



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE DIREITO  
GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**MATHEUS PINHEIRO GOMES**

**DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E  
NO DIREITO COMUNITÁRIO EUROPEU: ANÁLISE E CRÍTICA**

**FORTALEZA  
2018**

MATHEUS PINHEIRO GOMES

DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E NO  
DIREITO COMUNITÁRIO EUROPEU: ANÁLISE E CRÍTICA

Monografia apresentada ao Programa de Graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Direito. Área de concentração: Direito do Consumidor.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Vital da Rocha.

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- G615d Gomes, Matheus.  
Direito de Arrependimento no Código de Defesa do Consumidor e no Direito Comunitário Europeu: Análise e Crítica / Matheus Gomes. – 2018.  
49 f.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito, Curso de Direito, Fortaleza, 2018.  
Orientação: Profª. Dra. Maria Vital da Rocha.
1. Direito de Arrependimento. 2. Código de Defesa do Consumidor. 3. Diretiva 2011/83/UE. 4. Projeto de Lei do Senado 281/2012. 5. Vulnerabilidade. I. Título.

CDD 340

---

MATHEUS PINHEIRO GOMES

DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E NO  
DIREITO COMUNITÁRIO EUROPEU: ANÁLISE E CRÍTICA

Monografia apresentada ao Programa de Graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Direito. Área de concentração: Direito do Consumidor.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Vital da Rocha.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Vital da Rocha (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. João Luís Nogueira Matias  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Mestranda Lara Dourado Mapuranga Pereira  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Lourdinha e Godé.

A minhas irmãs, Mayara, Maryana e Rita.

A todos os que me ajudaram, incentivando e acreditando em mim.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por sempre guiar meus caminhos e minhas escolhas e por ser a força e a esperança que dá sentido a minha vida e direção ao meu percurso.

Aos meus pais, Lourdinha e Godé, por serem meus apoios e os principais responsáveis pela formação do meu caráter e dos meus valores, por todo o amor, todo o suporte e todos os ensinamentos a mim dedicados. Todas as minhas conquistas são para vocês.

As minhas irmãs, Mayara, Maryana e Rita, por todo o companheirismo a mim prestados, especialmente durante as intempéries da vida, e por todos os sábios conselhos ofertados.

Aos meus amigos de escola, Caio e Neri, que sempre acreditaram nos meus objetivos e transmitiram confiança no meu potencial.

Aos meus amigos do Centro Universitário 7 de Setembro, especialmente Heitor, Josias e Lucas, pela excelente convivência no decorrer dos 6 semestres do curso de direito que ali cursei. O caminho da graduação e da vida tornou-se bem mais fácil com a amizade de vocês.

Aos meus amigos do intercâmbio Vinícius, João, Joel e Pedro, que sempre me ajudaram nas dificuldades enfrentadas neste período. Obrigado pela convivência tão agradável durante esses seis meses.

Aos meus queridos amigos do grupo de oração missionários da fé, meus irmãos de caminhada, por todo o carinho, a compreensão e a certeza de que nunca estarei só, especialmente nos tempos difíceis. Vocês me apresentam diariamente o amor de Deus e me ajudam a persistir a cada instante na fé.

Ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, local em que tive a oportunidade de estagiar por quase 1 ano e meio e que me deu a oportunidade de vivenciar uma experiência fantástica. Obrigado, especialmente, a Desembargadora Lisete de Sousa Gadelha e toda a equipe do gabinete por toda a paciência e aprendizado, grupo este que sempre me deu apoio em meus desafios, com conversas motivadoras e conselhos grandiosos, levarei todos em meu coração.

A minha namorada Ihanna, que sempre esteve no meu lado em grande parte da graduação, acompanhando todos os meus desafios, desde os primeiros semestre na Uni7, o intercâmbio para um país distante, a transferência de universidade, o desafio da OAB e a monografia. Agradeço por muitas vezes você ter acreditado mais em mim do que eu mesmo.

“Ninguém pode construir em teu lugar as pontes que precisarás passar, para atravessar o rio da vida – ninguém, exceto tu, só tu. Existem, por certo, atalhos sem números, e pontes, e semideuses que se oferecerão para levar-te além do rio; mas isso te custaria a tua própria pessoa; tu te hipotecarias e te perderias. Existe no mundo um único caminho por onde só tu podes passar. Onde leva? Não perguntes, segue-o!”

Friedrich Nietzsche

## RESUMO

O presente trabalho objetiva analisar e comparar de forma crítica o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor com o disposto sobre a temática na Diretiva 2011/83/UE do Parlamento e Conselho de 25 de outubro de 2011 que regulamenta o direito comunitário europeu quanto aos contratos celebrados a distância ou fora do estabelecimento. Inicialmente, aborda a origem e o contexto de elaboração das normas em referência, com a conseguinte conceituação de consumidor e fornecedor. Em seguida, faz uma análise do direito de desistir aplicado na diretiva comunitária, aferindo suas características como as definições de vendas a distância e contratos celebrados fora de estabelecimento comercial, possibilidade de incidência desse direito nas compras realizadas em lojas físicas em Países Membros da União Europeia, procedimento e encargos oriundos da utilização dessa garantia e as exceções a este direito. Ademais, estuda os dispositivos do CDC quanto a temática abordada, realizando análise crítica em caráter comparativo com o discorrido sobre a Diretiva 2011/83/UE. Por derradeiro, elucida sobre o Projeto de Lei do Senado nº. 281/2012 que visa instituir diversos direitos e obrigações no tocante ao direito de arrependimento objetivando proporcionar uma proteção satisfatória aos consumidores.

**Palavras-chave:** Direito de Arrependimento. Código de Defesa do Consumidor. Diretiva 2011/83/UE. Projeto de Lei do Senado nº 281/2012.



## ABSTRACT

This study aims to analyze and compare, critically, the right of regret provided for in article 49 of the Consumer Protection Code with the provisions on the subject in Directive 2011/83 / UE of the Parliament and Council of October 25, 2011 that regulates the European community law on distance and off-premises contracts. Initially, it addresses the origin and the context of elaboration of the reference's standard with consequent conceptualization of consumer and supplier. After that, it analyzes the right of withdrawal applied in Community Directive, assessing its characteristics such as the definitions of distance selling and off-premises contracts, the possibility of imposing this right on purchases made in physical stores in Member Countries of the European Union , procedure and charges arising from the use of this warranty and the exceptions to this right. Moreover, it studies the devices of the Consumer Protection Code regarding the subject addressed, carrying out a critical analysis in a comparative way with the discourse about Directive 2011/83 / UE. Lastly, elucidates about Senate Law 281/2012 which seeks to establish various rights and obligations with respect to the right of repentance in order to provide satisfactory protection to consumers.

Keywords: Right of Regret. Consumer Protection Code. Directive 2011/83 / UE. Senate Law 281/2012.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF/88	Constituição Federal de 1988
ADCT	Ato das Disposições Constitucionais Transitórias
CC/02	Código Civil de 2002
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TRLGDCU	Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes
PLS	Projeto de Lei do Senado

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.</b>	<b>DAS NORMAS EM ANÁLISE E OS CONCEITOS DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.</b>	<b>Sistema Brasileiro.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1</b>	<b><i>Conceito de consumidor.....</i></b>	<b>15</b>
<b>2.1.2</b>	<b><i>Da Vulnerabilidade.....</i></b>	<b>20</b>
<b>2.1.3</b>	<b><i>Definição de consumidor equiparado.....</i></b>	<b>21</b>
<b>2.1.4</b>	<b><i>Conceito de fornecedor.....</i></b>	<b>22</b>
<b>2.2</b>	<b>Sistema Europeu.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1</b>	<b><i>Conceito de consumidor e fornecedor.....</i></b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>DIREITO DE ARREPENDIMENTO APLICADO NA DIRETIVA 2011/83/UE.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>Âmbito de aplicação e definição do direito de arrependimento.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2</b>	<b>Das contratações à distância e as celebradas fora do estabelecimento comercial.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3</b>	<b>Das compras realizadas dentro de estabelecimento comercial .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4</b>	<b>O dever de informação dos fornecedores em face do arrependimento.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5</b>	<b>Dos encargos e prazo do exercício do arrependimento.....</b>	<b>30</b>
<b>3.6</b>	<b>O procedimento do arrependimento e seus efeitos.....</b>	<b>31</b>
<b>3.7</b>	<b>Exceções ao direito de desistir.....</b>	<b>32</b>
<b>4</b>	<b>DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO CDC .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Das compras realizadas dentro de estabelecimento comercial.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Dos encargos e prazo do exercício do arrependimento.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3</b>	<b>Análise do Projeto de Lei do Senado nº. 281/2012.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3.1</b>	<b><i>Principais alterações no CDC.....</i></b>	<b>41</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>46</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O intitulado Direito de Arrependimento previsto no artigo 49 da Lei nº. 8.078 de 1990 que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), também conhecido como prazo de reflexão obrigatório, constitui uma proteção destinada aos consumidores no intuito de garantir a possibilidade do desfazimento do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de justificativa ou de demonstrar vício ou defeito, pelo simples fato de não ficar satisfeito com o produto ou serviço adquirido na relação de consumo.

A incidência do direito de desistir é crescente em inúmeros sistemas jurídicos ao redor do mundo em virtude do aumento acentuado nos últimos anos do número de contratações realizadas fora do estabelecimento comercial em decorrência das facilidades encontradas nessas plataformas de vendas. Todavia, no Brasil, nota-se que em geral os doutrinadores do direito consumeristas não se aprofundam nessa matéria, examinando tão somente a finalidade do dispositivo e os requisitos necessários para a sua utilização.

O presente trabalho busca comparar o tema da proteção do direito de arrependimento no Brasil com o que é disposto na comunidade europeia através da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011, que estabeleceu diretrizes sobre a temática para os 28 (vinte e oito) Estados Membros da União Europeia.

Essa análise e crítica se faz importante em face da necessidade de atualização em nosso ordenamento jurídico acerca do direito de arrependimento que, atualmente, no Código de Defesa do Consumidor, somente é disciplinado por um caput e parágrafo único oriundos do período da instituição da norma em referência através da Lei nº. 8.078 de 11 de setembro de 1990.

A escolha do modelo europeu para fins de comparação é justificada por três fatores importantes, o primeiro é que conforme Marques (2013, p. 67), o Código de Defesa do Consumidor foi inspirado, em sua maior parte, em normas de países europeus, como a lei geral de proteção ao consumidor da Espanha (Lei nº. 26/84) e de Portugal (Lei nº. 19/81)<sup>1</sup>. O segundo, é o fato do direito comunitário europeu possuir uma norma completa sobre o tema, que é referência para todos os países do mundo. Por fim, o último ponto guarda relação com o anterior, vez que o atual Projeto de Lei do Senado nº. 281/2012, de atualização do CDC, foi elaborado sob influência da Diretiva 2011/83/UE.

