é uma faculdade dada pela lei ao consumidor, como medida de proteção, que, portanto, não pode encontrar nenhum tipo de óbice para o seu exercício. Além disso, a razão de ser da existência deste direito responde à necessidade de oferecer ao consumidor um mecanismo rápido e ágil para a desistência do negócio entabulado, sem que este tenha que recorrer ao Poder Judiciário ou ao PROCON para tanto. Logo, não encontra guarida a apresentação de qualquer tipo de justificativa para o cancelamento da compra realizada pelo consumidor, por meios eletrônicos.<sup>26</sup> De qualquer modo, se fosse possível a aplicação dessa exigência para os contratos de consumo, caberia a formulação das seguintes indagações: Quem examinaria se a justificativa apresentada pelo consumidor é justa ou não, é suficiente ou não?; Quem analisaria se o consumidor teve acesso às informações disponibilizadas sobre a mercadoria ou o serviço?; Quem estaria autorizado a dizer que aquele consumidor é menos vulnerável e que, portanto, não pode se arrepender da compra efetuada?. A resposta esperada para as perguntas formuladas seria: o fornecedor?????

---

<sup>24</sup> Parte da doutrina argentina, com a qual discordamos, destaca que “el derecho de extinción unilateral e incausada no puede ejercerse cuando la prestación se haya ejecutado y agotado, lo que se dará en el ámbito de la contratación electrónica directa (cuando se produce *on line* la oferta, la aceptación, la entrega de los bienes o servicios intangibles y el pago de los mismos), en la medida que las prestaciones se agoten en un solo momento.” (SAIEG, Mónica Fresneda; HERNÁNDEZ, Carlos A. “La protección del consumidor en los contratos a distancia celebrados por medios informáticos”. In: *Responsabilidad Civil y Seguros*. Tomo 2001. pp. 318-319.)

<sup>25</sup> SANTOLIM, Cesar. “Anotações sobre o anteprojeto da comissão de juristas para a atualização do Código de Defesa do Consumidor na parte referente ao comércio eletrônico”. In: *Revista de Direito do Consumidor*. Nº 83. Jul./set. 2012. p. 81.

<sup>26</sup> Corroborando o exposto: “el derecho de desistimiento necesariamente tenemos que remitirlo a la formación de la voluntad del consumidor y su finalidad no es otra que ofrecer al consumidor una vía rápida y eficaz de desvincularse del contrato sin tener que recurrir a los remedios generales, tales como la nulidad o la anulabilidad, y necesariamente, a un proceso judicial. Responde no sólo a razones jurídicas sino también económicas en el sentido de incentivar el consumo, a sabiendas de la posibilidad de desligarse posteriormente del contrato, sin tener que alegar causa alguna.” (OLIVA, Rocío Diéguez. *El derecho del desistimiento en el marco común de referencia*. Disponível em: [http://www.indret.com/pdf/630\\_es.pdf](http://www.indret.com/pdf/630_es.pdf), acesso em 17/06/2013.)

Por fim, cabe resgatar a crítica tecida pelo autor a respeito da falta de regulamentação, no projeto, quanto ao uso do direito de reflexão no comércio eletrônico direto, em razão de que nestes casos não há como o consumidor devolver ao fornecedor o produto ou o serviço adquirido. Parece-nos que, para atenuar a situação descrita para o caso da aquisição de *softwares*, recebidos instantaneamente por *download*, é comum que o fornecedor ofereça um teste gratuito por determinados períodos ou senhas de acesso para atualizações ao consumidor,<sup>27</sup> como ocorre, por exemplo, com a compra de anti-vírus. Não obstante a existência desta prática, o exercício do direito de arrependimento no comércio eletrônico direto não deixa de ser uma questão menor e merece tratamento pelo legislador.

