



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

**O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**THE ROLE OF THE RIGHT TO REPAY FOR THE CONSUMER AND ITS EXCEPTIONS IN LIGHT OF THE CONSUMER DEFENSE CODE**

**EL PAPEL DEL DERECHO A REEMBOLSO PARA EL CONSUMIDOR Y SUS EXCEPCIONES A LA LUZ DEL CÓDIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Luana Garcia Ferreira<sup>1</sup>

e595629

<https://doi.org/10.47820/recima21.v5i9.5629>

PUBLICADO: 09/2024

**RESUMO**

Esse trabalho aborda o direito de arrependimento de compra de um produto ou serviço dentro do Código de Defesa do Consumidor, conforme versa o Decreto nº 7.962/13 que regulamenta tal obrigação dos fornecedores aos consumidores. Essa norma geral limita que dentro de um prazo de 07 (sete) dias, o consumidor exerça seu direito de arrependimento, o que o possibilita ter o reembolso integral do valor pago e devidamente corrigido. Essa lei garante tal proteção perante todas as compras realizadas fora do estabelecimento comercial, ou seja, via internet, permitindo que o consumidor tenha prazo e possa captar informações suficientes para uma decisão sobre a conveniência da contratação do produto ou serviço, pois no caso das lojas físicas, o direito de arrependimento fica condicionado à livre e espontânea vontade do lojista. Dentro dessa legislação existem algumas exceções de produtos e serviços que não se encaixam no direito de arrependimento, dos quais alguns exemplos serão abordados posteriormente. Visto isso, o objetivo desse artigo é abordar o papel do direito do arrependimento para o consumidor, incluindo quais são as exceções de compras geralmente realizadas fora do estabelecimento comercial, fazendo com que as boas relações de consumo sejam mantidas de maneira equilibrada para ambas as partes. O método utilizado para a realização desse trabalho foi a fundamentação teórica como a parte do texto que apresenta o embasamento científico para o tema da pesquisa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Direito do Consumidor. Arrependimento de Compra. Produtos e Serviços.

**ABSTRACT**

*This work will address the right to regret the purchase of a product or service within the Consumer Protection Code, as set out in Decree No. 7,962/13, which regulates this obligation of suppliers to consumers. This general rule limits that within a period of 07 (seven) days, the consumer exercises his right to repentance, which allows him to have a full refund of the amount paid and duly corrected. This law guarantees such protection for all purchases made outside the commercial establishment, that is, via the internet, allowing the consumer to have time and be able to capture sufficient information to make a decision on the convenience of contracting the product or service, as in the case of stores physical property, the right to repentance is subject to the free and spontaneous will of the retailer. Within this legislation there are some exceptions for products and services that do not fit the right of withdrawal, some examples of which will be discussed later. Given this, the objective of this article is to address the role of the right to repentance for the consumer, addressing the exceptions to purchases generally made outside the commercial establishment, ensuring that good consumer relations are maintained in a balanced manner for both parties. The methodological procedure used to carry out this work was the theoretical foundation is the part of the text that presents the scientific basis for the research topic.*

**KEYWORDS:** Consumer Law. Purchase Regret. Products and Services.

<sup>1</sup> Centro Universitário de Goiatuba – UNICERRADO.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

### RESUMEN

*Este trabajo abordará el derecho a arrepentirse de la compra de un producto o servicio dentro del Código de Protección al Consumidor, según lo establecido en el Decreto N° 7.962/13, que regula esta obligación de los proveedores hacia los consumidores. Esta regla general limita que en un plazo de 07 (siete) días, el consumidor ejerza su derecho de arrepentimiento, lo que le permite obtener la devolución total del monto pagado y debidamente corregido. Esta ley garantiza dicha protección para todas las compras realizadas fuera del establecimiento comercial, es decir, a través de internet, permitiendo al consumidor tener tiempo y poder captar información suficiente para tomar una decisión sobre la conveniencia de contratar el producto o servicio, como en En el caso de tiendas de propiedad física, el derecho al arrepentimiento está sujeto a la libre y espontánea voluntad del detallista. Dentro de esta legislación existen algunas excepciones para productos y servicios que no se ajustan al derecho de desistimiento, algunos ejemplos de los cuales se discutirán más adelante. Ante esto, el objetivo de este artículo es abordar el papel del derecho de arrepentimiento para el consumidor, abordando las excepciones a las compras generalmente realizadas fuera del establecimiento comercial, asegurando que se mantengan buenas relaciones de consumo de manera equilibrada para ambas partes. El procedimiento metodológico utilizado para realizar este trabajo fue la fundamentación teórica es la parte del texto que presenta la base científica del tema de investigación.*

**PALABRAS CLAVE:** Derecho del Consumidor. Arrepentimiento de compra. Productos y Servicios.

### INTRODUÇÃO

Com a ascensão da globalização e da Internet, surgiram novos métodos para a comercialização de bens e serviços, como o comércio eletrônico, que se tornou uma realidade incontestável, permitindo a aquisição de produtos e serviços de qualquer lugar do mundo (Avelar, 2024).