No primeiro capítulo, será apreciado o contexto em que foram elaboradas as duas

---

<sup>1</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual do direito do consumidor**. 5. Ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

normas em análise e os conceitos de consumidor e fornecedor, em ambas, os quais são fundamentais para a caracterização de uma relação jurídica de consumo.

O segundo capítulo cinge-se na elucidação dos dispositivos encontrados na Diretiva 2011/83/UE que versam sobre o direito de arrependimento, abordando suas características e peculiaridades, pontuando sua aplicabilidade em alguns dos Estados Membros, como Portugal e Espanha.

No terceiro capítulo será discorrido o tema do direito de desistir no Código de Defesa do Consumidor, realizando-se um paralelo com a diretiva comunitária, analisada no capítulo anterior. Ao final, será avaliado o Projeto de Lei do Senado nº. 281/2012 que regulamenta atualizações de disposições gerais que interferem do direito de arrependimento, que em seu texto final aprovado no Senado Federal em 28/10/2015, altera o caput do artigo 49 do CDC, e ainda acrescenta 8 (oito) parágrafos e institui o artigo 49-A.

## 2 DAS NORMAS EM ANÁLISE E OS CONCEITOS DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

Para uma melhor elucidação do Direito do Arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor, é imprescindível uma abordagem sobre os ordenamentos jurídicos analisados e o contexto de elaboração dos mesmos, especialmente no que diz respeito aos conceitos de consumidor e fornecedor.

A aplicação do CDC e da Diretiva 2011/83/UE tem como pressupostos obrigatórios a existência de uma relação jurídica de consumo, pois somente nos casos em que for detectado esse instituto é que terá sua incidência. Segundo Braga Netto (2016, p.117) esta relação ocorre “quando estiverem caracterizados, em polos opostos, um consumidor e um fornecedor, tendo como objeto produtos ou serviços”<sup>2</sup>. Desta feita, essa análise preliminar tem como objetivo verificar e identificar a figura do consumidor e do fornecedor para que assim seja amparado pelo direito consumerista.

Portanto, vejamos os elementos essenciais da relação jurídica de consumo, a seguir.

### 2.1 Sistema Brasileiro

No Brasil, o Direito do consumidor tem origem na Constituição Federal de 1988 (CF/88), com previsões explícitas nos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V e no 48º do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT).<sup>3</sup>

A norma constitucional consagrou a defesa dos consumidores como um direito fundamental ao mencioná-lo em seu artigo 5º, inciso XXXII. Para Marques (2013, p. 33), a proteção ao consumidor deve ser buscada através de uma atuação positiva do Estado, seja pelo poder Legislativo, Executivo ou Judiciário. Em síntese, significa dizer que o direito privado sofre hoje influência direta da CF/88, passando a ser de suma importância para o Estado (*lato sensu*), uma espécie de publicização do direito privado. Na área consumerista, esse interesse ocorre em virtude da complexidade que envolve as relações de consumo e por conta da vulnerabilidade muitas vezes detectada nos consumidores, fazendo assim com que se tenha a necessidade de uma proteção de ordem pública e de interesse social.

---

<sup>2</sup> Braga Netto, Felipe Peixoto. **Manual Direito do Consumidor: à luz da Jurisprudência do STJ**. 11. ed. rev., atual. e ampl. – Salvador: Juspodivm, 2016.

<sup>3</sup> BRASIL. (Constituição 1998). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988, atualizada até a emenda constitucional nº 97, de 04 de outubro de 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 26 de maio de 2018.

Sob o mesmo enfoque, a vertente consumerista também é prevista na CF/88 no artigo 170, inciso V, relativo aos princípios gerais da atividade econômica e financeira, que consagra a defesa do consumidor como um norteador a ser observado nessas relações. Por este ponto, verifica-se que o fornecedor apenas detém direito garantido a livre iniciativa de exercer uma atividade econômica quando respeitado e cumprido este princípio.

Por derradeiro, constituinte originário determinou expressamente, no artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, que o Congresso Nacional elaborasse, no prazo de 120 dias, o Código de Defesa do Consumidor.

A lei consumerista de nº. 8.078 foi sancionada em 11 de Setembro de 1990 pelo então Presidente da República Fernando Collor de Mello. O surgimento do CDC tinha como objetivo o reconhecimento da importância do consumidor na sociedade e regular a desigualdade existente entre consumidor e fornecedor, visando obter uma harmônica interação entre estes dois sujeitos.

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei principiológica, considerada por Tartuce (2017, p. 24) como uma norma supralegal. Desse modo, na ordem hierárquica das normas estabelecida por Hans Kelsen através do sistema piramidal, o CDC encontra-se acima das leis ordinárias e está subordinado à Constituição Federal que é o nível mais elevado, competindo a todas as outras normas se adequarem ao estabelecido no texto constitucional para obtenção de validade e eficácia<sup>4</sup>.

Lei principiológica não é o mesmo que lei geral. Ademais, mesmo que uma norma específica regulasse determinado aspecto econômico, não poderia ela afastar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, cabendo obediência aos ditames da Lei n. 8.078, seja ela geral ou específica. Assim, o Código de Defesa do Consumidor incidirá mesmo naquelas relações jurídicas já regulamentadas, a fim de fazer valer o princípio constitucional da isonomia, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor em face do fornecedor.

### **2.1.1 Conceito de consumidor**

A definição de consumidor *stricto sensu* é encontrada no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece ser consumidor “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.<sup>5</sup> Significa que, além do sujeito

---

<sup>4</sup> TARTUCE, Flavio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual** / Flavio Tartuce, Daniel Amorim, Assumpção Neves - 6ªed, rev., atual e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: METODO, 2017.

<sup>5</sup> BRASIL. (Lei nº. 8.078/1990) Código de Defesa do Consumidor: publicada em 11 de setembro de 1990. Disponível [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 26 de maio de 2018.

que adquire diretamente o produto ou serviço, também é consumidor aquele que somente o utiliza o serviço. Nessa condição, exemplificando, quando uma pessoa recebe um fogão como presente de outrem pode, ela própria, exigir frente ao fornecedor todos direitos oriundos do código consumerista, nos mesmos moldes que teria o adquirente do bem.

Analisando a definição contida na lei nº. 8.078/90, destaca-se três aspectos importantes. O primeiro, é sobre quem pode ser o consumidor da relação de consumo, que é a pessoa física ou jurídica. O segundo, estabelece o objeto da relação, que é a aquisição de um produto e/ou serviço. Por derradeiro, disciplina a destinação realizada ao produto e/ou serviço adquirido.

Vê-se que o legislador utilizou critério mais objetivo na redação desse dispositivo, não levando em consideração as características do sujeito adquirente ou comprador do bem e/ou serviço, mas sim os atos a serem praticados por este indivíduo na função de “destinatário final”. Cinge-se exatamente na interpretação deste termo a divergência na Doutrina.

O debate acerca do destinatário final tem por finalidade caracterizar o tipo de contrato, pois uma vez presentes consumidor e fornecedor, será detectada relação de consumo a ser regulada pelo CDC. Em sentido contrário, nas outras hipóteses, será considerada relação contratual a ser regida pelo Código Civil de 2002 (CC/02).

Essa distinção possui algumas consequências, dentre as quais é que no CC/02, em regra, no litígio judicial, as partes são tratadas de forma isonômicas, cabendo a cada uma, em igual grau, o dever de provar as alegações suscitadas, conforme designa o artigo 373 do Código de Processo Civil de 2015<sup>6</sup>. Por seu turno, as lides que envolvem relações de consumo abarcadas pelo CDC possuem como regra geral a inversão do ônus da prova, princípio este encontrado no artigo 6º, inciso VIII da norma consumerista, que estabelece recair ao fornecedor a responsabilidade de provar a não ocorrência dos fatos relatados pelo consumidor em virtude da vulnerabilidade e hipossuficiência deste. A hipossuficiência do consumidor em juízo é caracterizada pela dificuldade econômica ou técnica de provar os fatos constitutivos de seu direito. Sobre o princípio da vulnerabilidade, este será elucidado mais adiante.

Nessa perspectiva, após debates e interpretações sobre a parte final do caput do artigo 2º do CDC, surgiram três correntes na Doutrina sobre esta definição, que são: Teoria Finalista, Teoria Maximalista e Teoria Finalista Mitigada ou Aprofundada. Todas elas não reconhecem como consumidor aquele que revende o bem adquirido, vez que nessas situações o adquirente não seria usuário fático.

---

<sup>6</sup> BRASIL. (Lei nº. 13.105/2015) Código de Processo Civil: publicada em 16 de março de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm) Acesso em: 29 de maio de 2018.



O debate capital acerca das teorias mencionadas cinge-se em avaliar as possibilidades de qualificação das pessoas jurídicas como consumidoras nas relações de consumo.

A Teoria Finalista defende que a parte final da definição do conceito de consumidor (destinatário final) deve ser rigidamente obedecida, estabelecendo que apenas merecem a tutela diferenciada concedida pelo CDC aqueles que sejam parte vulnerável numa relação contratual, sob pena de ferir o equilíbrio das relações contratuais. Para essa corrente, destinatário final, seja pessoa jurídica ou pessoa física, é somente, cumulativamente, os consumidores fáticos e econômico do produto ou serviço. Neste diapasão, não é destinatário econômico quem adquire ou utiliza determinado bem para o exercício da profissão, vez que a cadeia produtiva não se encerra nessa transação econômica.

Para Marques (2013, p. 93), a Teoria Finalista é entendida da seguinte maneira:

O destinatário final é aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. Logo, segundo esta interpretação teleológica não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, leva-lo para o escritório ou residência, é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para o uso profissional.

A crítica acerca do entendimento reside na rigidez encontrada na análise do uso econômico do bem ou serviço, pois da forma restritiva em que é conceituada, em diversas oportunidades, exclui a possibilidade das pessoas jurídicas configurarem como consumidoras de alguma relação de consumo.

Exemplificando, para essa vertente, a indústria que compra uma máquina para fomentar sua produção jamais poderia ser consumidora, isto porque somente seria usuária fática, ou seja, utilizaria o produto. Contudo, não seria caracterizada como destinatária final econômica, vez que o uso da máquina contribuiria para a continuidade da fabricação de outros produtos, fazendo parte da atividade profissional. Por conseguinte, essa utilização ocasionaria no acréscimo do preço final do bem produzido pela máquina adquirida. Na mesma linha de pensamento do exemplo supracitado, surgem inúmeras hipóteses que excluiriam as pessoas jurídicas da definição de consumidor.