Por outro lado, ainda a respeito do tema, é de se ressaltar que no comércio eletrônico direto a oferta do fornecedor, a aceitação do consumidor, a entrega dos bens ou serviços intangíveis e o pagamento dos mesmos com cartão de crédito ou débito são situações que se produzem completamente *on-line* e de forma instantânea. Nestes casos, não haveria um lapso temporal entre a aceitação da oferta e a entrega dos bens ou serviços, como nos demais casos de aquisição de produtos e serviços. Aqui, como se aplicaria o que dispõe o *caput* do art. 49 do projeto, que diz que o prazo para o exercício do arrependimento começa a contar “da aceitação da oferta ou do recebimento ou disponibilidade do produto ou serviço, *o que ocorrer por último*”? É justo que o prazo decadencial no comércio eletrônico direto comece a correr imediatamente para este consumidor? Seria ele prejudicado na sua reflexão? Teria ele o tempo necessário para a formação livre e esclarecida da vontade?<sup>28</sup> Por que este consumidor teria um prazo menor para arrepender-se da compra realizada do que os demais consumidores? É razoável ou justo que este *cyber* consumidor fique desprovido da tutela oferecida para as demais modalidades de venda à distância? Será ele menos vulnerável que os demais consumidores?<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> LIMA, Eduardo Weiss Martins de. *Op. cit.* p. 66.

<sup>28</sup> A respeito da necessidade de oferecer-se ao consumidor informações e tempo suficiente para a análise e apreciação do alcance dos dados recebidos ver: AMARAL JÚNIOR, Alberto do. *Op. cit.* p. 230.

<sup>29</sup> É interessante observar que, por exemplo, o Projeto de Código Civil e Comercial da Argentina, apresentado em 10 de agosto de 2012 ao Congresso Nacional deste país, prevê no art. 1.116, alínea “b”, que o direito de arrependimento não se aplica aos contratos de consumo direto. Neste sentido, segundo o dispositivo em destaque, o direito de revogar o negócio estabelecido não se aplica “a los contratos de suministro de grabaciones sonoras o de video, de discos y de programas informáticos que han sido decodificados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.”

#### 4. O PRAZO PARA O EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO DIREITO COMPARADO

Para se ter uma ideia geral sobre os prazos adotados por distintos Estados e processos de integração econômica, traremos à colação alguns exemplos relevantes a respeito do tratamento da matéria na União Europeia e no direito interno dos países que integram o Mercosul.

##### 4.1. União Europeia<sup>30</sup>

Na União Europeia, em busca da harmonização legislativa, em 20 de dezembro de 1985, foi publicada a Diretiva<sup>31</sup> n° 85/577/CEE, relativa à proteção dos consumidores nos contratos negociados fora do estabelecimento comercial do fornecedor.<sup>32</sup> Segundo o art. 5° da norma mencionada, o consumidor tinha um *prazo mínimo de 7 dias*, a partir do recebimento da informação sobre o seu direito de rescindir o contrato, para efetivamente arrepender-se do negócio entabulado, de acordo com as modalidades e condições estabelecidas na legislação nacional.

Posteriormente, e, em decorrência da preocupação com o estabelecimento de um nível elevado de proteção ao consumidor, em 20 de maio de 1997, foi publicada a Diretiva n° 97/7/CE relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância.<sup>33</sup> Esta Diretiva, no seu art. 6°, previa o *prazo mínimo de 7 dias úteis* para o

---

<sup>30</sup> A respeito da proteção conferida ao *cyber* consumidor no bloco europeu ver: CÁRDENAS, Sara Feldstein de; SCOTTI, Luciana B. “La protección del consumidor en la Unión Europea”. In: CÁRDENAS, Sara L. Feldstein de (Dir.). *Op. cit.* pp. 183-189.

<sup>31</sup> As diretivas, como não são normas de efeito direto e imediato, devem ser transpostas ou internalizadas ao direito doméstico dos países que integram a União Europeia, sob pena de descumprimento do direito do bloco, situação da qual podem advir sérias consequências, sem prejuízo da incidência do dever de reparação aos cidadãos pelos danos que lhe foram diretamente ocasionados.