Devido ao avanço tecnológico e à demanda crescente por acesso rápido a serviços e produtos, a internet tem crescido de forma exponencial. Isso resultou na expansão dos fornecedores *online* e na explosão do consumo *online*. Conforme apontam dados do *e-commerce* no Brasil, em 2024, o varejo físico voltou a ganhar força, promovendo um novo desafio para as lojas virtuais. Segundo dados do Relatório Setores do *E-commerce* da *Conversion*, o tráfego do *e-commerce* caiu 12,3% no primeiro trimestre de 2024, somando 2,34 bilhões de visitas únicas, um número 1,2% menor do que o de fevereiro de 2023, quando os acessos também haviam caído após o desempenho positivo de janeiro (Neiva, 2024).

No entanto, tal crescimento do comércio virtual pode ser duvidoso aos consumidores, que muitas vezes não sabem quais são seus direitos nesse ambiente virtual, surgindo novas vulnerabilidades aos direitos do consumidor no comércio eletrônico. Para preencher essa lacuna, o Poder Executivo agiu em março de 2013, regulamentando Decreto nº 7.962, visando regulamentar questões polêmicas relacionadas aos contratos de consumo na internet. O objetivo era proteger os consumidores e promover relações mais equilibradas e transparentes no comércio eletrônico.

A legislação vem de encontro à frequência com que os consumidores são enganados por preços e vantagens atraentes oferecidos por lojas virtuais, e na maioria das vezes se decepcionam e



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

se arrependem da aquisição de algo que esperavam atender às suas necessidades, mas que, na verdade, se revela de qualidade inferior ou não cumpre as funções prometidas vistas no anúncio.

Neste cenário, o propósito desta pesquisa é explorar os diferentes fatores da internet e do comércio eletrônico, com ênfase no direito de arrependimento estipulado no referido Decreto, uma das leis fundamentais para o comércio online e suas exceções.

Mesmo com a promulgação do Decreto nº 7.962/2013 com o objetivo de regulamentar questões polêmicas ligadas aos contratos de compra *online*, ainda há uma lacuna considerável na conscientização dos consumidores sobre o direito de arrependimento em transações virtuais.

Embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC) garanta a defesa dos interesses dos consumidores, incluindo aqueles que fazem compras pela internet, muitos consumidores brasileiros continuam desconhecendo a possibilidade de desistir de compras feitas *online*. A falta de informação sobre esse direito pode causar desequilíbrio nas relações de consumo, prejudicando os consumidores que não conseguem exercer seus direitos de maneira eficaz.

### 1. O DIREITO DE ARREPENDIMENTO JUNTO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê o direito de arrependimento para as compras realizadas fora do estabelecimento comercial com a finalidade de proteger a vulnerabilidade do consumidor diante de abordagens de práticas de vendas incisivas, sem reflexão e discernimento suficiente para contratar, que não houve condições de avaliação pelo consumidor sobre o bem contratado (Andrade; Torres, 2021).

Com o avanço da tecnologia em todas as áreas, em especial no *e-commerce*, conhecido como comércio eletrônico, houve uma verdadeira revolução na maneira como os consumidores brasileiros realizam suas compras. A facilidade de comprar produtos e serviços pela internet, juntamente com a diversidade de opções disponíveis, fez com que o comércio eletrônico se tornasse uma parte essencial do cotidiano. No entanto, essa transformação digital trouxe desafios significativos em relação à proteção do consumidor no Brasil. Dentre os desafios enfrentados, merecem destaque a falta de transparência nas políticas de devolução, e a falta de clareza.

Nesse sentido, Bolina (2018) diz que:

Desde o surgimento da sociedade, o comércio sempre esteve presente, como intermediário nos negócios, criando novos caminhos, encurtando distâncias e aproximando civilizações. No século XX, o comércio sofreu uma revolução inovadora com a internet, facilitando a comunicação entre pessoas de diferentes e distantes lugares do mundo, de maneira que os meios digitais se fizeram cada vez mais presentes na vida das pessoas, inclusive nas relações de consumo com o propósito de facilitar as negociações (Bolina, 2018, p. 13).

No sistema jurídico do Brasil, o direito do consumidor tem um papel predominante, visando proteger e equilibrar as transações comerciais entre fornecedores e consumidores. Contudo, de acordo com o artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o consumidor é reconhecido como a parte mais vulnerável no mercado de consumo. Apesar dos esforços contínuos



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

pela igualdade de direitos, alcançar plenamente essa equidade nem sempre é viável, sendo crucial contar com instrumentos que garantam condições de equilíbrio e proteção adequadas para o lado mais frágil. Entre as garantias proporcionadas pelo CDC, destaca-se o direito de arrependimento em compras realizadas fora do estabelecimento comercial, embora apenas uma minoria dos consumidores esteja ciente dessa possibilidade. O art. 49 do CDC irá dispor sobre esse direito dizendo:

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio (Brasil, CDC, 1990, art. 49).

O Decreto 7.962/2013 regulamenta o CDC, dispondo sobre a contratação no comércio eletrônico e traz em sua letra:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

- I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;
- II - atendimento facilitado ao consumidor; e
- III - respeito ao direito de arrependimento (Brasil, Decreto 7.962/2013, art. 1º).