Dessa maneira, pode-se afirmar que a Teoria Finalista não poderia ser sempre e integralmente recepcionada, pois o Código de Defesa dos Consumidores é explícito ao introduzir a figura da pessoa jurídica como consumidora, não podendo assim, na prática, com essa interpretação, contrariar e restringir os dizeres ali contidos.

A segunda corrente é a Maximalista, que por sua vez defende que as normas do CDC seriam endereçadas a todos os sujeitos econômicos que participam do mercado, somente sendo necessário a verificação quanto ao uso fático do produto e/ou serviço, pouco ou nada importando sua destinação econômica. Em outros dizeres, em nada influi se o adquirente do bem busca satisfazer uma necessidade própria ou apenas busca utilizá-lo em atividade profissional.

Esta corrente defende o inverso da Finalista, porque enquanto aquela minimiza as possibilidades de caracterização das pessoas jurídicas como consumidoras, a Maximalista amplia as hipóteses da definição de consumidor, colocando, de certa maneira, todas as pessoas jurídicas como consumidoras, entendendo que o direito do consumidor não visa a proteger uma determinada parcela da sociedade mais vulnerável perante os fornecedores, mas, sim, regular o mercado de consumo de uma maneira geral.

Reside exatamente neste ponto a crítica destinada a vertente Maximalista, pois entende-se que esta abarca situações que estão além das palavras transcritas pelo Legislador no *caput* do artigo 2º do CDC. Logo, a utilização dessa teoria distorceria o verdadeiro intuito e objetivo da lei consumerista, que é proteger os vulneráveis.

Nesse sentido, Garcia (2016, p. 29) dispõe que:

Já para a corrente maximalista (ou objetiva), com base no conceito jurídico de consumidor, o CDC é visto de uma maneira bem mais ampla, abrangendo maior número de relações, pelas quais as normas inseridas nesse diploma devem regular a sociedade de consumo como um todo.<sup>7</sup>

Em face das divergências das teorias acima discorridas, a Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consagrou e instituiu no decorrer de suas manifestações judiciais nas análises de casos concretos uma terceira corrente, chamada de Finalista Mitigada ou Aprofundada.

A Teoria Finalista Mitigada é uma teoria intermediária, que não se limita apenas em observar a destinação final dada ao produto ou serviço, o diferencial é verificar a vulnerabilidade na relação de consumo, incidindo o CDC mesmo nos casos em que se adquira o bem como insumo para o desenvolvimento de sua atividade profissional. Contudo, a verificação dessa perspectiva ocorre após a análise do caso concreto, ou seja, de forma casuística, a fim de detectar diversas possibilidades que uma pessoa jurídica pode evidenciar e

---

<sup>7</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**: artigo por artigo. 13ª ed, JusPODIVM: Salvador, 2016

transparecer vulnerabilidade ou hipossuficiência em relação ao fornecedor. Sendo verificado esses pressupostos, restaria configurada a relação de consumo.

Sobre o tema, leciona também Marques (2013, p. 97):

É uma interpretação finalista mais aprofundada e madura, que deve ser saudada. Em casos difíceis envolvendo pequenas empresas que utilizam insumos para a sua produção, mas não em sua área de expertise ou com uma utilização mista, principalmente na área de serviços, provada a vulnerabilidade, conclui-se pela destinação final de consumo prevalente(...). O conceito-chave aqui é a vulnerabilidade.

Nessa senda, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) vem adotando, como regra geral, a Teoria Finalista, restringindo a aplicação da definição contida no *caput* do artigo 2º do CDC, estabelecendo que consumidor é aquele que encerra cadeia produtiva do produto e/ou serviço e não o utiliza profissionalmente para obtenção de ganhos.

Por outro lado, de forma excepcional, aplica-se a Teoria Finalista Mitigada para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade, *in verbis*:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CIVIL. PROCESSO CIVIL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RECURSO ESPECIAL. PESSOA JURÍDICA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. APLICAÇÃO DO CDC. TEORIA FINALISTA MITIGADA. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. ART. 27 DO CDC. SÚMULA Nº 83 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. 1. Inaplicabilidade do NCPD a este julgamento ante os termos do Enunciado nº 1 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **2. A jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em situação de vulnerabilidade.** Tem aplicação a Súmula nº 83 do STJ. 3. Agravo regimental não provido.<sup>8</sup>

Portanto, ante o exposto, em consonância com as doutrinas aferidas e a Jurisprudência acima colacionada do STJ, verifica-se que a vulnerabilidade, princípio norteador encontrado no artigo 4º, I do CDC, é o pressuposto fundamental para averiguação da relação de consumo nessas situações mais tênues.

<sup>8</sup> STJ. AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL: AREsp 646.466/ES, Relator: Ministro Moura Ribeiro. Terceira Turma, DJe 10/06/2016. JusBrasil, 2016. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/465740122/recurso-especial-resp-1635912-am-2016-0271226-9>. Acesso em: 28 de maio de 2018.

### ***2.1.2 Da Vulnerabilidade***

A elaboração de todo o sistema nacional de defesa do consumidor justifica-se pelo princípio da vulnerabilidade, encontrado no art. 4º, inc. I do CDC e presente implicitamente em todo o sistema que disciplina o mercado de consumo. Existem, no âmbito das relações de consumo, de acordo com o que leciona Marques (2013, p. 102), quatro espécies de vulnerabilidades, sendo elas: fática, técnica, jurídica e informacional.

A vulnerabilidade fática se traduz na fragilidade socioeconômica dos consumidores frente aos fornecedores, em que estes possuem autonomia de estabelecer nos termos do contrato suas vontades, encontrando-se assim em posição de superioridade.

A vulnerabilidade técnica é caracterizada pela falta de conhecimento por parte do consumidor sobre as características gerais e específicas do produto disponível. Em regra geral, entende-se presumida essa vulnerabilidade. Exemplificando, a simples informação dos componentes de determinado produto em sua embalagem, por si só, não permite ao consumidor médio, ter o real conhecimento das peculiaridades do produto colocado à venda.

A terceira vulnerabilidade nas relações de consumo é a jurídica, que estabelece não possuir, o consumidor, conhecimentos específicos necessários para compreender por completo as cláusulas encontradas no teor de um contrato, podendo ser essa matéria jurídica propriamente dita, ou ainda, a título de exemplo, financeira. Desse modo, para equilibrar essas relações desproporcionais, deve o fornecedor elucidar completamente os termos contratuais, no intuito de não surpreender ou ludibriar os consumidores no tocante a análise desses contratos.

A vulnerabilidade informacional é vista como uma ramificação da vulnerabilidade técnica, se caracterizando quando o consumidor é exposto a uma infinidade de informações que são manipuladas e controladas pelos fornecedores. Assim, perde o consumidor, a capacidade de discernir a informação útil da desnecessária.

Com relação ao princípio da vulnerabilidade, a Jurisprudência nos Tribunais de Justiça pátrios tem entendido de forma pacífica que a situação de vulnerabilidade do consumidor pessoa física é presumida pela lei<sup>9</sup>. Por seu turno, como já demonstrado no

---

<sup>9</sup> TJ/AM. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. AGRAVO DE INSTRUMENTO: - AI: 40019563920168040000 AM 4001956-39.2016.8.04.0000, Relator: João de Jesus Abdala Simões, Terceira Câmara Cível. DJ: 22/08/2016. JusBrasil. 2016. Disponível em: <https://tj-am.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/376426300/agravo-de-instrumento-ai-40019563920168040000-am-4001956-3920168040000> Acesso em: 28 de maio de 2018.

discorrer das teorias sobre a definição de consumidor, a vulnerabilidade das pessoas jurídicas deverá ser demonstrada e aferida casuisticamente.

### **2.1.3 Definição de consumidor equiparado**

O Código de Defesa do Consumidor prestigia a figura do consumidor por equiparação ou *bystander*, instituto que possui como finalidade ampliar a utilização da lei consumerista para situações que naturalmente, sem essas previsões, seriam excluídas de apreciação. São encontradas três hipóteses de caracterização desse mecanismo no CDC, precisamente no parágrafo único do artigo 2º e nos artigos 17 e 29.

A primeira espécie disciplina sobre condição geral e abstrata envolvendo a coletividade ou pessoas indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Nesse aspecto, exemplifica-se quando uma concessionária de fornecimento de água não toma os cuidados necessários para garantir a qualidade do produto, pondo em risco toda a coletividade, hipótese em que não se quantifica ou se identifica a totalidade de pessoas prejudicadas. Dessa forma, toda essa coletividade está protegida pela vigência do dispositivo do artigo 2º.

O artigo 17 do CDC, localizado na seção que rege a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, considera como consumidor todas as pessoas atingidas e vítimas do evento danoso. O exemplo mais utilizado para esta situação é a queda de uma aeronave em uma residência, situação em que o morador não possui vínculo consumerista com a empresa aérea detentora do avião, contudo, em decorrência do sinistro atingir bem de sua propriedade, acaba-se tornando consumidor equiparado nesta relação jurídica de consumo (Garcia, 2016, p. 196).

A última hipótese é extraída do artigo 29 do Código de Defesa do Consumidor, no capítulo que regulamenta as práticas comerciais, onde estabelece que se equiparam aos consumidores todas as pessoas, sendo determináveis ou não, expostas as práticas comerciais, ou seja, a oferta e publicidade realizada pelo empresário o vincula com a coletividade, sendo resguardados e protegidos esses possíveis consumidores na espécie de *bystander*.

### **2.1.4 Conceito de fornecedor**

A definição de fornecedor é assentada no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece ser fornecedor “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de

produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviço.”<sup>10</sup>

Pela análise do artigo mencionado, nota-se que a vontade do legislador foi atribuir maior amplitude à definição, sendo caracterizado o fornecedor quando verificado a ocorrência de habitualidade e onerosidade na relação de consumo envolvida, requisitos estes necessários para a comprovação do desenvolvimento de uma atividade.

O termo “desenvolvem atividade” é o ponto crucial para a qualificação do fornecedor, pois em decorrência desse desenvolvimento é que se encontra a habitualidade da atividade. Por consequência, a onerosidade requer uma vantagem econômica, contraprestação pelo produto ou serviço prestado. Nestes termos, são excluídos da definição as atividades gratuitas, por ausência do pressuposto de onerosidade.