<sup>32</sup> Conforme determinava o art. 1° da norma mencionada: “1. A presente directiva é aplicável aos contratos celebrados entre um comerciante que forneça bens ou serviços e um consumidor: - durante uma excursão organizada pelo comerciante fora dos seus estabelecimentos comerciais, ou - durante uma visita do comerciante: i) a casa do consumidor ou a casa de outro consumidor; ii) ao local de trabalho do consumidor, quando a visita não se efectua a pedido expresso do consumidor. 2. A presente directiva é igualmente aplicável aos contratos respeitantes ao fornecimento de outro bem ou serviço que não o bem ou serviço a propósito do qual o consumidor tenha pedido a visita do comerciante, desde que o consumidor, ao solicitar a visita, não tenha tido conhecimento ou não tenha podido razoavelmente saber que o fornecimento desse outro bem ou serviço fazia parte das actividades comerciais ou profissionais do comerciante. 3. A presente directiva é igualmente aplicável aos contratos relativamente aos quais tenha sido feita uma oferta pelo consumidor em condições semelhantes às descritas nos n° 1 e n° 2, embora o consumidor não tenha ficado vinculado por essa oferta antes da aceitação desta pelo comerciante. 4. A presente directiva é igualmente aplicável às ofertas contratuais feitas pelo consumidor em condições semelhantes às descritas nos n° 1 ou no n° 2 quando o consumidor fica vinculado pela sua oferta.”

<sup>33</sup> Pelos termos do art. 2°, § 1° desta Diretiva, entende-se por “contrato à distância, qualquer contrato relativo a bens ou serviços, celebrado entre um fornecedor e um consumidor, que se integre num sistema de venda ou prestação de serviços à distância organizado pelo fornecedor, que, para esse contrato, utilize exclusivamente uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.”

exercício do direito de arrependimento, sem a possibilidade de penalização ao consumidor e sem a necessidade de indicação dos motivos da rescisão unilateral do contrato. O único gasto imposto ao consumidor era com relação aos custos diretos com a devolução da mercadoria ou com o cancelamento do serviço. Não obstante, se o fornecedor descumprisse a obrigação de enviar confirmação ao consumidor a respeito das informações<sup>34</sup> que deviam estar disponíveis previamente à celebração do contrato, durante a execução do contrato ou mais tardar até a entrega do bem, o prazo seria de 3 meses para o exercício deste direito.

Em 23 de setembro de 2002, por meio da Diretiva nº 2002/65/CE, referente ao comércio à distância de serviços financeiros<sup>35</sup> destinados a consumidores, foi alterado para 14 dias corridos o prazo para o consumidor rescindir o contrato efetuado à distância, sem indicação dos motivos e sem penalização. Se os contratos estiverem relacionados com seguro de vida<sup>36</sup> ou com aposentadorias, este prazo se ampliará para 30 dias.

Mais recentemente, em 25 de outubro de 2011, foi publicada a Diretiva nº 2011/83/UE, sobre os direitos dos consumidores,<sup>37</sup> a qual, no que nos interessa, revoga a Diretiva nº 85/577/CEE e a Diretiva nº 97/7/CE, anteriormente destacadas. Conforme o art. 9º da norma em comento, o direito de retratação que permite a rescisão unilateral do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, deve ser exercido pelo consumidor no prazo de 14 dias.<sup>38</sup> Não há necessidade de indicação do

---

<sup>34</sup> Estas informações, constantes do art. 4º, parágrafo 1º, alíneas “a” a “f” da Diretiva em comento são referentes: a) à identidade do fornecedor; b) às características essenciais do bem ou do serviço; c) ao preço do bem ou do serviço, com os respectivos impostos; d) aos gastos com a entrega do produto; e) à modalidade do pagamento, da entrega ou da execução; f) à existência de um direito de resolução ou rescisão unilateral do contrato.

<sup>35</sup> Os serviços financeiros haviam sido expressamente excluídos do âmbito de aplicação da Diretiva nº 97/7/CE.

<sup>36</sup> A Diretiva nº 90/619/CEE regula os seguros de vida no bloco europeu.