Visto que na lei brasileira o tema do arrependimento é referido no decreto, especificamente em seu artigo primeiro, inciso III. Este dispositivo destaca a importância do respeito ao direito de arrependimento, alinhando-se aos princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, que busca garantir a proteção e a dignidade dos consumidores em todas as suas interações comerciais, seja no ambiente físico ou digital.

Menciono Carmo (2011):

A globalização tem intensificado o problema da tutela do consumidor, pois o caráter global do comércio eletrônico dificulta ainda mais a definição da jurisdição e a aplicação das leis. Diante dessa falta de barreiras nacionais do comércio eletrônico, conclui-se que o consumidor eletrônico encontra maior dificuldade na defesa de seus direitos. Dessa forma, esse assunto tem sido considerado internacionalmente muito importante (Carmo, 2011, p. 81).

Para garantir a proteção dos consumidores nas compras *online*, é fundamental que os fornecedores operem de forma transparente e ética. Eles devem ser supervisionados e regulados pelas autoridades competentes para assegurar o cumprimento das leis e normas estabelecidas.

Além disso, os consumidores precisam se informar e adotar medidas de segurança antes de efetuar uma compra na internet. Isso inclui verificar a reputação do fornecedor, compreender as políticas de troca e devolução, entre outras informações relevantes. Ressalta-se também que a facilidade de realizar compras em um contexto global pode, mesmo que indiretamente, provocar certa instabilidade na aplicação das leis e regulamentos (Moura, 2023 *apud* Vieira; Dantas, 2024, p. 8).

O Direito de Arrependimento na legislação consumerista brasileira dispõe que existem dois locais principais onde o Direito de Arrependimento se encontra previsto: artigo 49 do Código de



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

Defesa do Consumidor (CDC) e artigo 1º, III, e artigo 5º, ambos do Decreto nº 7.9622/13 (conhecido Decreto do Comércio Eletrônico) (Abrão, 2021).

Sergio Cavalieri Filho pondera que não se deve esquecer que o objetivo da lei não é apenas favorecer o consumidor, mas sim fornecer-lhe recursos tangíveis e instrumentos que o capacitem a se equiparar ao fornecedor, buscando o equilíbrio e a harmonia na relação de consumo. Isso deve ser feito respeitando os princípios da equidade e da boa-fé, que devem ser entendidos como uma via de mão dupla, onde o que é válido para o consumidor também deve ser válido para o fornecedor, e vice-versa (Cavalieri Filho, 2008, p. 79-80 *apud* Andrade; Braga; Silva, 2015).

Nesse contexto, nota-se a aplicação do Princípio da Isonomia nas relações de consumo, cujo propósito primordial é promover a igualdade de todos perante a lei, garantindo um tratamento imparcial e livre de discriminação.

E no Código de Defesa do Consumidor não poderia ser diferente, sendo constatado pela simples análise das razões que deram origem ao referido código a aplicação dentre outros, o do princípio da isonomia, constante no artigo 5º da Constituição Federal. Destaca-se que a vulnerabilidade do consumidor face ao fornecedor foi reconhecida no inciso I, do artigo 4º do CDC, de forma que “tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal” (Nunes, 2011).

Destaca-se ainda que o princípio da isonomia pode ser entendido de duas formas: igualdade perante a lei e igualdade na lei. O primeiro concerne ao dever de se aplicar o direito no caso concreto, mesmo se tal aplicação partir de ato discriminatório; o segundo exige que as normas jurídicas não contenham distinções, exceto aquelas autorizadas constitucionalmente (Mello, 2021).

Assim, torna-se crucial a implementação de medidas para apoiar os consumidores em circunstâncias desfavoráveis. Isso envolve a elaboração de políticas públicas, o fortalecimento dos mecanismos de proteção ao consumidor, bem como a educação e conscientização deles.

Kátia Leão Cerqueira e Jorge Renato dos Reis (2011) definem a educação da seguinte maneira:

Já a educação informal decorre de programas e campanhas publicitárias por intermédio dos meios de comunicação de massa e mediante trabalhos comunitários, com o objetivo de levar ao consumidor, de qualquer faixa etária, informações, orientações e esclarecimentos, propiciando-lhes melhor postura no mercado de consumo (Reis; Cerqueira; Hermany, 2011, p. 37-38 *apud* Andrade; Braga; Silva, 2015).

Para concluir tais preceitos, a adoção dessas medidas governamentais é a maneira mais rápida de assegurar a transparência, conscientização e promover um cenário de consumo mais justo e equitativo, onde os direitos dos consumidores sejam sempre respeitados e protegidos, independentemente da circunstância.

Atualmente torna-se imprescindível entender sobre o Direito do Consumidor em todos o seu rol de leis, especialmente no que diz respeito ao crescimento do transações comerciais efetivadas via



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

comércio eletrônico. Dessa forma, a compreensão da lei do *e-commerce* evita problemas jurídicos e penalidades.

Além disso, o foco da legislação consumerista é estabelecer práticas justas e a garantia da privacidade e qualidade no atendimento, bem como atender o consumidor, considerada a parte mais vulnerável das relações de consumo, sobre o seu direito de arrependimento e ainda proporcionar-lhe a confiança e vantagem competitiva em um mercado tão promissor.