Nesse sentido é o posicionamento de Bruno Miragem:

“A noção de profissionalismo está vinculada a uma especialidade, um conhecimento especial e presumivelmente abrangente sobre dada atividade que se exerce, e cujas características essenciais são conhecidas, utilizando-se deste conhecimento como meio de vida. Nesse sentido, o profissional tem, em relação ao não profissional, uma superioridade em termos de conhecimento daquelas características do produto ou serviço que fornece. O caráter profissional da atividade a caracteriza como atividade econômica, uma vez que o fornecedor a desenvolve visando determinada vantagem econômica- geralmente contraprestação pecuniária ou remuneração.”<sup>11</sup>

Exemplificando, uma farmácia é fornecedora quando desenvolve atividade de forma habitual e onerosa disponibilizando medicamentos em caráter não gratuito. Entretanto, a mesma não deve ser qualificada como fornecedora na relação em que versar sobre a venda do veículo que realiza as entregas à domicílio, pois nesta situação, a venda deste bem móvel não é habitual e nem faz parte da atividade primordial desenvolvida.

## 2.2 Sistema Europeu

Na Europa, o direito comunitário surgiu da necessidade de se buscar uma integralização entre os diversos países pertencentes ao bloco econômico. Para alcançar os objetivos estabelecidos nos Tratados, a União Europeia estabeleceu diversos mecanismos de atos legislativos.

---

<sup>10</sup> BRASI. (Lei nº. 8.078/1990) Código de Defesa do Consumidor: publicada em 11 de setembro de 1990. Disponível [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 26 de maio de 2018.

<sup>11</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 157

O início dessa harmonização se deu através do Tratado de Roma, em 1957, que teve como resultado a criação de um mercado comum e a busca de um desenvolvimento de políticas comuns. Nesses termos, foi designado ao Parlamento Europeu, aos Conselhos Europeu e da União Europeia, e à Comissão Europeia a competência para a elaboração de regulamentos, diretivas, decisões e pareceres.

O direito comunitário é hierarquicamente superior às normas estabelecidas nos Países Membros, possuindo, por consequência, supremacia com relação as normas nacionais.

Na abordagem do Direito de Arrependimento, a norma a ser analisada em conjunto com o Código de Defesa do Consumidor é a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e Conselho de 25 de outubro de 2011<sup>12</sup>, que disciplina o direito de desistir no tocante aos contratos à distância e aos celebrados fora do estabelecimento comercial. A diretiva em referência possui em seu texto 67 (sessenta e sete) considerações iniciais, que funcionam como ressalvas e esclarecimentos aos 35 (trinta e cinco) dispositivos contidos na norma.

As diretivas buscam, através de aproximação legislativa, eliminar disparidades entre as legislações dos Estados Membros e a comunitária que possam prejudicar o desenvolvimento do mercado comum. Os destinatários das diretivas são as autoridades nacionais, que devem tomar as medidas necessárias para que façam parte do direito nacional. As diretivas estabelecem objetivos específicos que têm de ser atingidos em todos os Estados-Membros, em prazo estabelecido. Para alcançar esses objetivos, as autoridades nacionais têm de adaptar a sua legislação, contudo, possuem a liberdade de decidir como será a transposição das disposições contidas nas diretivas em suas legislações pátrias.

A elaboração dessas normas legais obedece uma estrutura própria, onde a Comissão Europeia propõe a legislação sobre determinada temática. Em seguida as autoridades e estudiosos dos Estados-Membros debatem as propostas indicadas, valorando sua aplicabilidade e possibilidade de funcionamento. Prosseguindo, compete ao Parlamento Europeu e ao Conselho decidirem sobre o teor e a adoção dessas propostas discutidas. Uma vez terminado este processo com a consequente criação da norma, cabe aos países pertencentes ao bloco, a responsabilidade pela aplicação dentro de suas jurisdições.

### ***2.2.1 Conceito de consumidor e fornecedor***

---

<sup>12</sup> UNIAO EUROPEIA. Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho. Aprovada em: 25 de outubro de 2011. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083> Acesso em: 26 de maio de 2018.

O artigo 2º da Diretiva 2011/83/UE define o conceito de consumidor, *in verbis*:

«Consumidor»: qualquer pessoa física que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

De imediato, já se constata uma importante diferença com relação ao estabelecido no CDC. Enquanto na lei consumerista nacional prevê expressamente a possibilidade das pessoas jurídicas serem consideradas consumidoras, na Diretiva 2011/83/UE, as pessoas jurídicas são excluídas das relações de consumo, não se vislumbrando sua previsão na definição colacionada.

De acordo com Braga Netto (2016, p. 139), países como Alemanha e França seguem fielmente a definição acima mencionada.

Faz-se necessário esclarecer que os termos contidos na Diretiva 2011/83/UE são propositalmente restritivos, pois cuida-se de uma norma padrão. Contudo, não impede uma ampliação favorável aos consumidores pelos Estados Membros na transposição dos dispositivos contidos na diretiva em suas legislações pátrias.

Nessa perspectiva, de acordo com a consideração preliminar nº. 13 da diretiva em referência, poderão os Estados Membros estender a definição de consumidor para as pessoas jurídicas. Concretizando essa possibilidade, o direito espanhol<sup>13</sup>, diferentemente do encontrado na norma comunitária, admite serem consumidoras as pessoas jurídicas e as entidades sem personalidades. Todavia, para essa incidência, as mesmas devem estar atuando sem prosperar lucro e em relação diferente à exercida na atividade habitual, definição essa semelhante à encontrada no CDC.

O nível de harmonização é encontrado no artigo 4º da Diretiva 83/2011/UE, que determina que os Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na norma, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva

A harmonização desses aspectos é fundamental para uma evolução e qualificação das relações de consumo, visando uma maior segurança jurídica tanto para os consumidores quanto os fornecedores, vez que objetiva alcançar o equilíbrio entre a defesa dos consumidores e a competitividade entre empresas de países distintos.

---

<sup>13</sup> ESPANHA, Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Aprovado em: 16 de novembro de 2007. Disponível em: <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>> Acesso em: 26 de maio de 2018.



Sob o mesmo enfoque, a definição de fornecedor na Diretiva 2011/83/UE também é encontrado no artigo 2º do CDC, que estabelece ser fornecedor “pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue, incluindo através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.”

Quanto ao conceito de fornecedor, verifica-se que a vontade do legislador europeu foi atribuir maior amplitude a definição, ressaltando ademais, a importância e essencialidade do requisito da habitualidade no tocante ao objeto envolvido na relação de consumo.

Feita a abordagem sobre os textos legais são utilizados nos diferentes modelos jurisdicionais e dos conceitos fundamentais para a concretização de uma relação jurídica de consumo, é chegado o momento de avançar e adentrar no Direito do Arrependimento e suas peculiaridades nesses sistemas ora analisados.

### 3 DIREITO DE ARREPENDIMENTO APLICADO NA DIRETIVA 2011/83/UE

Na comunidade europeia, o Direito de Arrependimento é previsto na Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e Conselho de 25 de outubro de 2011, que estabeleceu diretrizes sobre a temática aos 28 (vinte e oito) Estados Membros da União Europeia, determinando como termo inicial para aplicação das regulamentações da diretiva no direito interno desses países a data de 13 junho de 2014.

Na Espanha, as alterações, no intuito de adaptar a legislação pátria ao disposto na Diretiva 2011/83/EU, ocorreram por meio da Lei 3/2014, de 27 de março, que modificou a lei geral de consumo, o *Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU)*, o qual foi aprovado pelo Decreto Real Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

Em Portugal, a transposição ocorreu por meio do Decreto Lei nº. 24/2014, de 14 de fevereiro.<sup>14</sup>

A Diretiva 2011/83/UE substituiu, através de uma revisão e atualização, as Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais, e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, que abordava sobre a proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância. Desta feita, verifica-se que o objetivo da nova norma é atualizar toda essa matéria em um único texto legal.

#### 3.1 Âmbito de aplicação e definição do direito de arrependimento

Assim como o Código de Defesa do Consumidor brasileiro, o artigo 3º da Diretiva 2011/83/UE estabeleceu que somente se aplica suas disposições aos contratos celebrados entre consumidor e fornecedor. Contudo, existem espécies de contratos envolvendo consumidores e fornecedores que são excluídas da proteção da diretiva em referência, seja por ser regulada por legislação específica, como cuidados relativos a saúde, viagens organizadas, transportes de passageiros, ou pela difícil harmonização nos Estados Membros de determinados temas, como aquisição ou transferências de bens imóveis, serviços financeiros, serviços sociais e apostas.

---

<sup>14</sup> PORTUGAL, Decreto-Lei nº. 24/2014. Aprovado em: 14 de fevereiro de 2014. Disponível em: <<https://dre.pt/pesquisa/-/search/572450/details/maximized>> Acesso em: 26 de maio de 2018.

Os países signatários possuem a discricionariedade de não aplicar a diretiva em análise nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial quando o pagamento a ser efetuado pelo consumidor na relação de consumo não exceder o valor de 50 (cinquenta) euros.

Na Diretiva 2011/83/UE, a definição do direito de desistir é previsto no artigo 9º, *in verbis*:

Art. 9º: Ressalvando os casos em que se aplicam as exceções previstas no artigo 16.º, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de arrependimento do contrato a distância ou fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar motivo, e sem incorrer em quaisquer custos para além dos estabelecidos no artigo 13.º, n.º 2, e no artigo 14.º.

Desta feita, verifica-se que o direito de arrependimento é a faculdade do consumidor deixar de modo unilateral, no prazo de 14 (catorze) dias, o contrato realizado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem a necessidade de justificar ao fornecedor o motivo de sua decisão e sem sofrer qualquer tipo de sanção na utilização dessa garantia.

### **3.2 Das contratações à distância e as celebradas fora do estabelecimento comercial.**

De pronto, se faz necessário elucidar as possibilidades de aplicação do direito de desistir, ressaltando que as exceções e os custos de devolução mencionados na definição acima serão minuciosamente analisados mais adiante.

Entende-se por contratação a distância, conforme o artigo 2º da Diretiva 2011/83/EU, aquela celebrada entre consumidor e fornecedor dentro de um sistema de vendas ou prestações de serviços organizados e planejado para essa vertente de mercado, intermediado fundamentalmente por um ou mais formas de comunicação à distância até o momento da concretização do negócio, sem que ocorra a presença simultânea do consumidor e fornecedor.

Por sua vez, caracteriza-se contrato celebrado fora do estabelecimento comercial a contratação realizada na presença simultânea do fornecedor e consumidor em ambiente que não seja a loja física do fornecedor.

Do mesmo modo, será também considerado realizado fora do estabelecimento comercial outras quatro hipóteses, a saber: quando celebrado na presença simultânea das partes, em local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor; após oferta do consumidor em ambiente alheio ao estabelecimento comercial do fornecedor; quando celebrado no estabelecimento comercial do fornecedor ou através de qualquer forma de comunicação a distância, logo após o consumidor ser contactado pessoalmente em local diverso do

estabelecimento comercial, na presença concomitante do consumidor e fornecedor; ou ainda nos contratos celebrados durante eventos externos regulados pelo fornecedor no intuito de promover a venda de produtos ou serviços.