<sup>37</sup> Esta Diretiva condensa as questões debatidas no Livro Verde da Comissão sobre a revisão do acervo normativo em matéria de consumo. Neste sentido, é interessante destacar que o item nº 26 da Resolução do Parlamento Europeu, de 06 de setembro de 2007, referente ao Livro Verde mencionado, frisa que: “a confiança do consumidor no mercado interno será intensificada se, no âmbito do instrumento horizontal, for previsto que o consumidor possa retractar-se do contrato; julga que as regras para a retractação devem ser harmonizadas, a fim de aumentar a segurança jurídica, tanto para os consumidores como para os operadores econômicos; considera ainda que o instrumento horizontal deverá afirmar que os consumidores não terão outros custos a suportar que não sejam as despesas diretas de devolução das mercadorias.”

<sup>38</sup> Este prazo é contado da seguinte forma, conforme o art. 9º, parágrafo 2º da Diretiva em estudo: “Sem prejuízo do disposto no artigo 10, o prazo de retractação referido no nº 1 do presente artigo expira 14 dias a contar do: a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços; b) Dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou: i) dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente, ii) dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que

motivo do arrependimento e o consumidor não pode ser onerado além dos deveres estabelecidos pela Diretiva, nos arts. 13, n° 2 e 14, que dizem respeito ao reembolso dos custos adicionais do envio, nas situações em que o próprio consumidor solicita que o mesmo seja feito de modo distinto à modalidade padrão menos onerosa para o fornecedor, e ao próprio custo da devolução dos bens. Ademais, responde o consumidor pela depreciação do bem, decorrente de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento da mercadoria. Por fim, a título de punição, se o fornecedor não informa o consumidor da existência do seu direito de retratação, o prazo de 14 dias se amplia, então, para 12 meses, contados a partir da finalização do prazo da retratação inicial, ou seja, após os 14 dias mencionados (art. 10, parágrafo 1°).

#### 4.2. *Direito interno dos países que integram o Mercosul*<sup>39</sup>

O Mercosul, ao contrário da União Europeia, não possui normas específicas referentes à proteção do consumidor em matéria de direito de arrependimento. A única menção a esta faculdade é feita sorrateiramente pelo Grupo Mercado Comum, na Resolução n° 21/2004, que aborda o direito do consumidor à informação nas transações comerciais efetuadas através da internet. A norma em destaque, no seu art. 2°, alíneas “d” e “e”, determina que:

“Art. 2 - O fornecedor deverá assegurar ao consumidor, em seu sítio na INTERNET, de forma clara, precisa e facilmente identificável, a informação detalhada a seguir:

(...)

d) *os procedimentos para cancelamento da contratação e acesso completo aos termos da mesma antes de confirmar a transação;*

e) o procedimento de devolução, troca e/ou informação sobre a política de reembolso, indicando o prazo e qualquer outro requisito ou custo que derive do mencionado processo;

(...)”

---

consista em diversos lotes ou elementos, iii) dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período; c) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou electricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.”

<sup>39</sup> O direito brasileiro já foi analisado anteriormente.

Em que pese a existência da regulamentação mencionada, até a presente data, não há regras que determinem o prazo para exercer o direito de arrependimento no Mercosul, nem sequer com relação às transações comerciais eletrônicas, como visto.

Deste modo, considerando que não existe uma harmonização de legislações no bloco, destacaremos o tratamento que os países que integram<sup>40</sup> o Mercosul dispensam para a questão, no tocante ao prazo para a manifestação da rescisão do contrato de consumo, no seu direito de fonte interna.

#### 4.2.1. Argentina

O prazo de reflexão para o exercício do direito de arrependimento, na Argentina, está previsto no art. 34 da Lei de Defesa do Consumidor<sup>41</sup>. Esta lei prevê que, nas compras efetuadas por meios eletrônicos,<sup>42</sup> caberá ao consumidor o direito de revogar a aceitação do contrato no prazo de 10 dias<sup>43</sup> corridos, contados a partir da data na qual se entregou o bem ou se celebrou o contrato, o que ocorrer por último<sup>44</sup>, cabendo ao fornecedor a obrigação de informar previamente o consumidor da existência deste prazo, de forma clara e notória. Do mesmo modo que no Brasil, os gastos com a devolução do produto correrão por conta do fornecedor.<sup>45</sup> Não obstante, a legislação argentina ainda prevê expressamente, no mesmo dispositivo mencionado, que esta faculdade atribuída ao consumidor não poderá ser renunciada, nem dispensada.<sup>46</sup>