Com visto, a Constituição Federal de 1988 passou a redigir a proteção do consumidor como um direito e uma garantia fundamental ao incluí-lo no artigo 5º, parágrafo XXXII. Este artigo explicita que "o Estado deverá promover, conforme estabelecido em lei, a defesa do consumidor". Sendo essa disposição firmemente estabelecida nos capítulos I e título II que são dos Direitos e deveres individuais e coletivos e dos Direitos e Garantias Fundamentais. Neste contexto a Constituição oferece um sólido fundamento jurídico inicial, enraizado em sua base constitucional, para impulsionar o comércio eletrônico e outras atividades comerciais na internet. Ela estabelece princípios e garantias fundamentais, como o direito à informação, também a proteção da privacidade das comunicações, criando assim um ambiente propício para o desenvolvimento dessas atividades.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor também estipula normas de interesse público e social, visando satisfazer as necessidades dos consumidores com respeito à sua dignidade, saúde e segurança, protegendo seus interesses econômicos, promovendo uma melhor qualidade de vida e garantindo transparência nas transações comerciais.

Atualmente, a internet se tornou uma ferramenta que proporciona interação pessoal e também profissional, fazendo com que comerciantes buscassem meios para publicação de seus produtos com menor custo e com a simplicidade nas opções de pagamento, e garantindo amplitude de variedades. Podendo considerar que no meio eletrônico o acesso ao público fica mais amplo facilitando a vida do comerciante e do consumidor.

Quando se trata de comércio eletrônico, mesmo que haja várias vantagens e melhorias entre os fornecedores e os consumidores, o mundo *online* apresenta vários desafios e problemas na construção de uma relação confiável. O consumidor muitas vezes se depara com incertezas e desconfianças inerentes ao ambiente digital. Contudo, há alguns direitos que protegem a parte mais vulnerável dessa relação, ou seja, o consumidor. Como exemplo, o direito de arrependimento que está estabelecido no art. 49 do CDC.

O direito de arrependimento pode ser exercido em até 7 dias contados da celebração do contrato de prestação de serviço ou os mesmos 7 dias após o recebimento do produto pelo comprador (Santos, 2022).

Para melhor entendimento sobre a aplicação da legislação pertinente específica sobre o direito de arrependimento de compras, será tratado no tópico adiante que abordará sobre as exceções da aplicação desse direito frente ao direito consumerista e as relações de consumo.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

### 2. A APLICABILIDADE DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO E SUAS EXCEÇÕES

Atualmente, comprar pela internet tornou-se um hábito quase que diário, e até mesmo aqueles que não estavam acostumados a realizar compras pelo meio virtual passaram a fazer. Com isso, houve um impacto no aumento das compras virtuais na vida dos consumidores e com esse “conforto” é preciso que como todo bom consumidor, estar atento aos seus direitos para compras *online*. É assegurado o direito de arrependimento ao consumidor por esta compra ter sido efetuada fora do estabelecimento comercial.

A identificação de novos fatores de desequilíbrio das relações entre fornecedor e consumidor derivadas do aumento do número de contratos celebrados a distância – assim entendidos como aqueles negociados e celebrados por meio de técnicas de comunicação a distância, sem a presença física e simultânea das partes contratantes – exigiu a edição de novas normas que eliminassem ou minimizassem esses novos pontos de vulnerabilidade do consumidor, reequilibrando a relação de consumo (Rocha, 2018).

Já nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o consumidor não tem a oportunidade de verificar em outras fontes as informações prestadas pelo vendedor, de pesquisar preços, tampouco de refletir adequadamente se de fato necessita do produto ou serviço presentes (Klee, 2014).

Nessas situações, conforme aponta Coelho (2012), não raro a compra do produto ou contratação do serviço resulta do “constrangimento moral dos convidados, que se sentem na obrigação de retribuir o convite de algum modo”.

Como visto anteriormente, o Código de Defesa do Consumidor traz em sua letra a proteção e garantia de compra ao consumidor frente às suas aquisições, visando manter boas relações de consumo entre as partes envolvidas, o fornecedor do produto e/ou serviço e o consumidor.

Veja a redação do artigo 49 do CDC:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.  
Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados (Brasil, CDC, 1990, ART. 49).

A legislação traz em seu rol, que o consumidor tem direito a receber todo o valor pago pelo produto, caso este não atenda às suas expectativas, inclusive compreendendo o valor de frete e outras eventuais taxas. Essa previsão encontra-se no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e se aplica a compras feitas por telefone, internet, revistas, catálogos ou mesmo em domicílio. Considera-se, aqui, que o consumidor não teve acesso direto ao produto, de modo que não pôde avaliar bem o que foi comprado ou contratado, tendo o prazo de 7 dias para desistir (MPCE, 2022).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

Importante frisar que o artigo 49 não se aplica a compras realizadas presencialmente, pois se presume que o consumidor teve a possibilidade de avaliar o produto antes de comprá-lo (PROCON/RS, 2022).

Diante do exposto, percebe-se que o artigo 49 do CDC, não fixa taxativamente as formas que podem ocorrer às compras realizadas fora do estabelecimento comercial, apenas exemplificando a compra pelo telefone e em domicílio, resultando assim na possibilidade de incluir as negociações digitais (Moreira; Silva, 2022).

