

**III CONGRESSO INTERNACIONAL  
DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,  
TECNOLOGIA E INTERNET**

**DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E  
INTERNET II (ON-LINE) I**

---

D598

Direito, políticas públicas, tecnologia e internet II – online I [Recurso eletrônico on-line]  
organização III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet:  
Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Paloma Mendes Saldanha, Alisson Jose Maia Melo e Rafael Oliveira  
Lourenço da Silva – Franca: Faculdade de Direito de Franca, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-366-4

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Governança, regulação e o futuro da inteligência artificial.

1. Direito. 2. Políticas Públicas. 3. Tecnologia. 4. Internet. I. III Congresso Internacional  
de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2025 : Franca, SP).

CDU: 34

---

# **III CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET**

## **DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET II (ON-LINE) I**

---

### **Apresentação**

Franca recebeu o III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A

programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 11 reúne pesquisas que analisam o papel das políticas públicas e da inovação tecnológica na governança digital. Os trabalhos exploram as implicações éticas da tecnologia na sociedade e o papel do Estado na formulação de normas inclusivas e transparentes. O grupo destaca a importância da regulação participativa e do desenvolvimento digital sustentável.

# **A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS REALIZADAS ATRAVÉS DA INTERNET: DIREITO AO ARREPENDIMENTO**

## **CONSUMER PROTECTION IN ONLINE PURCHASES: THE RIGHT OF WITHDRAWAL**

**Sofia De Andrade Fernandes  
Lislene Ledier Aylon**

### **Resumo**

O presente trabalho analisa a proteção conferida ao consumidor nas compras realizadas pela internet, com ênfase no direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Considerando a vulnerabilidade do consumidor no ambiente virtual, o estudo destaca a relevância desse direito como mecanismo de equilíbrio nas relações de consumo digitais, ao permitir a desistência da compra no prazo de sete dias, independentemente de justificativa. A pesquisa tem como base a legislação brasileira aplicável ao tema, especialmente o CDC, o Marco Civil da Internet, além de contribuições doutrinárias sobre o assunto.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor, Comércio eletrônico, Direito ao arrependimento

### **Abstract/Resumen/Résumé**

This paper analyzes the protection granted to consumers in online purchases, with an emphasis on the right of withdrawal provided for in Article 49 of the Brazilian Consumer Protection Code. Considering the consumer's vulnerability in the virtual environment, the study highlights the importance of this right as a mechanism to balance digital consumer relations, by allowing the cancellation of the purchase within seven days, regardless of justification. The research is based on Brazilian legislation applicable to the topic, especially the Consumer Protection Code and the Brazilian Internet Civil Framework, as well as relevant scholarly contributions.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Consumer law, E-commerce, Right of withdrawal

## 1 INTRODUÇÃO

Em que pese a atualização e fortalecimento da legislação relacionada a direitos difusos e coletivos, a ordem jurídica brasileira apresenta obstáculos na efetivação do direito consumerista relacionado à terceira dimensão dos Direitos Humanos.

Por mais que haja avanços nesta legislação, tratando-se da concretização do direito ao arrependimento nas compras online, este ainda enfrenta uma série de desafios e obstáculos. Questões relacionadas à aplicabilidade da norma, práticas abusivas por parte de alguns fornecedores e dificuldades na garantia do exercício desse direito pelos consumidores são apenas algumas das problemáticas que cercam esse tema.

Em face do exposto, esse estudo busca entender a origem do Código do Consumidor no Brasil e as definições que ele carrega, juntamente ao conceito do direito ao arrependimento e a necessidade de garanti-lo. Também serão abordados os conceitos básicos dos contratos, como, os requisitos que o formam e sua validade. As condições de existência das relações de consumo serão analisadas, e quais regras e princípios o CDC determina às partes contratantes, além da análise detalhada do direito ao arrependimento e os efeitos de sua aplicação nas relações digitais.

A questão central deste estudo reside em compreender quais são os principais desafios e implicações do direito ao arrependimento nas compras realizadas através da internet, e como garantir sua efetivação em benefício do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor, surge em cumprimento do mandamento constitucional de tutela das relações de consumo previstos no inciso XXXII do art. 5º da CF/88. E a intervenção protetiva do Estado neste cenário se mostra ainda mais necessária considerando a desigualdade de forças entre consumidor (parte mais frágil da relação de consumo) e o fornecedor (parte mais forte).