É de se destacar que logo após a publicação da Lei de Defesa do Consumidor, em 1994, foi editado o Decreto nº 1.798, na tentativa de regulamentá-la. Este Decreto, no seu art. 34, destaca que para exercer o direito de arrependimento, o consumidor deverá colocar o produto à disposição do vendedor, sem tê-lo usado e mantendo-o no mesmo

---

<sup>40</sup> Não entraremos, aqui, nas discussões a respeito da suspensão do Paraguai e do ingresso da Venezuela no bloco, pelos limites deste artigo.

<sup>41</sup> A Lei de Defesa do Consumidor, na Argentina, é a de nº 24.240/1993. O artigo referente ao direito de arrependimento foi alterado pela lei nº 26.361/2008.

<sup>42</sup> Segundo o direito argentino, o arrependimento se aplica à venda efetuada no domicílio do consumidor e àquela realizada por meio postal, telecomunicações, email, etc.

<sup>43</sup> Este prazo, antes da alteração realizada em 2008, era de 5 dias corridos. A mudança operada atendeu a inúmeras manifestações doutrinárias a respeito. Veja-se: “entendemos assimismo que sería oportuno aprovechar la ocasión que brinda la discusión del Anteproyecto para definir la ampliación del plazo de reflexión, sensiblemente menor al reconocido en el derecho comparado, especialmente en el ámbito de la contratación ‘a distancia’.” (SAIEG, Mónica Fresneda; HERNÁNDEZ, Carlos A. *Op. cit.* p. 318.) É interessante ainda recalcar que o Projeto de Código Civil e Comercial, apresentado em 2012 pelo Poder Executivo Nacional, no seu art. 1.110 mantém o prazo de 10 dias para o exercício do direito de arrependimento, contados a partir da celebração do contrato ou do recebimento da mercadoria.

<sup>44</sup> Cabe reiterar que esta determinação “do que ocorrer por último” foi incorporada pelo Brasil, no projeto de lei do senado de nº 281/2012.

<sup>45</sup> Esta disposição também está prevista no decreto que regulamentou a lei nº 24.240/1993, no art. 34, parte final.

<sup>46</sup> Esta disposição foi igualmente mantida no Projeto de Código Civil e Comercial de 2012.

estado de conservação em que o recebeu. Esta regulamentação foi objeto de críticas por parte da doutrina<sup>47</sup>.

#### 4.2.2. Paraguai

A Lei de Defesa do Consumidor e do Usuário<sup>48</sup>, no seu art. 26, prevê o direito de retratação a favor do consumidor, estabelecendo o prazo de 7 dias para o seu exercício, contados a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, condições que coincidem com o disposto pela legislação brasileira atualmente vigente. Este direito poderá ser exercido nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, especialmente naqueles concluídos por telefone ou no domicílio do consumidor, conforme afirma o dispositivo referido. O exercício deste direito em tempo oportuno permite a restituição dos valores pagos e autoriza a incidência de correção monetária. Esta devolução atualizada dos valores pagos, conforme a parte final do art. 26, fica condicionada à não utilização ou deterioração do produto ou do serviço, determinação similar ao contido no direito argentino.

#### 4.2.3. Uruguai

O art. 16 da Lei de Defesa do Consumidor<sup>49</sup> prevê o direito de arrependimento para as ofertas de produtos e serviços que são realizadas fora do estabelecimento comercial do fornecedor, por meio postal, telefônico, televisivo, informático ou similar. O consumidor poderá exercer este direito no prazo de 5 dias úteis, contados a partir da formalização do contrato ou da entrega do produto, devendo comunicar a sua intenção ao fornecedor de forma irrefutável ou eficiente. Para o exercício deste direito, o consumidor deverá devolver o produto ao fornecedor, sem uso, no mesmo estado em que foi recebido, sendo-lhe permitido, por previsão legal, o teste do produto, para comprovar o seu funcionamento, questão deveras importante que foi simplesmente ignorada pelo direito argentino e paraguaio. Caberá ao fornecedor, no caso de rescisão

---

<sup>47</sup> Neste sentido: (...) “quedaría también sin reformar la absurda exigencia contenida en el art. 34 del decreto reglamentario en cuanto establece que ‘para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió...’, imposición que debe ser redefinida en el sentido que el derecho no se extingue cuando el bien sólo ha sido usado para comprobar su correcto funcionamiento o apreciar su utilidad.” (SAIEG, Mónica Fresneda; HERNÁNDEZ, Carlos A. *Op. cit.* p. 318.)