Sobre o tema, ainda ressalta Miranda (2017) que a doutrina apresenta discussões divergentes ao qual o meio digital não representa o estabelecimento comercial do fornecedor, apenas um instrumento de efetivação de negociações consumeristas, o que possibilita a desistência ao consumidor.

Outra discussão acerca do direito do arrependimento é citada no tribunal como exemplo real de aplicabilidade da legislação pertinente:

1. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial aplica-se o disposto artigo 49 do CDC, sendo lícito ao consumidor desistir do ajuste, conquanto manifeste sua vontade no prazo de sete dias, a contar da assinatura da avença ou do recebimento do produto. 2. O prazo de reflexão tem a finalidade de garantir um consumo consciente, sopesando o consumidor os prós e os contras, especialmente quando não há a possibilidade de examinar o objeto do negócio jurídico, como ocorre nos contratos celebrados à distância. 3. Direito de arrependimento que no caso foi manifestado por carta, antes do decurso do prazo de sete dias e também antes da entrega do produto. 4. Declaração de cancelamento do contrato, devendo a ré se abster de promover a negativação do nome do autor. 5. Inexistência de dano moral, já que não houve sequelas decorrentes da discussão do contrato. 6. Provimento parcial do recurso. (Apelação nº- 0021044-66.2007.8.19.0021-Data do Julgamento- Desembargado- Elton Martinez Carvalho Leme- Decima Sétima Câmara Cível *apud* Amorim, 2016).

Observa-se que na decisão supracitada, a possibilidade da aplicação do direito de arrependimento nos contratos à distância, desde que comprovada a desistência por parte do consumidor. Demonstrando-se, desta forma, que o tribunal admite a negociação eletrônica como compra realizada fora do estabelecimento comercial (Miranda, 2017).

Sobre a contagem do prazo para o exercício do direito de arrependimento, destaca Guglinski (2016) que:

Conforme etiquetado no texto legal, o início da contagem do prazo de sete dias começa a correr da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço. Entretanto, a norma comporta interpretação, pois, caso seja considerada sua literalidade, corre o risco de tornar sem efeito. Assim sendo, por assinatura do contrato deve-se registrar que a respectiva data deve coincidir com o recebimento do produto ou serviço para que o prazo de reflexão se inicie, pois, caso o contrato seja assinado em data anterior à entrega do bem de consumo, a regra se torna inócua, porquanto somente em momento posterior é que o consumidor terá o produto ou serviço entregue e, bem assim, condições de avaliá-lo, de modo a conferir se atende às suas expectativas (Guglinski, 2016, p. 6).

Vale lembrar que, se o prazo de 07 dias não for respeitado, o consumidor perde o direito ao arrependimento, podendo tentar uma forma amigável com o vendedor. Então, se você comprou um



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

produto pela internet e se arrependeu por qualquer motivo, sempre tente devolver dentro dos 7 dias (lembrando que o final de semana também conta no prazo), que você garantirá o seu dinheiro de volta (Dias, 2021).

O mundo pós-pandemia será marcado por muitas mudanças e com os *e-commerces* não será diferente. O comércio *online* atingiu resultados surpreendentes e inesperados no último ano, tendências que já eram observadas – e pouco exploradas – entre lojas e consumidores *online*, ganharam espaço e, provavelmente, esses avanços continuarão no pós-pandemia (Litza, 2021).

Com isso, o Congresso Nacional aprovou a Lei 14.010 (de 10/6/2020), que dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado no período da pandemia do coronavírus (Covid 19). Foram várias as alterações feitas, mas o que aqui me interessa comentar é uma delas, que atingiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC) (Nunes, 2020).

O direito de arrependimento, previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC), não se aplica a todas as situações de compra ou contratação de serviços. Existem casos específicos em que o consumidor não pode exercer esse direito, como nas compras feitas em lojas físicas, por exemplo. Conquanto o CDC não preveja exceções ao arrependimento, a doutrina aponta algumas: produtos perecíveis, personalizados sob encomenda — mediante prestação de informações detalhadas ao consumidor — arquivos digitais de som, imagens e textos e livros eletrônicos (Barros, 2018).

Os exemplos são justificáveis, vez que correspondem ao aproveitamento do serviço ou à impossibilidade retomar a comercialização do bem em virtude de sua natureza. Demais restrições ao direito de arrependimento configuram abusividade do fornecedor e não são toleradas.

Ou seja, o direito de arrependimento não se aplica, no entanto, a qualquer situação. Quando estamos falando de lojas físicas, a devolução de item apenas pode ser feita em caso de defeito ou vício. Mas, apenas quando a troca do produto não acontecer no prazo de 30 dias é que se tem direito a devolução do produto e recebimento do valor correspondente (Fachini, 2023).

Conforme dispõe o art. 18 do CDC:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço (Brasil, CDC, 1990, art. 18).

Dessa forma, existem tais exceções em relação ao direito de arrependimento, e um outro caso especial é o das passagens aéreas. Adquirindo a passagem aérea via *web/internet* ou aplicativo,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

o consumidor está muito, mas muito mais protegido, do que se estivesse num balcão físico da companhia aérea para fazer a compra.

