

A medida provisória nº 1.036 deu um direcionamento sobre o que deve ser feito em caso de cancelamento da festa, como a remarcação da data ou a conversão do valor pago em crédito. Especialistas recomendam adoção de um bom diálogo entre as partes

Casamento adiado devido à pandemia

» JESSICA CARDOSO*

Você sabia que maio é conhecido como o Mês das Noivas? Não se sabe ao certo qual o motivo para isso, pois diversas razões, como as temperaturas mais amenas e o início da primavera no Hemisfério Norte, podem explicar a escolha deste mês para representar o início de uma vida a dois. No entanto, em tempos de pandemia, muitos casais estão tendo que adiar ou cancelar a tão esperada festa.

Esse é o caso da contadora Daniela Amorim, 32 anos, que teve de adiar o seu casamento duas vezes. A primeira data estava prevista para 30 de maio do ano passado, mas, por causa das restrições, foi prorrogada para 29 de maio deste ano. Contudo, com o agravamento da doença nos últimos meses, a festa teve de ser reagendada novamente para maio do ano que vem. “Pensando na realização do nosso sonho, na confraternização com a nossa família e na forma como nós queremos o nosso casamento, nós vimos que não seria possível fazer neste ano, e adiamos mais uma vez. Isso tudo pegou a gente de uma forma que não sabemos o que fazer. Existe o sonho, a perspectiva, a vontade, mas fazer como? Que garantia eu tenho enquanto consumidora?”, questiona Daniela.

Em situações normais, se o consumidor ou fornecedor rescindir o contrato de serviço por justa causa, o Código de Defesa do Consumidor assegura a devolução do dinheiro e a averiguação de perdas e danos para eventual reparação, conforme explica a especialista de direito público e do consumidor Thaís Maldonado, 36 anos. Caso a suspensão do serviço seja feita sem justa causa, é estipulado em contrato um pagamento de multa. O cancelamento por causa da pandemia, porém,

acaba não se enquadrando em nenhuma das duas situações, já que está relacionado a um evento imprevisível que não pode ser evitado. “A gente está vivendo um cenário que classifica muito bem o caso fortuito ou de força maior, onde ninguém tem culpa. O consumidor quer fazer a festa e o fornecedor quer desempenhar esse trabalho, mas eles estão impedidos de fazer isso por uma questão de saúde pública”, ressalta Thaís. É por isso que, desde o ano passado, o tema vem sendo debatido entre os órgãos e especialistas do direito do consumidor com bastante atenção.

Medida provisória

Em 17 de março de 2021, foi promulgada a medida provisória nº 1.036 com objetivo de regulamentar e orientar o caminho a ser tomado pelos consumidores e prestadores de serviços nessa situação. “Hoje, se há o cancelamento de uma festa de casamento por causa da pandemia, seja pelo consumidor, seja pelo fornecedor, aquilo que o contratante pagou não vai ser mais devolvido para ele”, explica o professor de direito do consumidor Ricardo Morishita, 51 anos. Segundo o especialista, a medida provisória orienta que o organizador do evento ofereça ao casal duas possibilidades: a remarcação da data ou a conversão do valor pago em crédito. É somente quando o prestador de serviço não disponibiliza nenhuma das opções que ele será obrigado a devolver o dinheiro. Para as três opções, o prazo estabelecido para o cumprimento é de até 31 de dezembro de 2022.

Na hora da remarcação ou do recebimento do crédito, Ricardo orienta que os casais devem ficar atentos se foi cobrada alguma taxa de penalização. “O consumidor tem o direito de fazer a remarcação,



ção, portanto, não pode ter multa”, alerta. Outro ponto recomendado pelo especialista é o contato antecipado com o organizador. “Os casais precisam contatar com antecedência e fazer esse pedido, porque, se eles ficarem quietos, o fornecedor não tem a obrigação nem de devolver e nem de encaminhar”, ressaltou.

A especialista Thaís Maldonado também recomenda que os noivos e os fornecedores procurem a assistência de uma assessoria jurídica para fazer uma prevenção de conflitos e ajudar a buscar uma solução mais justa, caso haja a necessidade de adiar

a festa. “Quando você for assinar um contrato, tem de levar em conta o caso de algumas coisas darem errado e que o contrato é a melhor forma de você prevenir os conflitos — se houver um, antecipar como ele será solucionado”, explica Thaís.

Acordo

Embora haja uma regulamentação prevista pela medida provisória, a garantia do consumidor está no compromisso do fornecedor, já que, conforme esclarece o professor Ricardo Morishita, a medida provisória não

traz nenhuma segurança. Por isso, os especialistas de direito do consumidor entrevistados pelo **Correio** afirmam que a melhor solução deve ser encontrada por meio do diálogo entre ambos para o estabelecimento de um acordo. “Num momento de crise como essa, a gente sempre deseja, entende e recomenda o diálogo e o acordo”, diz Morishita.

