

# Consumidor Direito + Grita

Lei criada durante a pandemia diz que empresas não são obrigadas a devolver o dinheiro gasto com ingressos de shows que foram desmarcados por conta da covid-19. Saiba como garantir os seus direitos

# Evento cancelado. E agora?

» JÚLIA ELEUTÉRIO\*

Ainda em 2019, uma legião de fãs ficou horas aguardando para comprar o sonhado ingresso para o show da cantora pop internacional Taylor Swift. Mas veio a pandemia do novo coronavírus e o evento, que ocorreria em São Paulo, em julho de 2020, foi inicialmente adiado. Em fevereiro deste ano, veio o anúncio do cancelamento do show, que deixou milhares de pessoas decepcionadas.

Além da frustração de não ver o concerto, os fãs estão enfrentando um outro problema: receber o reembolso do valor do ingresso. Com a pandemia, diversos shows e eventos foram adiados ou até cancelados pela impossibilidade de aglomerações. Porém, as regras para reembolso foram alteradas e seguem a Lei 14.046. Por isso, os consumidores precisam ficar atentos à nova legislação.

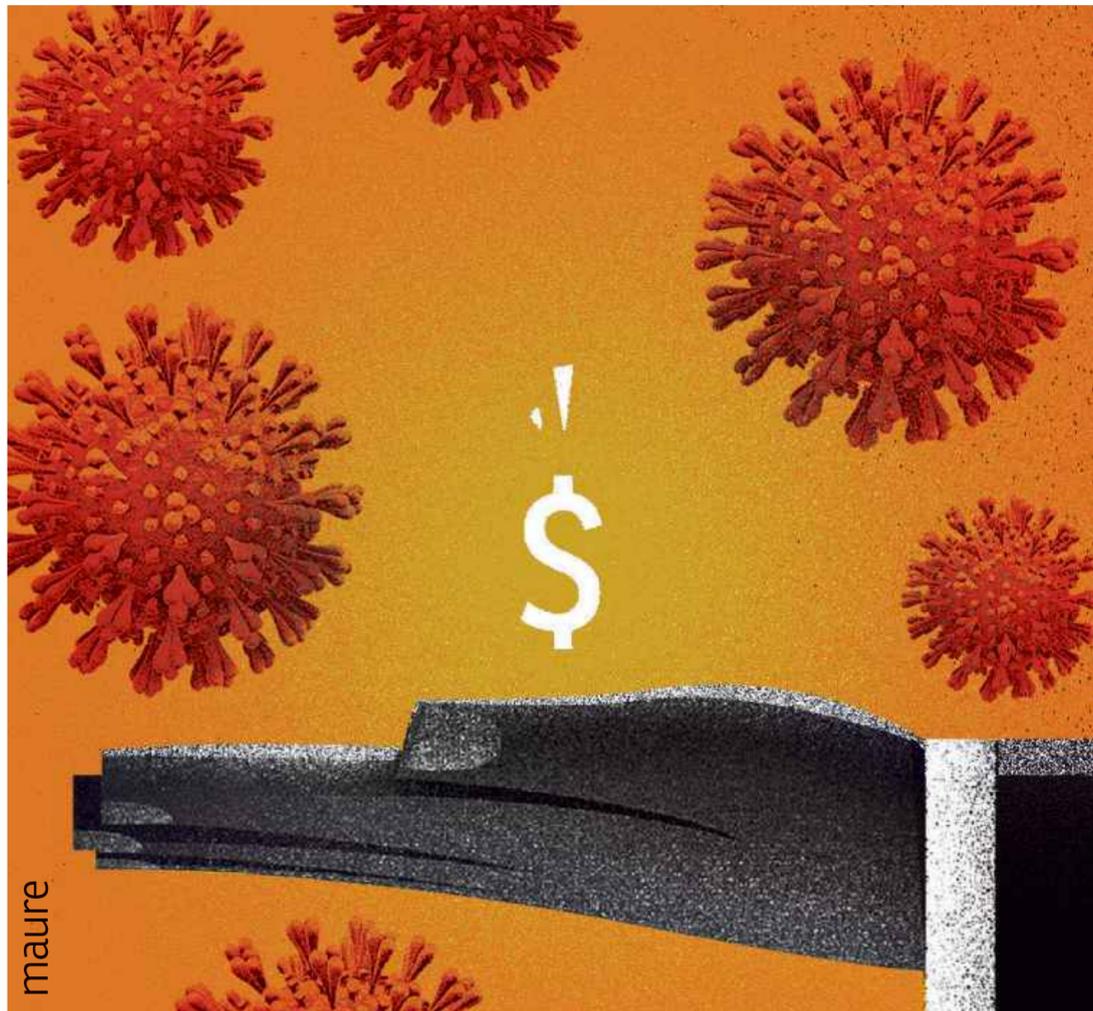
Em um grupo do Facebook, mais de 3,8 mil pessoas pedem o reembolso do valor do ingresso comprado para o show de Taylor Swift. É o caso do assistente de recursos humanos Michel Bezerra, 30 anos. Até o momento em que a apresentação seria apenas adiada, o morador de Curitiba (PR) seguiu a orientação da prestadora de serviço de esperar a nova data.