O direito de arrependimento com base na diretiva em análise visa equilibrar as relações de consumo em que a vulnerabilidade do consumidor é ampliada, e assim resguardá-lo nas situações de compras por impulso, pressão psicológica e das contratações em que o consumidor não tem acesso prévio ao serviço ou bem adquirido.

### **3.3 Das compras realizadas dentro de estabelecimento comercial**

Apesar de não previsto na Diretiva 2011/83/UE, em alguns Países Membros da União Europeia, como Espanha, por exemplo, regula-se também o arrependimento nas compras realizadas dentro de estabelecimento comercial.

Essa hipótese é resguardada e garantida pelos artigos 68 e 79 da lei que regula a defesa dos consumidores no direito espanhol (TRLGDCU), possuindo como objetivo incentivar os fornecedores a estenderem esse direito garantido aos consumidores nas contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial para esta modalidade, a fim de que abarquem e fidelizem um maior número de clientes.

O artigo 68 do TRLGDCU disciplina que o consumidor terá direito ao arrependimento do contrato nas hipóteses previstas na legislação ou quando reconhecida na oferta, publicidade ou no próprio contrato.

Por seu turno, o artigo 78 da norma supramencionada esclarece o procedimento a ser adotado nas hipóteses de direito de desistir previsto contratualmente, estabelecendo que na ausência de previsão, o arrependimento contratual se regulará nos termos previstos para as situações legais.

Salienta-se que nos casos em que o fornecedor estabelecer critérios para o procedimento do arrependimento contratual, essas regras terão que ser no mínimo similares as previstas na legislação, sendo vedado e considerado como não escritos os termos mais restritivos, como prazo reduzido para o exercício do arrependimento ou necessidade de justificativa.

No setor de vestuário, algumas grandes lojas como ZARA e BERSHKA já concedem e estendem essa garantia contratual a seus consumidores.

Essa possibilidade de devolução da compra é uma liberalidade do fornecedor, uma garantia comercial que se assemelha a prática comum das “trocas”. Em ambas, o fornecedor

não tem a obrigação de disponibilizar essa ferramenta, contudo, uma vez sendo ofertado esse direito ao consumidor, este último tem protegido e resguardado essa extensão liberal.

A Diretiva 2011/83/UE define as garantias comerciais em seu artigo 2º:

«Garantia comercial»: qualquer compromisso assumido pelo profissional ou pelo produtor perante o consumidor, para além das suas obrigações legais no tocante à garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respectiva publicidade divulgada aquando ou antes da celebração do contrato;

Não se pode esquecer que as diretivas europeias são um instrumento flexível que tem como finalidade essencial harmonizar os direitos internos, estabelecendo obrigações de resultado aos países signatários, contudo, deixa nas mãos dos Estados Membros o método de transposição dos dispositivos, nestes termos, permite a ampliação do teor das diretivas sempre que se respeite seu conteúdo mínimo.

### **3.4 O dever de informação dos fornecedores em face de arrependimento**

O direito de informação é um dos norteadores em que se sustenta a proteção aos consumidores. O artigo 6º da Diretiva 2011/83/UE, que disciplina acerca da informação no momento pré contratual, estabelece, em síntese, que antes do consumidor vincular-se com o fornecedor por meio de um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial, caberá ao fornecedor disponibilizar de forma clara e compreensível as informações essenciais referentes a contratação, como as características principais do objeto do contrato, preço total com inclusão de impostas e taxas, as formas de pagamento.

De igual modo, deve o fornecedor informar sobre a existência do direito de arrependimento, seu prazo, condições, procedimentos e os custos da devolução nessas situações.

Acrescenta-se que a Diretiva 2011/83/UE também disciplina em seu artigo 10º acerca da omissão da informação sobre o direito de arrependimento por parte do fornecedor, designando que nas contratações em que este dificultar ou não informar ao consumidor acerca da possibilidade de desistir do contrato de forma unilateral, o prazo para o exercício desse

direito amplia-se, somente expirando uma vez passados 12 (doze) meses após findo o prazo legal comum de retratação de 14 (catorze) dias.

Observa-se que nas situações em que no decorrer do lapso temporal de 12 (doze) meses, o fornecedor deve informar ao consumidor sobre a possibilidade deste direito. O prazo para o arrependimento encerra-se 14 (catorze) dias após a data em que o consumidor receber esta informação.

Nota-se que esse mecanismo da norma europeia visa inibir, adotando medidas punitivas, os fornecedores que em exercício de má-fé deixem de prestar informação aos consumidores quanto a essa garantia, seja dificultando ou omitindo a possibilidade do desfazimento da contratação e suas consequências.

### **3.5 Dos encargos e prazo do exercício do arrependimento**

Conforme designa o artigo 14 da Diretiva 2011/83/UE, cabem aos consumidores os encargos relativos à devolução do bem adquirido. Entretanto, existem algumas hipóteses em que este ônus recairá sobre o fornecedor.

A primeira situação acontece quando o fornecedor dispõe deliberadamente em contrato que vai arcar com o ônus de realizar o pagamento dos custos da devolução; a segunda possibilidade ocorre nas situações em que o fornecedor não informa ao consumidor acerca dessa responsabilidade natural, caso em que os encargos oriundos da devolução dos produtos deverão ser suportados pelo fornecedor. A terceira hipótese ocorre especialmente nos contratos firmados fora do estabelecimento comercial, quando pela natureza dos bens, estes não puderem ser devolvidos por correios.

Quanto ao prazo para o exercício do arrependimento, na norma comunitária, este lapso temporal é de 14 (catorze) dias de acordo com artigo 9º da Diretiva 2011/83/UE, a serem iniciados de modo diverso a depender se a contratação é de um produto ou serviço.

Com relação à compra e venda de produtos, o prazo inicia-se a partir da data em que o consumidor tenha a posse física do bem. Na hipótese de compra de vários produtos, o prazo somente começará na data em que o consumidor tenha recebido o último objeto.

Por outro lado, nos casos de contratações de serviços, expira-se o direito de desistir em 14 (catorze) dias a contar da celebração do contrato.

Na vigência da Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, revogada em virtude da elaboração da diretiva ora analisada, o prazo para o exercício do direito de arrependimento era de 7 (sete) dias.<sup>15</sup>

Salienta-se, por fim, que como já abordado no tópico anterior, este prazo poderá ser prorrogado por mais 12 (doze) meses em face da omissão de informação sobre o direito de desistir.

### **3.6 O procedimento do exercício de arrependimento e seus efeitos**

Para exercer o direito de arrependimento, deve o consumidor, antes do término do prazo legal de 14 (catorze) dias, comunicar sua decisão ao fornecedor. Será efetivada a comunicação quando enviada dentro do lapso temporal supracitado, não importando se esse requerimento somente chegou ao fornecedor em data posterior ao fim do prazo.

A exteriorização de vontade pode ser realizada através de um formulário modelo previsto no artigo 11º da Diretiva 2011/83/UE e encontrado em sua parte anexa, podendo ser enviado de forma física, através de carta, ou eletrônica por intermédio da internet. Assim, cabe ao consumidor preencher este documento inserindo as seguintes informações:

- a) os dados do fornecedor (nome, endereço, número e e-mail para contato);
- b) data da celebração do contrato de serviço ou recebimento do produto;
- c) seu nome e endereço;
- d) data de exercício do arrependimento, com a assinatura, quando o formulário for realizado em papel.

A diretiva estabelece que os Estados Membros não devem acrescentar outros requisitos ao requerimento acima explicado, entretanto, admite-se qualquer outra declaração inequívoca em que se demostre a vontade de desistir do negócio firmado.

É importante frisar que o ônus de provar o exercício do direito de arrependimento é imputado ao consumidor. Por força do artigo 14º da Diretiva 2011/83/UE, deve este, salvo acordado em sentido contrário, realizar a devolução do bem ao fornecedor ou para alguma pessoa autorizada por este último, sem atraso injustificado e não ultrapassando 14 (catorze) dias a contar da data que tiver informado ao fornecedor de seu desejo de desistir unilateralmente do vínculo contratual celebrado.

---

<sup>15</sup> UNIAO EUROPEIA. Diretiva 85/577/CEE do Conselho. Aprovada em: 20 de dezembro de 1985. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A31985L0577> Acesso em: 26 de maio de 2018.

Conforme o artigo 13º da Diretiva 2011/83/UE, o fornecedor também é incumbido de algumas responsabilidades, como a de informar imediatamente o recebimento do requerimento de arrependimento manifestado pelo consumidor.

Quanto ao reembolso dos valores recebidos, deve o fornecedor, salvo disposição diversa combinada entre as partes, utilizar a mesma forma de pagamento exercida pelo consumidor, sem atrasos injustificados e no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data que é informado da decisão do consumidor.

A contagem inicia-se da data do recebimento da informação nos casos em que o fornecedor tiver deliberadamente oferecido recolher os bens no caso de arrependimento. Todavia, permite-se ao fornecedor aguardar para realização desse ressarcimento, nos casos de compra e venda, a devolução dos bens ou a comprovação de envio emitida pelo consumidor nas hipóteses em que recaia a este último o ônus de devolver o bem.

O efeito direto do exercício do direito de desistir é o desfazimento do negócio celebrado, com a devolução do serviço ou produto adquirido e o reembolso dos valores gastos. Contudo, em diversas vezes, os contratos podem conter uma contratação principal e outras acessórias. Entende-se por contrato principal aquele que existe sozinho, sendo independente e autônomo, por sua vez, os acessórios dependem de uma outra contratação, são subordinados a outro negócio, não sendo, nesses termos, por si só, independentes e autônomos.

O artigo 15º da Diretiva 2011/83/UE determina que na prática do direito de arrependimento nos contratos principais, os acessórios, se existirem, serão automaticamente rescindidos sem qualquer custo ao consumidor nos termos da definição do direito de desistir já analisada encontrada no artigo 9º da diretiva em referência.

### **3.7 Exceções ao direito de desistir**

O direito de arrependimento, conforme verificado, abarca as contratações realizadas à distância e as realizadas fora do estabelecimento comercial nos termos das contidos no artigo 2º da Diretiva 2011/83/EU. Entretanto, existem espécies de contratações que mesmo sendo realizadas nos termos resguardados pela diretiva, não serão protegidas quanto ao direito de desistir. Essas hipóteses são encontradas no artigo 16º da diretiva em referência através de um rol taxativo, *in verbis*:

- a) Aos contratos de prestação de serviços, depois de os serviços terem sido integralmente prestados caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso dos consumidores, e com o reconhecimento de que os



consumidores perdem o direito de desistir quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional;

b) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de arrependimento;

c) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;

d) Ao fornecimento de bens susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;

e) Ao fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

f) Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;

g) Ao fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;

h) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efetuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efetuar a manutenção ou reparação, o direito de desistir deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais;

i) Ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega;

j) Ao fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;

k) Aos contratos celebrados em hasta pública;

l) Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;

m) Ao fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se a execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento de que deste modo perde o direito de arrependimento.

