



## Como funciona o direito de arrependimento?

*Comprou um produto, mas ficou insatisfeito?  
Entenda se você pode devolvê-lo e quais são  
as regras para isso*



**Você fez uma compra online mas, quando recebeu o produto, nem de longe ele atendeu às suas expectativas. **Se quiser devolvê-lo, vá em frente. Esse é um direito seu, garantido por lei.****

Segundo Rodrigo Tritapepe, diretor de atendimento do Procon-SP, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, **um fornecedor não tem obrigação de desfazer um negócio,**

se o motivo for arrependimento por parte do consumidor.

***No entanto, de acordo com o artigo 49 do CDC (Lei 8.078/90) é possível cancelar uma compra por arrependimento se a operação for realizada fora do estabelecimento comercial, como no caso das compras online, catálogo, TV ou outro meio.***

Esse direito é visto como uma vantagem para quem não faz compras físicas, uma vez que não tem contato com o produto e não tem condições de observar detalhes como cor, cheiro, tamanho, caimento, entre outros fatores.

A regra tem como objetivo ainda possibilitar que o consumidor tenha um prazo para degustação e adaptação ao uso do produto ou serviço.

“Nessa situação, a lei prevê um prazo de 7 dias corridos, a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, para o consumidor desistir da compra, devendo formalizar a desistência por escrito”, explica Tritapepe.

Ele conta, ainda, que o consumidor também poderá solicitar o cancelamento de uma compra em outras situações, como:

- **Se o produto entregue for diferente do produto comprado;**
- **Se o item for entregue com algum defeito e o fornecedor não resolver o problema em 30 dias;**
- **Se a possibilidade de cancelamento for anunciada ou oferecida pelo fornecedor no momento da compra.** Neste

caso, o consumidor deve exigir que esta condição seja formalizada por escrito.

## Fique atento

Para desistir, o consumidor deve, **no prazo mencionado**, contatar o fornecedor e pedir o cancelamento da compra ou contratação, sem a necessidade de se justificar.

O Procon-SP alerta, que é fundamental manter todas as documentações referentes à compra (nota ou cupom fiscal, contatos, troca de mensagens, informações constantes da etiqueta do produto, etc.), pois elas serão essenciais para embasar as negociações de cancelamento ou eventuais reclamações.

**A empresa, por outro lado, deverá registrar o pedido e fazer a devolução de todo o valor gasto, inclusive o frete. O consumidor não deve ser responsabilizado pelos custos da retirada ou postagem do produto.**

[https://exame.com/conta-em-dia/organizar/funciona-direito-arrependimento/?utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=chamada-conteudo&utm\\_campaign=branded-content](https://exame.com/conta-em-dia/organizar/funciona-direito-arrependimento/?utm_source=newsletter&utm_medium=chamada-conteudo&utm_campaign=branded-content)