

Cliente pode se arrepender de contrato firmado via WhatsApp

O cliente tem sete dias para se arrepender de contrato fora do estabelecimento comercial, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor. Com esse entendimento, a 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais condenou um banco a ressarcir valores a uma consumidora que contratou a renegociação de uma dívida via WhatsApp.

A correntista afirmou no processo que, quando procurou o banco para renegociar a dívida, foi atendida por gerente que encaminhou um contrato pelo aplicativo de mensagens. A cliente alega que confirmou o documento entendendo que se tratava de uma simulação.

Reprodução



Correntista pensou que documento assinado por WhatsApp era simulação, e TJ-MG reconheceu direito de se arrepender.
Reprodução

Sete dias depois, ela solicitou o cancelamento pelo aplicativo, mas não obteve sucesso. A consumidora entrou em contato com a instituição bancária, que lhe informou a necessidade de comparecer pessoalmente à agência para cancelar a renegociação. A conversa presencial também ficou sem resultado.

Ela então cobrou na Justiça o reconhecimento de nulidade do contrato, o ressarcimento de valores debitados e ainda indenização por danos morais. O banco contestou o pedido, alegando que o contrato foi formalizado de forma regular, as taxas ficaram dentro dos limites permitidos e a autora teve amplo conhecimento de todas as cláusulas.

Fora do estabelecimento

O juiz Eduardo Henrique de Oliveira Ramiro, da 15ª Vara Cível de Belo Horizonte, entendeu que foi imposto um contrato contra a vontade expressa de arrependimento da correntista e reconheceu a nulidade da renegociação, determinando a devolução dos valores pagos. Ele negou, porém, o pedido de indenização por danos morais, avaliando que não houve dano à personalidade.

A consumidora e a empresa recorreram. O desembargador Ramom Tácio, relator no TJ-MG, considerou justo que o fornecedor suporte os encargos de um arrependimento contratual, em venda fora do



estabelecimento comercial, pois isso é decorrência lógica do desfazimento do negócio. Ele também manteve a sentença ao considerar que o episódio gerou mero aborrecimento. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MG.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Apelação Cível 1.0000.16.052870-9/003

Date Created

24/06/2018