Verifica-se da leitura das situações previstas, que as exceções ao direito do arrependimento têm como fundamento proteger o fornecedor em face de cinco pressupostos que podem ser vistos nas hipóteses acima. São eles: a finalização de um serviço ou compra e venda em que a devolução prejudique completamente o negócio celebrado; especificidade do serviço ou compra que torne personalíssimo o objeto contratado; a deterioração instantânea de bens que impossibilite a reintrodução no mercado; contratações que envolvam objetos cujo

preço tenha flutuações de mercado; bens que uma vez utilizados coloquem em risco em caso de devolução a saúde ou higiene de outros consumidores.

No direito espanhol esse rol é encontrado no artigo 103 do *Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, ademais, no direito português, essas exceções estão assentadas no artigo 17 do Decreto-Lei nº. 24/2014, de 14 de fevereiro.

#### 4 DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO NO CDC

No Brasil, o instituto do direito de arrependimento é previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no capítulo VI (da proteção contratual), o qual estabelece que "o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio."

Torna-se importante discorrer brevemente sobre a parte final desta definição, uma vez que as modalidades encontradas de contratações realizadas fora do estabelecimento comercial são meramente exemplificativas, sendo consideradas também espécies desse instituto, por exemplo, as contratações realizadas por *internet* e televisão.

Diferentemente do encontrado na Diretiva 2011/83/UE, no CDC não existe definição do conceito de contratações realizadas fora do estabelecimento comercial.

Sobre o tema, Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery lecionam que:

"O CDC enumerou, de maneira exemplificativa, as formas de contratação fora do estabelecimento comercial: por telefone e a domicílio. O caráter de *numerus apertus* desse elenco é dado pelo advérbio '*especialmente*' constante da norma. Assim, as contratações por telefone, faz, videotexto, mala direta, reembolso postal, catálogo, prospectos, lista de preço, a domicílio, via internet etc."<sup>16</sup>

As relações de consumo efetuadas fora do estabelecimento comercial amplifica a vulnerabilidade dos consumidores. Nesse sentido, a previsão de garantir o direito de arrepender-se de uma compra realizada nestas condições tem como motivos ensejadores proteger os consumidores das compras por impulso, das práticas agressivas de vendas, ou compras em que ausente é o contato físico com o objeto de contratação.

O consumidor quando é abordado por fornecedor fora do estabelecimento comercial, por vezes, não possui lapso temporal razoável para reflexão da necessidade da contratação, agindo assim, em muitas oportunidades, por impulso.

Além disso, por exemplo, nas vendas à domicílio ou por *internet*, o consumidor nem sempre consegue sanar todas as dúvidas sobre o contrato celebrado, como as características e utilidades do produto ou serviço, ocasionando, por vezes, uma pressão psicológica para a concretização da contratação.

Acrescenta-se também o fato de que em inúmeras formas dessas relações de

---

<sup>16</sup> NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil anotado**. 2.ed. São Paulo: RT, 2003. p. 944.

consumo protegidas pelo direito de arrependimento (telefone, televisão ou internet), o consumidor não tem contato físico ou manuseio nos casos de produto e não ocorre a verificação da qualidade nas situações de contratações de serviços.

Além dos pressupostos mencionados, nas plataformas de vendas abarcadas pelo artigo 49 do CDC, em geral, são os fornecedores quem procuram os consumidores, diferentemente das compras realizadas dentro de estabelecimento comercial, onde os consumidores vão ao encontro dos fornecedores.

Nos casos envolvendo *internet* em especial, que, atualmente, é a principal modalidade de compra feita fora do estabelecimento comercial, o consumidor é “atacado” por inúmeras propagandas e ofertas a todo momento, seja ao acessar seu e-mail, ao verificar redes sociais ou até mesmo em *sites* de notícias, pois em todos esses ambientes busca-se, a qualquer custo, convencer, de forma ostensiva, as pessoas a realizarem aquisições, acarretando um desequilíbrio desacerbado na relação de consumo.

Nessa perspectiva, constata-se que o direito de arrependimento funciona como antídoto desse desequilíbrio, um mecanismo em busca de equacionar e igualar esses vínculos consumeristas.

É forçoso enfatizar que o CDC, de modo diverso ao encontrado na Diretiva 2011/83/EU em que existe um formulário padrão, não prevê nenhuma modalidade de manifestação específica para o exercício do direito de desistir. A exceção ocorre quanto as relações de consumo realizadas por intermédio do comércio eletrônico, regulado nesse tocante pelo Decreto nº. 7.962 de 15 de março de 2013<sup>17</sup>, que disciplinou em seu artigo 5º, parágrafo primeiro, que deve ser oportunizado ao consumidor a possibilidade de retratação através do mesmo mecanismo utilizado na celebração do contrato, sem prejuízos de outros meios disponibilizados.

Além disso, o direito de desistir independe de qualquer vício ou defeito do produto ou serviço, não sendo necessária justificativa, sendo o simples descontentamento suficiente para o retorno do negócio jurídico ao seu estado inicial (*status quo*). Nessas situações, tratando-se de produtos, caberá consumidor devolvê-lo e ao fornecedor reembolsar o consumidor dos pagamentos até então recebidos.

Acerca desta temática, leciona Garcia (2013, p. 377):

---

<sup>17</sup>BRASIL. Decreto nº. 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm) Acesso em: 28 de maio de 2018.

Qualquer explicação que o consumidor der a respeito dos motivos da desistência, além de ser voluntário, servirá apenas para que o fornecedor saiba, a título de coleta de dados para sua pesquisa, o porquê do consumidor estar desistindo do produto ou serviço.

Conclui-se, portanto, que os pressupostos que norteiam o Direito de Arrependimento nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial são presumidos.

O artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor determina serem nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que impossibilitem o direito de arrependimento nas hipóteses legais ou que imputem multa à sua utilização, devendo nessas ocasiões, serem consideradas como não escritas.

Para o regular exercício do arrependimento é fundamental que o produto a ser devolvido esteja em condições de ser utilizado em futura venda a ser realizada pelo fornecedor, dessa forma, cabe ao consumidor o zelo de não avariar ou depreciar o produto ao utilizá-lo. Exemplificando, quando consumidor compra uma vestimenta via internet, ou seja, fora do estabelecimento comercial, o adequado uso para o exercício do direito em referência é de apenas vestir e realizar juízo de valor, julgando-se estar ou não satisfeito com produto adquirido. De forma diversa, ocorreria se o consumidor utiliza o produto para trabalhar e posteriormente a este uso decide desistir do negócio firmado, nesta última análise, o consumidor não faz jus ao pleito de arrependimento.

#### **4.1 Das compras realizadas dentro de estabelecimento comercial**

No teor do dispositivo 49 do CDC, em momento algum faz menção sobre a possibilidade de ofertar aos consumidores a oportunidade de desistir ou se arrepender da contratação de produto ou serviço adquirido dentro de estabelecimento comercial.

Destarte, deduz-se que no ambiente comercial o consumidor goza de prazo suficiente para realizar reflexão sobre a real necessidade da aquisição do bem ou serviço, além disso, neste local, poderá ser sanada qualquer espécie de dúvidas sobre as características do objeto de contratação. Por fim, presumiu o legislador, que na loja física, o consumidor teria contato prévio capaz de verificar o serviço a ser contratado ou manusear o produto pretendido.

Entretanto, a Jurisprudência<sup>18</sup> já entendeu em alguns julgados, que mesmo se concretizando a contratação dentro do estabelecimento comercial, uma vez detectado que o

---

<sup>18</sup> TJSP. Apelação Cível com revisão nº. 9134379-17.2003.8.26.0000. Relator: Melo Colombi. 14ª Câmara de Direito Privado. DJ: 25 de maio de 2007. JusBrasil.

consumidor estava sob forte pressão psicológica que o colocasse em situação amplamente desvantajosa, inibindo assim, sua capacidade plena de realizar reflexão voluntária sobre a contratação a ser realizada, como por exemplo oferecimento de bebidas alcóolicas, este poderá ser protegido pelos dizeres contidos no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Por sua vez, a Doutrina defende uma outra possibilidade de caracterização, esta ocorre quando apesar da contratação ser realizada dentro do estabelecimento comercial, o consumidor não possui acesso de maneira física ao bem pretendido antes de finalizar a transação.

Nesta corrente, filia-se Braga Netto (2016, p. 424):

“No caso de compra do carro zero pela internet – mas dentro do estabelecimento comercial e com pedido feito pelo vendedor da concessionária – não há contato direto com o produto, fisicamente. Há bens - como um carro, por exemplo – em que essa apreciação física do produto é importante. As expectativas do consumidor podem, em alguma medida, não ser confirmadas. Por isso cremos que, nessas situações, deverá incidir a proteção consagrada no art. 49 do CDC.”

Empós essas proposições, verifica-se que Doutrina e Jurisprudência, em caráter excepcional, vêm estendendo a aplicação do direito de arrependimento para algumas contratações realizadas em loja física, equiparando-as com contratações realizadas fora do estabelecimento comercial pelo fato de presentes serem algum dos pressupostos ensejadores do direito de desistir.

#### **4.2 Dos encargos e prazo do exercício do arrependimento**

O parágrafo único do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor é claro ao disciplinar que "se o consumidor exercer 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.”

Com relação aos gastos na devolução dos produtos, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), através do informativo nº. 528, no REsp 1.340.604/RJ, de relatoria do Ministro Mauro Campbell Marques, julgado em 15/08/2013, entendeu serem incluídos na quantia a ser devolvida todos os gastos oriundos da remessa ou reenvio do produto ao fornecedor, pois caso contrário fosse, seria ferramenta para limitar e esmorecer indiretamente o exercício do direito de desistir. Justificou, por fim, que possíveis prejuízos experimentados por fornecedores em vista desse entendimento são inerentes à modalidade de venda agressiva realizada fora do

estabelecimento comercial.<sup>19</sup>

Entretanto, na prática, o que se vê é a resistência por parte dos fornecedores com relação ao ressarcimento dos gastos encarados pelos consumidores nos reenvio dos produtos nas situações de arrependimento, que por vezes somente são devolvidos após provocação do Judiciário.

Neste ponto, reside uma diferença importante em comparação ao encontrado na Diretiva 2011/83/UE, vez que na norma comunitária, em regra geral, cabe ao consumidor os gastos de devolução dos produtos, somente sendo a cargo do fornecedor quando este se disponibilizar em contrato, quando não informar ao consumidor sobre este ônus, ou a depender da espécie do produto este não puder ser devolvido via correios.

