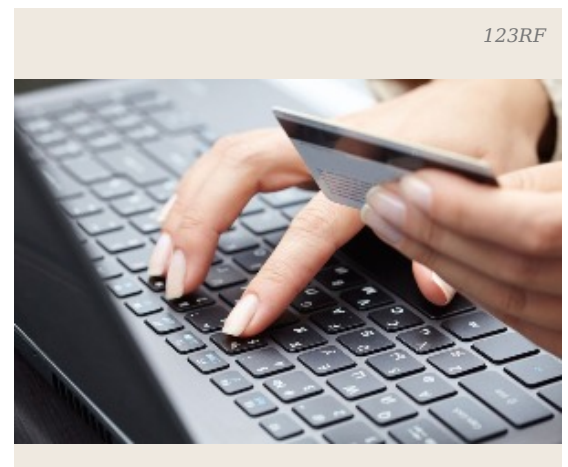


Litigância predatória no e-commerce: o desafio do direito de retenção

16/09/2025

O crescimento impressionante do e-commerce trouxe muitas inovações e facilidades para o consumidor. No entanto, também expôs o setor a novos problemas, como o aumento de um tipo de abuso: as ações judiciais predatórias. Esse fenômeno, que acontece de várias formas, encontrou no direito de devolução de produtos um campo fértil para se espalhar, exigindo que as empresas e a Justiça busquem soluções eficientes.

O que são ações judiciais predatórias? Em resumo, é quando alguém entra com muitos processos, muitas vezes sem um motivo real. O objetivo principal é obter vantagens indevidas, seja forçando as empresas a fazerem acordos de baixo valor só para evitar o custo e o tempo de um processo judicial, seja explorando brechas ou interpretações exageradas da lei do consumidor. No e-commerce, isso se torna ainda mais grave pela facilidade de abrir um processo online, muitas vezes sem uma análise justa do caso.



O ponto central da discussão é o direito de arrependimento, garantido pelo Artigo 49, Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essa lei permite que o consumidor desista de uma compra online no prazo de sete dias após o recebimento do produto. O objetivo é nobre: proteger quem comprou sem ver o item pessoalmente, dando a chance de avaliá-lo melhor e se arrepender, se for o caso.

Contudo, na prática, esse direito fundamental vem sendo distorcido para fins abusivos. Vemos com frequência casos de consumidores que compram produtos caros, usam intensamente durante os sete dias e depois pedem a devolução, entregando o item com marcas de uso ou até mesmo danificado. Quando a empresa se recusa a aceitar o produto nessas condições — baseada no princípio da boa-fé e para evitar um prejuízo injusto —, muitas vezes acaba sendo processada.

Direito de retenção

Esse cenário também envolve a discussão sobre o chamado direito de retenção, entendido, nesse contexto, como a possibilidade de reter o valor a ser reembolsado ou manter o bem até a realização de vistoria técnica que comprove o seu estado, medida que deve ser proporcional, transparente e comunicada ao consumidor.

O que os tribunais dizem? A Justiça ainda está construindo um entendimento sólido sobre o tema, mas já sinaliza que é preciso ter equilíbrio. O Superior Tribunal de Justiça tem reforçado

a importância da boa-fé (agir com honestidade e lealdade) nos contratos e a proibição do comportamento contraditório. Embora não exista uma decisão específica sobre o uso abusivo do direito de arrependimento, princípios como a boa-fé objetiva e o abuso de direito (artigo 187, Código Civil) podem ser usados para impedir ações que desvirtuam o objetivo do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6, VIII, do CDC não é automática, dependendo de decisão judicial quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor.

Nesse sentido, a recusa de uma loja em aceitar um produto que não está nas mesmas condições em que foi entregue, ou que foi claramente usado além do necessário para um simples teste, não deveria ser vista automaticamente como uma violação da lei. O direito de arrependimento não é uma licença para usar produtos de graça, pois isso desequilibra a relação de consumo e prejudica o vendedor.

Sinal de alerta

A nossa defesa é que o direito de arrependimento exige que o produto seja devolvido em condições de ser vendido novamente, com exceção de um desgaste mínimo natural de quem apenas experimentou o item. Mesmo que a lei facilite a defesa do consumidor (Artigo 6, VIII, CDC), isso não significa aplicação automática da inversão do ônus da prova, sendo indispensável que o juiz analise o caso concreto. É essencial que o juiz também considere as provas que a empresa apresenta, como fotos, vídeos e laudos que comprovem o uso indevido ou o dano ao produto.

Além disso, quando o mesmo consumidor ou grupo entra com várias ações parecidas, usando o mesmo método, isso deve ser um sinal de alerta para o juiz. Essa repetição pode indicar má-fé, nos termos dos Artigos 80 e 81 do Código de Processo Civil (CPC), o que pode gerar multas e punições no próprio processo.

Para diminuir os prejuízos com essas práticas, as empresas de e-commerce devem ter políticas de devolução muito claras, informando de forma transparente as condições para a devolução, incluindo a necessidade de o produto voltar em estado adequado; registrar tudo, documentando com fotos e vídeos o estado do produto antes do envio e depois de recebê-lo de volta; manter uma boa comunicação, oferecendo um atendimento ao cliente eficiente para tentar resolver o problema amigavelmente, sem precisar de um processo; e monitorar padrões, identificando clientes com histórico de devoluções problemáticas ou que abrem processos repetidamente.

Conclusão

Em resumo, o direito de arrependimento é uma proteção importante para o consumidor, mas não pode ser usado como ferramenta para abusos. O direito de retenção, aplicado com cautela





e amparo legal, pode ser um instrumento legítimo para preservar o equilíbrio contratual, desde que respeitados a boa-fé objetiva, a transparência e os prazos razoáveis.

É fundamental que a Justiça atue para identificar e punir essas práticas abusivas, equilibrando a proteção ao consumidor com a segurança e a justiça para as empresas. Só assim teremos um ambiente de e-commerce saudável e justo para todos.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-16/litigancia-predatoria-no-e-commerce-o-desafio-do-direito-de-retencao/>