Muito embora o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) garanta ao consumidor prazo de sete dias para refletir e extinguir o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, a prática, na venda de passagens aéreas pela internet, demonstra um prazo de apenas 24 horas para o arrependimento do consumidor (Maranhão, 2021).

Até 2017, esse tipo de serviço não aceitava a aplicação de tal instituto, o que chegou a causar bastante polêmica no judiciário brasileiro. A própria Agência Nacional de Aviação (ANAC) não reconhecia esse direito e a jurisprudência não apresentava um entendimento pacífico. No entanto, a partir de março daquele ano, a Resolução nº 400/2016 da ANAC mudou esse contexto. Desde então, a possibilidade de o consumidor desistir da compra de passagens aéreas é expressamente prevista na normativa (Capez, 2020).

Ainda de acordo com Agência Nacional de Aviação Civil o passageiro pode cancelar em até 24 horas a sua viagem e ter o reembolso, em algumas companhias aéreas o cliente não sofre nenhuma penalidade e recebe o valor integral, já em outras é cobrada uma taxa.

Visto que o artigo 11 da resolução dispõe que:

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque (Brasil, Resolução nº 400/2016, art. 11).

Sobre isso, ainda afirma Schelck (2022):

A Resolução 400/2016 da ANAC estabelece em seu artigo 11 que o consumidor poderá exercer seu Direito de Arrependimento no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento de seu comprovante, sendo essa regra aplicável quando a compra for realizada com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias da data do embarque (Schelck, 2022, p. 3).

Ainda, sendo a passagem aérea mero título representativo de contratação de serviço de transporte, todas as especificações de execução do serviço são disponibilizadas de modo analítico e detalhado no site das companhias. Inexiste qualidade ou defeito que pudesse ser mais bem avaliado no estabelecimento físico do fornecedor, de modo que a compra no balcão junto ao estabelecimento e a compra à distância pelo site da companhia não têm qualquer distinção que justifique a aplicação do direito de arrependimento na aquisição remota (Coelho, 2022).

Tendo em vista que tendo em vista que a compra de bilhete aéreo por meio eletrônico tem suas peculiaridades e não pode se sujeitar à aplicação literal do direito de arrependimento, devendo ser aplicado de forma moderada, conforme cada caso em concreto (Alves, 2018).

Em precitos gerais, caso a pessoa queira exercer seu direito de arrependimento, a lei não exige que o comprador explique por que desistiu da compra, e o vendedor não tem outra opção que não seja a imediata devolução do valor pago.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

Muitos estabelecimentos comerciais, contrariando a lei, exigem, para efetuar a desistência, que o produto esteja lacrado ou na embalagem, mas não é isso que diz o CDC, que garante que o direito à desistência da compra ocorre sobre o produto e não sobre a embalagem ou caixa.

Quanto à desistência de compras realizadas na própria loja ou estabelecimento comercial, não há disposição legal que regule essa situação ou obrigue o vendedor a efetivar a devolução, salvo se o produto apresentar defeitos ou danos (TJDFT, 2014).

### 3. MÉTODO

O método utilizado para a realização desse trabalho foi a fundamentação teórica, compondo parte do texto que apresenta o embasamento científico para o tema da pesquisa.

A fundamentação teórica é, de forma geral, a revisão das pesquisas e das discussões de outros autores sobre o tema que será abordado no trabalho. Ou seja: é a contribuição das teorias de outros autores para a sua pesquisa (Coelho, 2021).

As revisões bibliográficas buscam reconhecer e avaliar as evidências dos diversos tipos de trabalhos acadêmicos sobre uma determinada dificuldade ou estudo para ter certeza de que o pesquisador pode, agora mesmo, obter acesso ao que está escrito, sugerido e registrado sobre a situação. Nessa experiência, por meio de comentários bibliográficos, é possível aplicar uma nova forma de se especializar e, adicionalmente, tirar conclusões contemporâneas (Silva, 2020).

De acordo com Cristóvão da Cruz (2023), a pesquisa bibliográfica é uma abordagem que se baseia em materiais já existentes, como livros e artigos científicos. É comum, em diversos estudos, a existência de pesquisas que se concentram exclusivamente em fontes bibliográficas.

### 4. CONSIDERAÇÕES

É possível concluir por meio desse estudo que o Código de Defesa do Consumidor está em constante preocupação com a parte mais vulnerável nas relações comerciais, o consumidor.

Não obstante, mesmo com o impulsionamento ao acesso à informação, ainda existem pessoas que não têm discernimento de seus direitos, o que aumenta o rol de consumidores que são ludibriados mediante anúncios pretenciosos, envoltos ao engano e a omissão por parte dos fornecedores e não conhecem nada sobre o direito do arrependimento.

Todavia, está claro que perante esse problema o Código de Defesa do Consumidor não está preocupado apenas em punir, mas a principal finalidade com relação ao direito do consumidor, em especial ao direito do arrependimento é a prevenção e amparo ao consumidor, tanto àquele que está bem informado sobre os seus direitos e deveres, ou não, e em quais situações se encaixam tal direito, bem como as suas exceções.