<sup>48</sup> Lei Federal nº 1.334/2008.

<sup>49</sup> Lei Federal nº 17.250/2000.

unilateral do contrato, restituir imediatamente o que foi pago pelo consumidor, sendo que a demora na restituição autoriza a incidência da correção monetária.

A lei uruguaia, no dispositivo em comento, diferentemente do previsto no direito brasileiro, determina que com relação aos contratos acessórios de financiamento caberá ao consumidor comunicar às administradoras de cartões de crédito ou similares o cancelamento da compra realizada, para que fique sem efeito a exigibilidade do pagamento. Para o caso dos serviços parcialmente prestados, o consumidor pagará somente pela parte que foi executada, cabendo ao fornecedor devolver o montante pago pelo consumidor com relação à parcela do serviço que não foi concretizada.<sup>50</sup>

#### 4.2.4. Venezuela

A Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso aos Bens e Serviços, conhecida como “Ley Depabis”<sup>51</sup>, de 2010, prevê, no seu art. 73, o direito de arrependimento, que pode ser exercido nos contratos de adesão. A retratação somente poderá ser praticada por justa causa, dentro do prazo de 7 dias contados a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou do serviço. Se o consumidor exercer o seu direito de forma tempestiva, receberá a restituição do preço que foi pago dentro dos 7 dias seguintes à sua manifestação de arrependimento.

A lei mencionada ainda destaca que se o bem entregue ou o serviço prestado tiverem características idênticas às que foram pautadas no contrato, o fornecedor poderá descontar do montante a ser restituído os gastos com a entrega ou instalação do produto ou serviço, conforme o previsto no orçamento ou nota fiscal.

## 5. NOSSA PROPOSTA

A finalidade do direito de arrependimento se vincula à necessidade de oferecer ao consumidor, que adquire produtos e serviços fora do estabelecimento comercial do fornecedor ou à distância, uma maior proteção, haja vista que este não entra em contato direto com a mercadoria ou com o serviço quando os adquire.

Como bem destaca a doutrina, “dentro de la panoplia de técnicas concebidas para mitigar la *hiposuficiencia* o vulnerabilidad cognoscitiva del consumidor, han sido sin

---

<sup>50</sup> É interessante destacar que a lei uruguaia determina que o fornecedor deverá informar ao consumidor o domicílio do seu estabelecimento comercial e também o seu próprio domicílio, sendo insuficiente a indicação do código postal.

<sup>51</sup> Esta lei revogou a Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário, de 2004.

dudas el denominado ‘plazo de reflexión’ y su correlativo ‘derecho al arrepentimiento’ (o ‘ius poenitendi’) los instrumentos más efectivos que se han puesto al servicio de la *moralización* del contrato de consumo, y que probablemente, junto al instituto de las cláusulas abusivas, estén destinados a brindar, dentro del ámbito de la contratación individual, el mayor nivel de protección al consumidor.”<sup>52</sup>

Desta forma, ainda que o direito brasileiro, por meio do Decreto nº 7.962/2013, tenha recentemente incorporado algumas alterações ao exercício do arrependimento, em matéria de comércio eletrônico, fazem-se necessárias algumas mudanças legislativas. Muitas dessas mudanças ou adaptações já estão previstas no projeto de lei do Senado nº 281/2012, como foi observado no decorrer deste artigo.

Em que pesem as alterações propostas no projeto mencionado, as quais são dignas de louvor e vem ao encontro do princípio da máxima proteção do consumidor, acreditamos que com relação às compras realizadas por meios eletrônicos deveria ser ampliado este prazo decadencial de 7 dias, oportunidade que não pode ser deixada de lado pela proposta legislativa que tramita no Congresso Nacional.