Verifica-se que com relação a este tópico, a interpretação do SJT é mais favorável aos consumidores, pois designa aos fornecedores o ônus dos gastos de reenvio dos bens adquiridos.

Quanto ao prazo para o exercício do direito de desistir da contratação realizada fora do estabelecimento comercial, o *caput* do artigo 49 do CDC designa que será de 7 dias a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, prazo este correspondente a metade do encontrado na Diretiva 2011/83/UE.

Verifica-se que o dispositivo apresenta duas formas diferentes para o início do prazo potestativo, contudo, não especificou em quais situações será a contar da assinatura do contrato ou do recebimento.

A interpretação atual e majoritária é de que essa contagem tenha como começo a assinatura do contrato quando combinar com o recebimento do produto ou início da prestação do serviço, todavia, nas outras conjecturas, quando o consumidor passar a ter o produto ou a inauguração da prestação do serviço somente ocorrer em data posterior a da contratação, a contagem para o direito de desistir será iniciado no efetivo recebimento do produto ou serviço.

Apesar de não estar explícito no dispositivo em análise e causar incertezas, esta interpretação corrobora com o intuito do instituto do arrependimento, pois apenas com a presença física do produto ou a disponibilidade do serviço é que o consumidor poderá ter condições de avaliar se o que adquiriu atende seus anseios e expectativas.

---

<sup>19</sup> STJ. INFORMATIVO nº. 528. REsp 1.340604/RJ. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. DJ: 15 de agosto de 2013.-Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=INFJ&livre=@COD=%270528%27&tipo=informativo> Acesso em: 26 de maio de 2018.

Nessa linha é o entendimento de Marques (2013, p. 368):

“O prazo para manifestação da desistência é de sete dias ‘a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço’. No caso de compra realizada pelo telefone e internet, a contagem inicia-se a partir do ato de recebimento do produto e não do dia da solicitação (contratação). A interpretação deve prestigiar a finalidade da norma: proteger o comprador que, até o recebimento físico do bem, não pode examinar adequadamente o produto.”

Salienta-se que nos casos de bem imóvel, em sentido contrário ao estabelecido nos termos acima, o início do prazo de 7 (sete) dias conta-se a partir da celebração do negócio, ainda que a real entrega do imóvel dependa de conclusão e a torne futura, isso por conta das peculiaridades inseridas nesta espécie de transação, como por exemplo valorização ou desvalorização do bem envolvido.

O posicionamento do STJ é similar ao adotado na Diretiva 2011/83/UE com relação ao termo inicial das compras de produtos, contudo, com relação aos contratos de serviços, verifica-se ser mais favorável ao consumidor o entendimento jurisprudencial, vez que na norma europeia, o prazo potestativo inicia-se na celebração do contrato, e não do início da prestação do serviço.

Como demonstrado, o direito de arrependimento é regulado apenas pelo *caput* do artigo 49 e um parágrafo, sendo omissos com relação a diversos temas encontrados na Diretiva 2011/83/UE, ocorre que em alguns destes pontos, como já exposto, é complementado pela Jurisprudência e Doutrina, todavia, com relação ao dever de informação, do procedimento a ser utilizado no exercício deste direito, não existem posicionamentos firmes nos Tribunais Pátrios, fator este que corrobora com a necessidade de atualização do CDC.

#### **4.3 Análise do Projeto de Lei do Senado nº. 281/2012**

Em dezembro de 2010, ou seja, 20 (vinte) anos após a entrada em vigor da Lei nº. 8.078 de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, foi criada uma comissão composta por juristas com objetivo de evoluir e atualizar o CDC quanto às relações consumeristas por intermédio de propostas que deveriam ser apresentadas ao na época Presidente do Senado Federal, José Sarney.

A comissão era presidida por Herman Benjamin, atualmente Ministro do Superior Tribunal de Justiça, composta ainda pela presença de estudiosos do direito do consumidor, como Cláudia Lima Marques, Ada Pellegrini Grinover, Leonardo Roscoe Bessa, Roberto Augusto Pleiffer e Kazuo Watanabe. (Benjamin; Marques; Bessa, 2013, p. 401)



Segundo Benjamin, Marques e Bessa (2013, p. 66):

A proposta de atualização do CDC da Comissão de Juristas (PSL 281/2012 e 283/2012) mantém o sistema do CDC intacto, reforçando [sic] os princípios da aplicação e interpretação das normas a favor do consumidor e do diálogo das fontes (favor debilis, nas disposições gerais do CDC), o princípio da transparência (criando duas seções novas, uma sobre comércio eletrônico e outra sobre prevenção ao superendividamento do consumidor), o princípio da boa-fé objetiva (em especial, no que se refere à informação, à segurança nas novas tecnologias e ao crédito do consumidor e cooperação para evitar a ruína do consumidor) e o princípio da confiança (criando direitos de autodeterminação, segurança e privacidade de dados e reforçando as ações coletivas e seu benefício para as pretensões individuais, com a criação de dois capítulos novos na parte processual).

O relatório final com as propostas foi finalizado em 2012, quando deu-se início a Comissão Temporária de Modernização do Código de Defesa do Consumidor, tendo por objetivo avaliar as proposições contidas neste relatório, o qual foi dividido nos Projeto de Lei do Senado nº. 281 (PLS nº. 281/2012), que regulamenta atualizações de disposições gerais e acerca do comércio eletrônico, nº. 282 sobre ações coletivas e nº. 283 que institui dispositivos que versam sobre o superendividamento.

Na presente manifestação, o projeto examinado será o de nº. 281, mais precisamente no tocante aos dispositivos propostos que adentram no direito de arrependimento. Na conjectura atual, o PLS nº. 281/2012 foi aprovado pela Senado Federal em 28/10/2015<sup>20</sup>, e agora aguarda a tramitação na Câmara dos Deputados, que conforme designa o artigo 65 da Constituição Federal de 1988, funciona como órgão revisor. Dessa maneira, uma vez sendo aprovado também nesta segunda casa, o projeto será encaminhado à Presidência da República para o sancionamento ou veto das disposições contidas no projeto de lei.

#### **4.3.1 Principais alterações do CDC**

O texto aprovado no Senado atualiza de forma significativa o artigo 49 do CDC, reformando o texto do *caput, in verbis*, e a inclusão de mais 8 (oito) parágrafos e do artigo 49-A:

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

---

<sup>20</sup> TEXTO APROVADO DO PROJETO DE LEI Nº 281/2012. Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/diarios/BuscaDiario?tipDiario=1&datDiario=29/10/2015&paginaDireta=00281>. Acesso em: 26 de maio de 2018

Quanto ao *caput* do artigo 49 do CDC, foram duas as mudanças elaboradas no projeto em análise, a primeira é a substituição do termo “contratações celebradas fora do estabelecimento comercial” por “contratação a distância”. A segunda alteração é vista na parte final do dispositivo acima colacionado, o qual tem por objetivo sanar a omissão legislativa do texto ainda em vigor do CDC que não estabeleceu expressamente qual será o termo inicial para a contagem do prazo de 7 (sete) dias para o exercício do arrependimento. Nestes termos, o posicionamento vislumbrado no PLS nº. 281/2012 alinha-se com o atual entendimento da Jurisprudência.

Com o intuito de findar as dúvidas existentes com relação ao contrato à distância, o §2º define este tipo de contrato, nesse diapasão, todo contrato realizado fora do estabelecimento comercial do fornecedor, ou que não estiverem presentes simultaneamente o consumidor e o fornecedor será considerado um contrato entre ausentes. Ademais, o parágrafo segundo elenca um rol expressamente exemplificativo das modalidades de contratação a distância. A conceituação encontrada no PLS nº. 281/2012 é bastante semelhante aos dizeres aos encontrados na definição aferida no artigo 2º da Diretiva 2011/83/UE.

Por seu turno, o parágrafo terceiro inova de forma importante ao equiparar como contratação a distância as compras realizadas dentro do estabelecimento comercial em que o consumidor não teve como verificar o produto ou serviço, atendendo assim, como já discorrido anteriormente, o anseio de parte da Doutrina que defende esta hipótese como modalidade de arrependimento.

Os parágrafos 4º, 6º, 7º, e 9º tentam nortear o procedimento do arrependimento, estabelecendo o §4º que deve o consumidor devolver o produto com todos os acessórios e nota fiscal, já o §9º atribui a responsabilidade aos fornecedores de confirmar imediatamente e de forma individualizada o recebimento do requerimento de arrependimento. Ademais, o §6º disciplina ser ônus dos fornecedores providenciar rapidamente o reembolso dos valores pagos aos consumidores, atuando junto as instituições financeiras nos casos de contratações realizadas mediante cartão de crédito ou meio de pagamento similar, quando descumpridos esse reembolso imediato, conforme o §7º, deverá o fornecedor devolver o valor dobrado.

A crítica quanto ao procedimento do direito de desistir no PLS nº. 281/2012 descrito acima cinge-se na sua incompletude, uma vez que os dizeres contidos nos parágrafos ora em análises não estabelecem algumas informações essenciais, como prazos esclarecendo o lapso temporal em que o consumidor terá que entregar o bem e qual o prazo possui o fornecedor para realizar o reembolso ao consumidor. Outro ponto que poderia ter sido introduzido seria sobre a quem recairá os gastos de reenvio dos bens adquiridos, atualmente, como já discorrido, a

Jurisprudência vem entendendo que cabe ao fornecedor. O PLS nº. 281/2012 seria uma boa oportunidade de sanar essa dúvida e designar tal responsabilidade. Ademais, não se vislumbra nos dispositivos do projeto em referência hipóteses de exceção ao direito de desistir, o que acaba por induzir ao entendimento de que em todas as situações de contratações a distância se é possível o arrependimento, independentemente de suas características e peculiaridades.

Seguindo o entendimento do artigo 15º da Diretiva 2011/83/UE, o parágrafo 5º do PLS nº. 281/2012 estabelece que uma vez exercido o direito de arrependimento nos contratos principais, consideram-se rescindidos os contratos acessórios. Não aplicar esse raciocínio seria inviabilizar o direito do consumidor de colocar fim ao vínculo.

Outra novidade encontrada no PLS nº. 281/2012 é sobre o dever de informação acerca do direito de desistir, o qual não é regulado ou previsto atualmente pelo CDC. Nessa perspectiva, estabelece o §8º ser obrigação do fornecedor informar de maneira prévia e clara os meios adequados para o exercício do direito de desistir, exigindo que no mínimo, deve-se permitir o requerimento deste direito pelo mesmo mecanismo de comunicação utilizado para a contratação.