“Como o show ainda ocorreria, continuei aguardando. Até que, em fevereiro deste ano, houve o comunicado de que o evento estava oficialmente cancelado. Logo a produtora do evento se prontificou a dizer que não haveria reembolso, havia somente a opção de crédito para outro evento”, conta Michel.

O assistente relata, ainda, que buscou apoio no Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) para tentar reaver o dinheiro, pois não tinha interesse em nenhum outro evento que a produtora disponibiliza. Em resposta, a prestadora reforçou que não devolveria o dinheiro e que a única opção era o crédito.

Para o engenheiro civil Felipe Alves, 28, morador de Brasília, não dava para imaginar a possibilidade de cancelamento do evento, até que se tornou real. “Eu entendo completamente o adiamento do evento diante de todo o contexto de pandemia que estamos vivendo. Porém, nunca cogitei a ideia desse show ser cancelado”, lamenta.

Segundo Felipe, os gastos com hotel e passagens foram resolvidos, mas



os ingressos, não. “A empresa praticamente não te dá opção nenhuma. Para mim, seria muito mais vantajoso receber o valor pago pelo ingresso uma vez que não moro em São Paulo. Estou extremamente decepcionado e desestimulado a buscar meus direitos já que é a própria lei que respalda a empresa a fazer isso com os consumidores”, desabafa o engenheiro.

## Nova regra

Para o cancelamento de eventos de forma geral, a lei orienta que o prestador do evento tem o dever de reembolsar imediatamente os consumidores que adquiriram ingressos, visto que o cliente não pode ser penalizado

pelo erro da produtora em questão. Porém, em razão das medidas sanitárias impostas para a contenção da covid-19, foi editada a Lei 14.046, em 24 de agosto de 2020, que estabeleceu medidas emergenciais para os setores de turismo e cultura.

Segundo a lei, atualizada pela Medida Provisória 1.036/2021, para o adiamento ou cancelamento de shows e eventos devido à pandemia, o fornecedor não será obrigado a reembolsar os valores pagos pelo consumidor. Para tanto, é preciso que o organizador assegure a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados, ou disponibilize o crédito para utilização ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis da

empresa em questão.

Além disso, a medida estendeu o prazo para os consumidores utilizarem créditos e efetuarem remarcações até 31 de dezembro de 2022. Os consumidores que adquirirem serviços até dezembro deste ano também serão beneficiados com a nova data de utilização. Em caso de impossibilidade de remarcação ou emissão de crédito, o prestador de serviço deverá devolver os valores pagos ao consumidor ao fim do prazo determinado.

De acordo com os sócios especialistas em direito do consumidor Felipe Borba e Caetano Caltabiano, a restituição de valores em tempos de pandemia será apenas a última hipótese existente, caso a empresa proceda como

determina a Lei nº 14.046/2020.