A ampliação do prazo para o exercício do arrependimento já foi operada, como foi visto, na União Europeia e na Argentina. O Brasil, país que tem uma das melhores legislações em matéria de defesa do consumidor, não pode ficar para trás nesta questão. Adotar um prazo maior é uma medida de política pública, destinada a tutelar os *cybers* consumidores. Além disso, ao mesmo tempo em que se protege o consumidor, por gerar mais confiança para o estabelecimento de compras por internet, fomenta-se o uso desta ferramenta e o desenvolvimento do comércio eletrônico.

Ainda, especificamente com relação ao comércio eletrônico direto, o prazo decadencial deve ser distinto daquele aplicado às demais modalidades de contratação à distância, em razão do imediatismo presente entre a aceitação da proposta e a entrega da mercadoria, motivo pelo qual este lapso temporal deve ser superior ao prazo previsto para as modalidades referidas. Como bem adverte Cláudia Lima Marques, “no meio eletrônico, pode haver um grande lapso temporal entre a contratação e a efetiva entrega do produto, mas também pode haver uma imediatividade impressionante em matéria de serviços ou de produtos imateriais enviados imediatamente pelo próprio meio eletrônico. Neste último caso, parece-me que apenas sete dias é um prazo muito curto,”<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> LORENZO, Miguel Federico de. *Op. cit.* p. 791.

<sup>53</sup> De fato, a autora propõe, em sua obra, que o prazo de arrependimento, no comércio eletrônico em geral, deveria ser de 14 dias. Não obstante, segundo ela, para os casos de descumprimento do dever de informação, que compete ao fornecedor, este prazo deveria sofrer uma ampliação considerável. Veja-se: “Art. 49 bis (...) § 2º. Quando os deveres do *caput* deste artigo forem cumpridos, o fornecedor deverá organizar um meio técnico de forma que o consumidor possa – pelo mesmo meio – comunicar seu

devendo considerar-se o cumprimento ou não dos deveres de informação específicos do meio eletrônico.”<sup>54</sup>

Igualmente, sugerimos que entre as penalidades imputadas ao fornecedor por descumprimento dos deveres a ele atribuídos seja incluído o aumento do prazo de caducidade para o exercício do direito de arrependimento.<sup>55</sup> Esta orientação, é imperioso reiterar, já foi adotada pelo bloco europeu, com relação ao descumprimento do dever de informação e parece ser uma medida bastante inteligente para coibir abusos ou a manipulação da informação por parte do fornecedor.

Por fim, sem prejuízo da inclusão de nossa proposta no projeto de lei referido, o aumento do prazo de caducidade para o exercício do direito de arrependimento também poderia ser adotado em uma norma do Mercosul. Sem sombra de dúvida, esta norma serviria para harmonizar ou até mesmo uniformizar o direito do consumidor no bloco, no tocante ao arrependimento nas compras realizadas pelo comércio eletrônico, para assim oferecer-se uma tutela mais eficaz aos consumidores mercosurenhos.

## 6. BIBLIOGRAFIA

AMARAL JÚNIOR, Alberto do. *Proteção do Consumidor no Contrato de Compra e Venda*. São Paulo: RT, 1993.

BENEVIDES DE CARVALHO, Rodrigo. “A internet e as relações de consumo”. In: SCHOUERI, Luís Eduardo (Org.). *Internet: o direito na era virtual*. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

---

arrependimento, em quatorze dias, de acordo com o regime imposto pelo art. 49 desta lei, e receber uma confirmação sobre a resolução do contrato. Se o consumidor não receber as informações previstas no n. 1, o seu prazo de arrependimento, segundo o regime do art. 49, passará para trinta dias, a partir do momento em que identificar o endereço físico do fornecedor.” (MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. Op. cit. p. 468-469).

<sup>54</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. Op. cit. p. 279.