Complementa-se que, é importante ressaltar que essa temática é muito branda e conta com apoio de outros preceitos que não estão elencados apenas no CDC, mas também é composto por princípios constitucionais que são disponibilizados pela Lei Maior para melhor compreensão com



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana García Ferreira

relação à problemática e artigos punitivos por meio da legislação do direito do arrependimento disponíveis, pois, com o crescimento do comércio *online*, o mercado precisa agir de acordo com a base legislativa para diminuir a indução ao engano direcionada ao consumidor pelo fornecedor.

As relações de consumo estão cada vez mais dinâmicas e fazem uso frequente das tecnologias, e com isso, surgem novas dúvidas e desafios relativos à efetiva aplicação do direito de arrependimento do consumidor no Brasil, sendo impossível prever todos eles com suas particularidades e nuances no presente estudo, mas informando ao consumidor que ele possui direitos e devem considerar o princípio da isonomia previsto na Constituição Federal.

### REFERÊNCIAS

ABRÃO, Felipe. Direito de Arrependimento: Como funciona? Quando posso utilizá-lo? **Jusbrasil**, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direito-de-arrependimento-como-funciona-quando-posso-utiliza-lo/1153064669>. Acesso em: jul. 2024.

ALVES, Gabryel da Silva. **O direito de arrependimento e sua (in)aplicabilidade nas compras de passagens aéreas pela internet**. 2018. TCC (Bacharel) - Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma, SC, 2018. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/6870/1/GABRYEL%20DA%20SILVA%20ALVES.pdf>. Acesso em: jul. 2024.

AMORIM, Paulinne Rosemback Falcão. A chegada do comércio eletrônico: comércio eletrônico à luz do CDC. **Jusbrasil**, 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/47498/a-chegada-do-comercio-eletronico-comercio-eletronico-a-luz-do-cdc>. Acesso em: jul. 2024.

ANDRADE, Ana Paula Marques; TORRES, Maria Lúcia Veiga. A aplicação do direito de arrependimento nas aquisições por meio digital no estabelecimento comercial. **Percurso Acadêmico**, v. 11, n. 21, 2021. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/index.php/percursoacademico/article/view/26947>. Acesso em: jul. 2024.

ANDRADE, Priscila Mendonça; BRAGA, Mirella Amaral Mota; SILVA, Lucas Gonçalves da. Educação para o consumo e a efetividade dos direitos fundamentais do consumidor. **Jusbrasil**, 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/42015/educacao-para-o-consumo-e-a-efetividade-dos-direitos-fundamentais-do-consumidor>. Acesso em: jul. 2024.

AVELAR, Dayanne Avelar. Flexibilidade de escolha: O papel do direito de arrependimento para o consumidor. **Migalhas**, 2024. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/406303/o-papel-do-direito-de-arrependimento-para-o-consumidor>. Acesso em: jul. 2024.

BARROS, J. P. L. O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo como forma de extinção das obrigações. *In*: **Estudos de direito do consumidor**, Coimbra, 2018.

BOLINA, Beatryz Diniz. **O comércio eletrônico e as garantias protetivas do consumidor**. Trabalho de Conclusão de curso (Bacharelado em Direito) – Unievangélica, Anápolis, 2018. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/jspui/handle/aee/547>. Acesso em: jul. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013**. Brasília: Casa Civil, 2013. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm). Acesso em: jul. 2024.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília: Casa Civil, 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: jul. 2024.

CAPEZ, F. Assistência material: poderia a Anac se sobrepor à Constituição e ao CDC? **Defesa do consumidor – iG**, 2020. Disponível em: <https://economia.ig.com.br/colunas/defesa-do-consumidor/2020-06-22/assistencia-material-poderia-a-Anac-se-sobrepor-a-constituicao-e-ao-cdc.html>. Acesso em: jul. 2024.

CARMO, Geórgia. **Proteção jurídica do consumidor no comércio eletrônico**. Monografia (Graduação em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33632/1/2011\\_tcc\\_gccarmo.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33632/1/2011_tcc_gccarmo.pdf). Acesso em: jul. 2024.

COELHO, Beatriz. Fundamentação teórica: um passo a passo de como fazer. **Blog Metzter**, 2021. Disponível em: <https://blog.metzter.com/fundamentacao-teorica/>. Acesso em: ago. 2024.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3.

COELHO, Raul. **Há direito de arrependimento na compra de passagens aéreas?** [S. l.: s. n.], 2022. Disponível em: <https://martinelliquimaraes.com.br/direito-de-arrependimento-passagem-aerea/>. Acesso em: jul. 2024.

CRISTÓVÃO DA CRUZ, W. Gestão de pessoas: um estudo acerca do recrutamento e seleção de pessoal. **Revista OWL (OWL Journal)**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 14–29, 2023. Disponível em: <https://www.revistaowl.com.br/index.php/owl/article/view/6>. Acesso em: ago. 2024.

DIAS, Joelma. Consumidor: entenda sobre o direito ao arrependimento nas compras pela internet. **Jusbrasil**, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/consumidor-entenda-sobre-o-direito-ao-arrependimento-nas-compras-pela-internet/1183569538>. Acesso em: jul. 2024.