Com o avanço da tecnologia nasceu um novo espaço para comércio, o meio digital. Esse avanço facilitou o acesso aos consumidores a produtos e serviços, uma vez que é possível os adquirir de forma remota. Apesar da praticidade, essa evolução comercial evidencia a hipossuficiência dos consumidores frente as grandes empresas.

A importância da proteção ao consumidor nas compras online vai além da mera segurança nas transações comerciais. Ela representa a garantia dos direitos fundamentais do

consumidor, como a liberdade de escolha, a transparência nas relações de consumo e o equilíbrio contratual.

Diante ao aumento do número de transações realizadas pela internet e das particularidades desse meio, torna-se relevante investigar e debater sobre os desafios e implicações do direito ao arrependimento nesse contexto. No mais, a compreensão dessas questões é fundamental para aprimorar a legislação vigente, desenvolver políticas públicas adequadas e promover uma cultura de respeito aos direitos do consumidor no ambiente online.

Este estudo utiliza o método dedutivo, partindo da análise geral dos contratos até o estudo específico do direito ao arrependimento nas compras online. A técnica adotada é a pesquisa bibliográfica, com fundamento em doutrinas civilistas brasileiras. Ademais, possui cunho jurídico-dogmático, baseada na interpretação do Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor.

## **2 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS REALIZADAS ATRAVÉS DA INTERNET: DIREITO AO ARREPENDIMENTO**

Desde as primeiras manifestações das relações comerciais, o contrato sempre desempenhou um papel essencial na sociedade, estabelecendo vínculos jurídicos que conferiam, desde o princípio, segurança nas transações entre as partes da relação contratual.

Inicialmente, é necessário destacar que para a formação dos contratos civis, à luz do Código Civil de 2002, passa por quatro fases, que são respectivamente, a fase de pontuação, de proposta, de contrato preliminar e finalmente o contrato definitivo. A primeira não se encontra positivada no Código, pois se trata de um estágio anterior à formalização da proposta, em que ocorrem os debates preliminares, logo, por não estar expressa, essa fase não vincula juridicamente as partes.

Em vista disso, existem diversos princípios que orientam os contratos desde sua formação até sua extinção, dentre eles há alguns que merecem maior destaque, são esses, o princípio da autonomia da vontade, da função social dos contratos, da relatividade dos efeitos contratuais, e finalmente o princípio da boa fé objetiva que é fundamental em todos os tipos de contratos, sejam eles civis ou de consumo.

O princípio da boa-fé objetiva é fundamental no direito contratual, ele está previsto no art. 422 do Código Civil, “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé”, o legislador prevê a observância obrigatória deste princípio no âmbito contratual, não se tratando de mera faculdade das partes. Stolze (2017, p. 117) observa uma lacuna na redação do art. 422, ao apontar que “[...] deverá esse princípio – que veio delineado no Código como cláusula geral – incidir mesmo antes e após a execução do contrato, isto é, nas fases pré e pós-contratual[...]”.

Os princípios abordados como basilares na formação dos contratos civis, como a boa-fé e a função social, também são fundamentais para a interpretação e aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece direitos e garantias que vão além dos princípios gerais dos contratos civis, garantindo a proteção do consumidor nas relações de consumo.

Atualmente, a internet ganhou destaque em diversas áreas no dia a dia das pessoas, e uma dessas é nas relações de consumo. Os contratos eletrônicos de consumo vieram para facilitar e permitir que sejam feitas transações comerciais de uma forma segura nos ambientes digitais.

No que tange o Código Civil Brasileiro, em seu art. 434, foi adotada a teoria da cognição no caso de contratos entre ausentes, dispondo que, o contrato se torna perfeita quando a aceitação é expedida. Por conseguinte, a aceitação do consumidor não se dá meramente com o acesso ao website do empresário, a anuência da outra parte pode ocorrer de diversas maneiras, como, por assinatura eletrônica ou digital, também pode ser com o envio de documentos ou de uma resposta via internet ao ofertante, além de cliques em botões de “aceito”. Dessa maneira a aceitação não é automática, e exigindo uma ação de corroboração da outra parte interessada em realizar o negócio jurídico.