Ademais, em outro dispositivo do PLS nº. 281/2012 é encontrado diretrizes sobre o direito de arrependimento, cuida-se do inciso IV e parágrafo único do artigo 45-E, da seção que regula o comércio eletrônico, que designa ao fornecedor a obrigação nas contratações por meio eletrônico ou similares de enviar aos consumidores um formulário ou *link* para formulário sobre o direito de desistir para as situações em que os consumidores desejem desfazer o negócio celebrado, além disso, estabelece uma punição nos casos de não envio desse documento aos consumidores, que será a ampliação do prazo de arrependimento para 14 (catorze) dias.

Nota-se que esse mecanismo é inspirado no artigo 10º da Diretiva 2011/83/UE que regula a omissão dos fornecedores do dever de informar sobre o direito de arrependimento, onde que na norma comunitária, nessas situações, o prazo para desistir somente expira passados 12 (doze) meses após o termo inicial legal de 14 (catorze) dias.

Por derradeiro, no PLS nº. 281/2012 busca-se estabelecer um posicionamento diferenciado para as comprar de passagens aéreas a distância através do artigo 49-A, *in verbis*:

Art. 49-A. Sem prejuízo do direito de rescisão do contrato de transporte aéreo antes de iniciada a viagem (art. 740, § 3º do Código Civil), o exercício do direito de arrependimento do consumidor de passagens aéreas poderá ter seu prazo diferenciado, em virtude das peculiaridades do contrato, por norma fundamentada das agências reguladoras.

Parágrafo único: A regulamentação prevista no caput deverá ser realizada no prazo máximo de cento e oitenta dias após a entrada em vigor desta Lei.

No cenário atual, a Doutrina diverge quanto as situações envolvendo compras de passagens aéreas adquiridas fora de estabelecimento comercial, a discussão cinge-se na possibilidade ou não de se considerar este tipo de compra uma exceção ao direito de desistir.

A corrente minoritária, que possui como expoente Alexandre Junqueira Gomide defende que o direito de arrependimento do artigo 49 do CDC não se relaciona com o mecanismo de aquisição de passagens áreas pela via internet, à medida que as condições do serviço aéreo, além de consignadas na página eletrônica da companhia aérea, são públicas e notórias, e em se tratando de serviço padronizado e indiferente de irradiar qualquer incerteza no momento da sua aquisição, desse modo, não se verifica as vulnerabilidades que busca proteger os dizeres do artigo em referência do CDC.<sup>21</sup>

Contudo, em sentido contrário estar, ainda, a corrente majoritária e a Jurisprudência Pátria<sup>22</sup>, que defendem a presunção de maior vulnerabilidade e desequilíbrio também nas compras a distância dessa modalidade, entendendo não ser tal aquisição uma exceção, vez que não foi previsto pelo Código de Defesa do Consumidor, nesse diapasão, encontra-se protegido pelo artigo 49 da lei consumerista.

---

<sup>21</sup> GOMIDE, Alexandre Junqueira, **Direito de arrependimento nos contratos de consumo**. São Paulo: Almedina, 2014. p. 146-147

<sup>22</sup> TJ/RJ. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Apelação Cível: 00978332520148190001, Relator: PETERSON BARROSO SIMÃO, Data de Julgamento: 28/02/2018, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, DJ: 02/03/2018. Disponível em: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/579210502/apelacao-apl-978332520148190001-rio-de-janeiro-capital-31-vara-civel/inteiro-teor-579210522> Acesso em: 28 de maio de 2018.

## 5 CONCLUSÃO

O presente estudo buscou abordar acerca do direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, realizando uma análise crítica em paralelo com o disposto sobre a temática na Diretiva 2011/83/UE do Parlamento e Conselho de 25 de outubro de 2011 que regulamenta o direito comunitário europeu quanto aos contratos celebrados a distância ou fora do estabelecimento.

No que concerne ao sistema jurídico brasileiro, verificou-se que o direito consumerista possui como marco inicial a Constituição Federal de 1988, que estabeleceu a defesa dos consumidores como preceito fundamental e princípio importante a ser observado no tocante a liberdade da atividade econômica no país. Ademais, a carta magna pátria designou ao Congresso Nacional a incumbência de elaborar e aprovar um Código de Defesa do Consumidor, texto este instituído pela Lei nº. 8.078 de 11 de setembro de 1990.

Por outro lado, na União Europeia, o direito de desistir tem origem na Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, sendo tal norma revogada pela Diretiva 2011/83/EU. Essa espécie de norma cuida-se de um ato legislativo comunitário que fixa um objetivo geral que todos os países da pertencentes ao bloco econômico devem almejar, uma norma padrão. Todavia, cabe a cada Estado Membro elaborar a sua própria legislação para dar cumprimento a esse objetivo.

Aprofundando as análises das normas em análises, verificou-se os conceitos de consumidor e fornecedor, figuras essas essenciais para a caracterização de uma relação jurídica de consumo. Quanto ao conceito de consumidor, após o juízo de comparação, restou constatada uma importante diferença entre os sistemas jurídicos, enquanto no CDC é previsto a possibilidade das pessoas jurídicas serem consideradas consumidores, na Diretiva 2011/83/UE essa hipóteses não possui previsão, todavia, foi oportunizado aos Estados Membros, quando da transposição do teor da diretiva ao direito interno, estender a incidência do teor da norma comunitária as pessoas jurídicas. Consigne que com relação a definição de fornecedor não foram detectadas significativas diferenças, vez que em ambas as normas foram verificadas a necessidade dos requisitos da habitualidade e onerosidade na relação de consumo.

O direito de arrependimento na Diretiva 2011/83/UE é redigido de forma bastante completa, sendo definida as hipóteses de caracterização das contratações celebradas a distância e fora do estabelecimento comercial, disciplinado o direito de informação ao consumidor acerca desse direito nas fases pré contratual e contratual, do procedimento adotado e das

responsabilidades do consumidor e devedor, como o cumprimento de prazos e encargos bem definidos. Por derradeiro, ainda foi examinado as exceções ao direito de retratação.

No Brasil, o instituto em análise somente tem previsão em um caput e parágrafo único, sendo, dessa maneira, omissivo com relação a diversos temas encontrados na diretiva europeia. Verificou-se que essas ausências de dispositivos são sanadas por entendimentos da Jurisprudência.

Tendo em vista a necessidade de atualização do direito de arrependimento no Brasil, o presente estudo abordou, ainda, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 281/2012, que tem como objetivo acrescentar e regular sobre vários aspectos acerca do direito de desistir que atualmente apenas é regulado por entendimentos doutrinários e jurisprudências.

Ressalta-se que este trabalho não teve como objetivo encontrar soluções para as falhas do legislador, mas sim analisar sob enfoque comparativo e crítico o direito de arrependimento disciplinado no Brasil.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

\_\_\_\_\_. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

ALVAREZ, Carlos Lasarte. **Manual sobre proteccion de consumidores y usuários**. 5. ed. – Madrid: Dykinson, 2013.

BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual do direito do consumidor**. 5. Ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual Direito do Consumidor: à luz da Jurisprudência do STJ**. 11. ed. rev., atual. e ampl. – Salvador: Juspodivm, 2016.

BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL: AREsp 646.466/ES, Relator: Ministro Moura Ribeiro. Terceira Turma, DJ: 10/06/2016. JusBrasil, 2016. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/465740122/recurso-especial-resp-1635912-am-2016-0271226-9>. Acesso em: 28 de maio de 2018.

BRASIL. TJ/AM. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. AGRAVO DE INSTRUMENTO: - AI: 40019563920168040000 AM 4001956-39.2016.8.04.0000, Relator: João de Jesus Abdala Simões, Terceira Câmara Cível. DJ: 22/08/2016. JusBrasil. 2016. Disponível em: <https://tj-am.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/376426300/agravo-de-instrumento-ai-40019563920168040000-am-4001956-3920168040000> Acesso em: 28 de maio de 2018.

BRASIL. (Lei nº. 8.078/1990) Código de Defesa do Consumidor: publicada em 11 de setembro de 1990. Disponível [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 26 de maio de 2018.

BRASIL. (Lei nº. 13.105/2015) Código de Processo Civil: publicada em 16 de março de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm) Acesso em: 29 de maio de 2018.

BRASIL. TJSP. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível com revisão nº. 9134379-17.2003.8.26.0000. Relator: Melo Colombi. 14ª Câmara de Direito Privado. DJ: 25 de maio de 2007.

BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. INFORMATIVO nº. 528. REsp 1.340604/RJ. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. DJ: 15 de agosto.de.2013.-Disponível.em: <http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=INFJ&livre=@COD=%270528%27&tipo=informativo> Acesso em: 26 de maio de 2018.

BRASIL. TEXTO APROVADO DO PROJETO DE LEI Nº. 281/2012. Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/diarios/BuscaDiario?tipDiario=1&datDiario=29/10/2015&paginaDir eta=00281>. Acesso em: 26 de maio de 2018

BRASIL. Decreto nº. 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm) Acesso em: 28 de maio de 2018.

BRASIL. Código Civil. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/110406.htm) Acesso em: 26 de maio de 2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CASSO, Joaquim Gonzáles. **El concept de consumidor a la vista de la más reciente doctrina del TJUE. Consumidor vs Empresario**. Boletín Digital AJFV Derecho de la Unión Julio 2016. Disponível em: <http://www.ajfv.es/wp-content/uploads/2017/04/civiljulio2016.pdf> Acesso em: 26 de maio de 2018.

ESPAÑA, Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Aprobado em: 16 de novembro de 2007. Disponível em: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555> Acesso em: 26 de maio de 2018.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de direito civil: contratos, teoria geral e contratos em espécie**. 4. ed. Salvador: Juspodivm, 2014.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo**. 13. ed. Juspodivm: Salvador, 2016.

\_\_\_\_\_. **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**. 11. ed. Juspodivm: Salvador, 2016.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 26. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

GOMIDE, Alexandre Junqueira, **Direito de arrependimento nos contratos de consumo**. São Paulo: Almedina, 2014.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MARQUES, Cláudia Lima. CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito**. 29. vol. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.



MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil anotado**. 8. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

\_\_\_\_\_. **Curso de direito do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

PORTUGAL, Decreto-Lei nº. 24/2014. Aprovado em: 14 de fevereiro de 2014. Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/572450/details/maximized> Acesso em: 26 de maio de 2018.

TARTUCE, Flavio; AMORIM, Daniel; NEVES, Assunção **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. 6. ed, rev., atual e ampl. – Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: METODO, 2017.

UNIAO EUROPEIA. Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho. Aprovada em: 25 de outubro de 2011. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083> Acesso em: 26 de maio de 2018.

UNIAO EUROPEIA. Diretiva 85/577/CEE do Conselho. Aprovada em: 20 de dezembro de 1985. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A31985L0577> Acesso em: 26 de maio de 2018.