FACHINI, Tiago. **Direito de arrependimento: o que é e o que advogados precisam saber sobre o art. 49 do CDC?** [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/direito-de-arrependimento-2/>. Acesso em: jul. 2024.

GUGLINSKI, Vitor. Compras fora do estabelecimento e o direito de arrependimento do consumidor. **Jusbrasil**, 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/compras-fora-do-estabelecimento-e-o-direito-de-arrependimento-do-consumidor/417977836>. Acesso em: jul. 2024.

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio Eletrônico**. São Paulo: RT, 2014

LITZA, Isabel. **As transformações no e-commerce pós-pandemia**. [S. l.: s. n.], 2021. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/transformacoes-no-e-commerce-pos-pandemia>. Acesso em: jul. 2024.

MARANHÃO, Débora Fernandes. O direito de arrependimento na compra de passagens aéreas pela internet. **Conjur**, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-out-23/opiniao-direito-arrependimento-compra-passagens-aereas/>. Acesso em: jul. 2024.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **O conteúdo jurídico do princípio da igualdade**. Salvador: JusPODIVM, 2021.

MENDONÇA, Camila Dabrowski de Araújo. **Princípio da vulnerabilidade e direito de arrependimento nas contratações em estabelecimento comercial sem que o consumidor tenha acesso ao produto ou serviço**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana García Ferreira

em Direito) – Unisul-Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2019. Disponível em: <http://www.riuni.unisul.br/handle/12345/7493>. Acesso em: jul. 2024.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Contratos eletrônicos e o direito de arrependimento**. [S. l.: s. n.], 2017. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/contratos-eletronicos-e-o-direito-de-arrependimento/>. Acesso em: jul. 2024.

MOREIRA, João Pedro Neves; SILVA, Matheus dos Santos. Direito do consumidor aplicado às compras on-line: direito ao arrependimento. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 8, n. 6, p. 1774–1794, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v8i6.6126>. Acesso em: jul. 2024.

MPCE. **Direito de Arrependimento**. Fortaleza: MPCE, 2022. Disponível em: <https://mpce.mp.br/decon/duvidas/direito-de-arrependimento/> Acesso em: jul. 2024.

NEIVA, Anna Carolina. **E-commerce no Brasil: dados de um mercado em expansão**. [S. l.: s. n.], 2024. Disponível em: <https://edrone.me/pt/blog/dados-ecommerce-brasil>. Acesso em: jul. 2024.

NUNES, Antônio Luis Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 6 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2011.

NUNES, Rizzato. A lei 14.010 de 10/6/20 e o art. 49 do CDC. Migalhas, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/329174/a-lei-14-010-de-10-6-20-e-o-art-49-do-cdc>. Acesso em: jul. 2024.

PROCON/RS. **Direito de arrependimento**. Porto Alegre: Procon/RS, 2022. Disponível em: <https://procon.rs.gov.br/direito-de-arrependimento>. Acesso em: jul. 2024.

ROCHA, Lara Portugal da. **Desafios atuais do direito de arrependimento do consumidor**. 2018. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde30102020034005/publico/5439287\\_Tese\\_Corrigida.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde30102020034005/publico/5439287_Tese_Corrigida.pdf). Acesso em: jul. 2024.

SANTOS, Erika. **Direito de arrependimento: como funciona e o que mudou art. 49 do CDC**. [S. l.: s. n.], 2022. Disponível em: <https://www.3mind.com.br/blog/direito-de-arrependimento/#:~:text=O%20direito%20de%20arrependimento%20est%C3%A1%20descrito%20no%20artigo.pago%2C%20imediatamente%20e%20com%20a%20devida%20corre%C3%A7%C3%A3o%20monet%C3%A1ria>. Acesso em: jul. 2024.

SCHELCK, Louise Beltrão. Direito de Arrependimento na compra on-line de passagens aéreas. **Jusbrasil**, 2022. Disponível em: [https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direito-de-arrependimento-na-compra-online-de-passagens-aereas/1584245852#:~:text=A%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20400%2F2016%20da,se\)te\)%20dias%20da%20data%20do](https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direito-de-arrependimento-na-compra-online-de-passagens-aereas/1584245852#:~:text=A%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20400%2F2016%20da,se)te)%20dias%20da%20data%20do). Acesso em: jul. 2024.

SILVA, Edinardo M. Metodologia bibliográfica. **Jusbrasil**, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/metodologiabibliografica/1160822425#:~:text=A%20metodologia%20bibliogr%C3%A1fica%20tem%20inten%C3%A7%C3%B5es,peri%C3%B3dicos%2C%20livros%20e%20muito%20mais>. Acesso em: ago. 2024.

TJDFT. **Direito ao arrependimento de compra**. Brasília: TJDFT, 2014. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhaseprodutos/direitofacil/edicaosemanal/direito-ao-arrependimento-de-compra>. Acesso em: jul. 2024.

VIEIRA, Samira; DANTAS, Wellson. Os desafios da proteção do consumidor no comércio eletrônico. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação-REASE**, São Paulo, v. 10, n. 5,



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

O PAPEL DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PARA O CONSUMIDOR E SUAS EXCEÇÕES  
À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
Luana Garcia Ferreira

p. 1-12, maio, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/14063/6967>.  
Acesso em: jul. 2024.