No direito brasileiro, não há nenhuma previsão expressa que regule de modo específico os contratos eletrônicos, porém, o Código de Defesa do Consumidor garante aos usuários dos meios eletrônicos os mesmos direitos garantidos aos consumidores que celebram o negócio de maneira presencial, exigindo o direito à informação clara e precisa, como dispõe o artigo 6º III, da referida legislação, e também o direito de se arrepender no prazo de 7 dias, da contratação realizada fora do estabelecimento comercial.

Este prazo de sete dias citado no dispositivo garante ao consumidor um período de

reflexão acerca de sua compra, uma vez que, ao realizar uma aquisição de forma remota, o indivíduo pode não possuir todas as informações necessárias acerca do produto. Rizzato Nunes (2021, p. 486), em sua obra “Curso de Direito do Consumidor” aponta que:

O CDC, exatamente para proteger o consumidor nas compras pelos meios citados, nas quais há menos garantias de que tais aquisições sejam bem-sucedidas, assim também para evitar, como dissemos, compras por impulso ou efetuadas sob forte influência da publicidade sem que o produto esteja sendo visto de perto, concretamente, ou sem que o serviço possa ser mais bem examinado, estabeleceu o direito de desistência a favor do consumidor. Ressalte-se que a norma não exige qualquer justificativa por parte do consumidor: basta a manifestação objetiva da desistência, pura e simplesmente.

Ao final, cabe ressaltar que este instituto deve ser respeitado e utilizado observando o princípio da boa-fé, deste modo, Flávio Tartuce e Daniel Neves (2021, p. 270) em sua obra “Manual de Direito do consumidor” dispõe:

Não pode o consumidor agir no exercício deste direito em abuso, desrespeitando a boa-fé e a função social do negócio, servindo como parâmetro o art. 187 do CC/2002, mais uma vez em diálogo das fontes. Imagine-se, por exemplo, a hipótese de alguém que utiliza um serviço prestado pela internet e sempre se arrepende, de forma continuada, para nunca pagar pelo consumo. Por óbvio que a norma está sendo aplicada em desrespeito ao seu escopo principal, não podendo a conduta do consumidor ser premiada.

Ainda que o Código de Defesa do Consumidor preveja expressamente o direito de arrependimento em seu artigo 49, ainda existem obstáculos significativos para sua efetivação prática.

Porém, além das referidas reclamações, ainda existem diversas causas que geram dificuldades na efetivação do direito do consumidor, como a falta de canais acessíveis para a realização do pedido, a resistência, por parte da empresa, em aceitar a devolução sem justificativa plausível do consumidor, e ainda cobranças indevidas de valores relativos ao frete do produto no processo de devolução.

Esses desafios na aplicação do direito de arrependimento demonstram que, além do Código de Defesa do Consumidor, é necessário analisar outras legislações complementares que garantem a proteção do consumidor. Nessa conjuntura, a Lei nº 12.965/2014 nomeada como o Marco Civil da Internet, traz em seu artigo 7º, incisos VI e XIII, as previsões abaixo:



Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

[...]

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

[...]

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Estas disposições, desempenham papel fundamental para o suporte do Código de Defesa do Consumidor, reforçando que o ambiente virtual exige clareza e precisão nas informações que lá estão dispostas, sobre os produtos. De modo que, o comprador possua todos os elementos necessários para formação de sua decisão, e ainda a informação do direito que possui de se arrepender da sua aquisição.

### **3 CONCLUSÃO**

Deve-se admitir que o consumidor é o elo mais vulnerável nas relações de consumo, e, no contexto online essa posição de vulnerabilidade se acentua ainda mais. Nesse viés, o direito ao arrependimento surge como mecanismo essencial de proteção aos consumidores.

No entanto, muitos consumidores ainda enfrentam dificuldade na efetivação desse direito, seja pela resistência dos fornecedores, seja pela falta de regulamentações mais rígidas e direcionadas ao comércio virtual. Diante disso, uma legislação específica voltada para o comércio eletrônico garantiria maior segurança aos consumidores que realizam esse tipo de contratação.

### **4 REFERÊNCIAS**

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-47, 11 jan. 2002. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 1 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor

e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 12 set. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 1 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 24 abr. 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 1 jul. 2025.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.** 10. ed. São Paulo: Método, 2021.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo; GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo Curso de Direito Civil. Contratos em Espécie.** v. 4, 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.