

# Quais os direitos do consumidor ao fechar um contrato?

## Código de Defesa do Consumidor aponta particularidades sobre proteção contratual

**29/09/2016 17:43:21**

Ainda que o consumidor não perceba, ao adquirir produtos ou serviços, ele “fecha” um contrato com o fornecedor, mesmo que os termos e condições não estejam formalizados no papel.

Os contratos são dispositivos amparados pela Lei Civil, que lhes atribui liberdade em razão e nos limites da função social e dos princípios da probidade e boa fé. Contudo, o Código de Defesa do Consumidor também reservou um capítulo próprio à proteção contratual e trouxe diversas particularidades.

A Lei Consumerista prevê a anulação de cláusulas abusivas, dentre as quais as que renunciam ou limitam a responsabilidade do fornecedor (como fazem os estacionamentos), transfiram responsabilidade a terceiros (como fazem os restaurantes no caso da perda de comanda), ou estabeleçam obrigações excessivas ao consumidor (como exemplo, a consumação mínima e a venda casada).

Os contratos são interpretados sempre de mais favorável ao consumidor e não podem obrigá-lo a cumprir cláusulas injustas, abusivas. “Que o coloque em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”, explica o advogado André Manzarra, do Perera Advocacia Empresarial.

Algumas das garantias contratuais mais comuns: o prazo para arrependimento imotivado de até sete dias após as contratações realizadas fora dos estabelecimentos comerciais (internet e telefone); a obrigação de que a garantia contratual seja somada à garantia já prevista em lei (30 dias para produtos e serviços duráveis e 90 dias para os não duráveis); e a obrigação de que o fornecedor cumpra a oferta veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação.

Caso o consumidor opte pela rescisão imotivada (sem falha na prestação do fornecedor) é proibida a retenção de todos os valores já pagos, sendo lícita, porém, a estipulação de multa pela rescisão antecipada, que deve valer para ambas as partes, e conter valor razoável e proporcional ao tempo e aos valores do contrato. Segundo o advogado, esta cobrança somente é válida caso as condições

do negócios sejam suficientemente vantajosas a ponto de justificarem a estipulação de prazo contratual mínimo.

Os consumidores devem conhecer os seus direitos, para que, somente assim, possam exigí-los e aproveitá-los em suas contratações.