

CONSUMIDOR TEM O DIREITO DE SE ARREPENDER

Embora haja pouca divulgação sobre o fato, dentre os direitos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, em lugar importantíssimo está o chamado direito de arrependimento, em razão do qual o consumidor tem a possibilidade de desistir, nos contratos estabelecidos fora do estabelecimento do fornecedor, da pactuação formalizada, de forma pura e simples, sem ter de apresentar qualquer motivo para tanto.

A justificação principal desse direito, consignado no art. 49 do Código, reside na idéia de que sendo a contratação realizada fora do estabelecimento do fornecedor, não tinha o consumidor, quando manifestou sua vontade, a mesma possibilidade de analisar e refletir sobre o produto, o serviço ou mesmo sobre a contratação, que teria se estivesse vendo, tocando e observando, dentro da loja, com o bem à sua vista.

Por outro lado, a existência desse direito constitui uma ferramenta de proteção contra o marketing abusivo, invasivo e ostensivo, que não tem natureza apenas informativa, de persuasão racional, de consumo consciente, pois visa, sobretudo, através da propaganda e da publicidade, convencer o público consumidor de uma pseudo-necessidade de se adquirir determinados produtos ou serviços anunciados.

Deste modo, pela instituição dessa prerrogativa é preservado o direito do consumidor à plena informação, à igualdade nas contratações, enfim, a só realizar consumo consciente, realmente querido e pretendido, oportunizando-se possibilidade de refletir se quer ou não contratar nas condições oferecidas, a fim de adquirir ou utilizar os produtos e serviços anunciados.

Assim, em todo o contrato realizado fora do estabelecimento, da loja etc, seja na residência, no local de trabalho, nas vias públicas, ou mesmo através de telefone, correspondência, folhetos, encartes, e-mail, televisão, sites etc, terá o consumidor o direito de desistir da contratação efetuada, e isso sem apresentar qualquer motivo (como defeito, vício, falta de correspondência entre o anunciado e o recebido, ou outros), mas apenas seu próprio arrependimento.

Essa ausência de motivo, ou motivos, para se arrepender, é da própria essência do instituto, não sendo necessária a existência de qualquer causa, para que o consumidor se arrependa da contratação realizada, mas apenas a sua falta de vontade de contratar, ou de continuar contratando, com pleno direito de receber de volta, caso já tenha pago, tudo quanto desembolsou em razão do contrato, devidamente acrescido de correção monetária.

Nesses termos, se existir interesse no arrependimento, com ou sem devolução de quantias pagas, cumpre ao consumidor manifestá-lo em 7 (sete) dias, contados após o recebimento efetivo do bem, produto ou serviço, o que pode ser feito por qualquer meio que dê conhecimento ao fornecedor da desistência (telefone, carta, email etc).

Para finalizar, caso não seja respeitado esse direito, recomenda-se denúncia imediata do fato ao PROCON e ao Ministério Público.

RODRIGO BRUM SILVA
COORDENADOR EXECUTIVO
PROCON LONDRINA