“Essa regra vale apenas em tempos de pandemia de covid-19, não se aplicando para períodos sem o acontecimento extraordinário. Além disso, não tem violação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e não é abusiva a conduta da empresa, já que está amparada por lei específica”, explicam os advogados.

Vale ressaltar que, com a nova legislação, o consumidor tem o prazo de 120 dias, a contar do cancelamento do evento, para informar à produtora se opta pela remarcação ou pela disponibilização de crédito. Caso isso não seja feito dentro do prazo, o cliente não poderá reclamar os valores posteriormente.

A juíza Marília Sampaio, do Juizado Especial Cível, esclarece que, nessas hipóteses de não reembolso, tanto a remarcação quanto a disponibilização do crédito para uso futuro devem ser feitos sem qualquer custo para o consumidor, mas é muito importante verificar que a lei estabeleceu prazo para que a solicitação seja feita pelo consumidor.

“Isso significa dizer que o consumidor precisa ficar muito atento aos prazos da lei para comunicar a medida escolhida, sob pena de perder o direito de usufruir do crédito ou da remarcação para o futuro. Este prazo só será alterado, segundo a lei, em caso de falecimento, internação ou força maior do titular do crédito”, detalha Marília.

As empresas não são, então, obrigadas a devolver o valor pago se disponibilizarem o crédito ou puderem remarcar o evento adiado para data futura. Ocorre que, a depender do evento, as pessoas se programam com muita antecedência, como é o caso de um show internacional. Segundo a magistrada, para esses casos, pode ser que o consumidor não tenha interesse em manter o crédito e pode, assim, pedir o reembolso da quantia. Contudo, ela ressalta que, “se a empresa se recusar a reembolsar o valor, o consumidor deve procurar o Judiciário para requerer seus direitos”. Antes disso, é possível buscar auxílio do Procon.

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) destaca que o consumidor que se sentir prejudicado poderá acessar a plataforma oficial do governo federal para solução de conflitos de consumo, por meio do site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).

\*Estagiária sob a supervisão de Fernando Jordão

## PRODUTO ERRADO

### MAGAZINE LUIZA

» AILON EDER PEDROSA DE ARAÚJO  
ÁGUAS CLARAS

O professor Ailon Pedrosa, morador de Águas Claras, relata que teve problemas ao comprar um tablet pelo site do Magazine Luiza. “No último dia 18, eu comprei o aparelho, porém, recebi um produto completamente diferente e inferior ao que eu havia comprado. A título de comparação, o tablet que comprei custava mais de R\$ 2 mil, o que recebi custa pouco mais de R\$ 800. Liguei na empresa, e eles me disseram para postar o produto nos Correios, que eu receberia um vale em 48 horas para o produto que comprei no site ou pelo televidas. Na segunda-feira, eu fiz a postagem e eles me pediram que eu esperasse no máximo dois dias, mas que não duraria nem isso para o vale-compras estar disponível para mim. Não foi o que aconteceu, e decidi cancelar o produto. Eles me pediram três dias úteis para o cancelamento e 30 dias para me devolver o pagamento. Me deixaram completamente desassistido, não me explicaram o que aconteceu, nem porque o vale não chegou. Eu deveria estar com esse tablet há 10 dias, agora vou ter de esperar de 30 a 40 dias para que o dinheiro seja estornado na minha conta e que eu possa comprar outro aparelho em outra loja. Ainda me pediram para avaliar um produto que não chegou. Como eu poderia fazer isso? Pretendo processá-los por danos morais, pois estou sendo prejudicado no meu trabalho por falta do tablet. Eles não têm noção da frustração que me causaram,” conta Ailon.

## Resposta da empresa

Até o fechamento da edição, o Magazine Luiza não havia se pronunciado sobre o ocorrido.



## RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos  
» Nome completo, CPF, telefone e endereço  
» E-mail: [consumidor.df@dabr.com.br](mailto:consumidor.df@dabr.com.br)  
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados  
» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901  
» Fax: (61) 3214-1112

## Telefones úteis

» Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852