<sup>55</sup> Para fundamentar esta proposta, trazemos à colação uma interessante contribuição da doutrina estrangeira: “establecidos por la norma el plazo de caducidad o ‘plazo de reflexión’ (*cooling off period, délai de réflexion, prazo di ripensamento*) y la correlativa obligación de informar sobre él, emerge inmediatamente el interrogante sobre qué consecuencias se siguen al incumplimiento por parte del proveedor del deber de informar al consumidor sobre dicha facultad. Según una autorizada opinión, la omisión de informar al consumidor sobre el ‘derecho al arrepentimiento’ derivaría en la nulidad del contrato por incumplimiento de la forma *ad solemnitatem*, considerándose, conforme al derecho común, que la nulidad del instrumento acarrea la invalidez del acto jurídico correspondiente. De nuestro lado pensamos que la invalidez – al margen de su actual crisis como categoría jurídica – no brinda en este caso particular una respuesta eficaz a la tutela que se persigue. De allí que parece conveniente optar por el prolongamiento del *spatium deliberandi* hasta tanto el proveedor cumpla con el deber de información. Esta vía, entendemos, es la que mejor se adecua a la finalidad del instituto.” (LORENZO, Miguel Federico de. *Op. cit.* p. 799.)

- BRASIL - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. A *Defesa do Consumidor no Mercosul e no Peru: uma análise comparativa*. 2ª ed. Brasília: DPDC, 2009.
- COELHO, Fábio Ulhôa. *Direitos do consumidor no comércio eletrônico*. Disponível em: <http://www.ulhoacoelho.com.br/site/pt/artigos/doutrina/54-direitos-do-consumidor-no-comercio-eletronico.html>, acesso em 25/06/2013.
- CÁRDENAS, Sara Feldstein de; SCOTTI, Luciana B. “La protección del consumidor en la Unión Europea”. In: CÁRDENAS, Sara L. Feldstein de (Dir.). *Derechos del Consumidor y Comercio Electrónico en el Ámbito Internacional*. Buenos Aires: Ed. Albremática, 2012. (e-book)
- KLEE, Antonia Espíndola Longoni. “Consumer protection in e-commerce in Brazil: Senate Bill N° 281/2012 and the updating of the consumer’s protection code”. In: SIERRALTA, Aníbal; MARQUES, Cláudia Lima; RODRÍGUEZ, José A. Moreno (Orgs.). *Derecho Internacional, Mundialización y Gobernanza. Jornadas de la ASADIP, Lima, Noviembre de 2012*. Asunción: CEDEP, 2012.
- LIMA, Eduardo Weiss Martins de. *Proteção do Consumidor Brasileiro no Comércio Eletrônico Internacional*. São Paulo: Atlas, 2006.
- LORENZO, Miguel Federico de. “Contrato de consumo y derecho al arrepentimiento”. In: *Revista Jurídica La Ley*. Tomo 2004-A.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: RT, 2004.
- MIRAGEM, Bruno. “Aspectos característicos da disciplina do comércio eletrônico de consumo – Comentários ao Dec. 7.962, de 15.03.2013”. In: *Revista de Direito do Consumidor*. N° 86. Mar./abr. 2013.
- OLIVA, Rocío Diéguez. *El derecho del desistimiento en el marco común de referencia*. Disponível em: [http://www.indret.com/pdf/630\\_es.pdf](http://www.indret.com/pdf/630_es.pdf), acesso em 17/06/2013.
- SAIEG, Mónica Fresneda; HERNÁNDEZ, Carlos A. “La protección del consumidor en los contratos a distancia celebrados por medios informáticos”. In: *Responsabilidad Civil y Seguros*. Tomo 2001.
- SANTOLIM, Cesar. “Anotações sobre o anteprojeto da comissão de juristas para a atualização do Código de Defesa do Consumidor na parte referente ao comércio eletrônico”. In: *Revista de Direito do Consumidor*. N° 83. Jul./set. 2012.
- SCOTTI, Luciana B; VIEIRA, Luciane Klein. “Consumidor y comercio electrónico. Una aproximación a la noción de ciberconsumidor”. In: CÁRDENAS, Sara L.

Feldstein de (Dir.). *Derechos del Consumidor y Comercio Electrónico en el Ámbito Internacional*. Buenos Aires: Ed. Albremática, 2012.