É o que a presidente da Associação Brasileira das Empresas de Eventos e Afins (Abraventos), Karla Vinhas, 35 anos, vem fazendo com os seus clientes. A organizadora de eventos conta que os fornecedores têm trabalhado na

linha do bom senso entre as partes, ao conversar com os clientes e mostrar que a situação vai melhorar e que há possibilidade de fazer a festa de casamento, mesmo que seja mais para o futuro. “Existem diversas opções antes de se chegar ao cancelamento, e é esse entendimento que o fornecedor tem buscado junto ao cliente, de uma forma que não fique ruim para ambas as partes”, afirma Karla.

A vendedora Amanda Fernandes, 22 anos, também teve que adiar o casamento três vezes por causa da pandemia. Ela conta que todo o processo foi bem tranquilo. “Graças a Deus nós nunca tivemos problemas. A única questão foi a data, que teve de bater com todos os fornecedores. Nós tivemos várias reuniões, conversamos bastante e eles foram bem compreensíveis”, disse. O casamento está previsto para acontecer em abril de 2022.

Assim como Amanda, Daniela Amorim resolveu os dois adiamentos de sua festa de casamento por meio de um bom diálogo com os organizadores do evento. Mas o que fazer quando não é possível estabelecer um acordo? A especialista Thaís Maldonado orienta que o consumidor procure o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) para uma solução administrativa ou o Judiciário, com a entrada de uma ação no juizado especial ou na Justiça comum. “Eu sempre gosto de destacar que é um ou outro, porque o Procon é um órgão de fiscalização que elabora uma reclamação administrativa. Quando você ingressa no Judiciário, você renuncia à instância administrativa”, explica Thaís. Outra opção é fazer uma manifestação no site consumidor.gov.br, caso a empresa esteja cadastrada no endereço.

*Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

DEFEITO DE FÁBRICA HAVAIANAS

» IRAN BARROS NUNES,
JARDINS MANGUEIRAL

O administrador Iran Nunes, 54 anos, morador do Manguelal, reclamou ao *Grita do Consumidor* que comprou um produto com defeito de fábrica. “No fim de novembro de 2020, comprei um par de chinelos da Havaianas em um atacarejo no Jardim Botânico. Olhei para ver se os dois pares eram 39/40, mas não prestei atenção em mais nada. Quando fui utilizar as sandálias, notei que um pé era menor do que o outro. Fiz uma reclamação no site da empresa, mandei as fotos e nada. No final de dezembro, liguei para saber do andamento da reclamação e fui informado de que a minha queixa foi considerada procedente. Óbvio, o defeito é de fábrica, e é gritante. No final de janeiro, liguei novamente e disseram que a reclamação foi encaminhada para a fábrica e eu seria informado da troca. Em fevereiro, reclamei novamente e disseram que tomariam todas as providências de forma urgente. Em março e abril foi a mesma coisa. É incrível como uma empresa do tamanho da Havaianas despreza um problema tão sério de qualidade do produto e ignora o consumidor desta forma. Eles só respondem as minhas



reclamações quando são provocados, e assim mesmo de forma evasiva, sem nada de prático. Um total desrespeito ao consumidor”, diz.

Resposta da empresa

“A Havaianas conta com um processo de análise de qualidade que tem como objetivo identificar se o seu produto possui algum tipo de defeito de fabricação. Foi enviado à fábrica o produto, porém uma ruptura em nosso estoque não possibilitou a entrega no prazo previsto. Notificamos o setor responsável e pedimos prioridade para a tratativa, e solicitamos ao senhor Iran que aguardasse o posicionamento final. Pedimos novamente prioridade para esse caso junto à fábrica para agilizar o processo e informaremos sobre as atualizações”, alega a empresa.

Resposta do consumidor

Para Iran, a empresa não lhe responde claramente. “Acho um absurdo um erro tão grotesco em uma empresa que diz que a qualidade é fundamental. Pior ainda é não corrigir o erro em um prazo razoável — já se passaram seis meses de reclamação. Não trocar um produto nestas condições é um absurdo, um chinelo não é um avião”, afirma.

PRODUTO VENCIDO SUPERMERCADO CARREFOUR

» WALISSON DOS REIS PEREIRA DA
SILVA, SAMAMBAIA

O estudante Walisson dos Reis, 34 anos, morador de Samambaia, procurou o **Correio** para manifestar sua indignação com o supermercado Carrefour. “Estou extremamente arrasado. Fiz uma compra no Carrefour e, para minha surpresa, ao consumir os produtos senti fortes dores, vômitos, muita dor de cabeça e de barriga. Estou com intoxicação alimentar. Os produtos estavam vencidos. A compra foi feita em 1º de maio”, alega.

Resposta da empresa

“O Carrefour explica que entrou em contato com o senhor Walisson para apurar as informações relatadas pelo cliente, e que está

investigando o caso com a loja. A rede lamenta profundamente o transtorno passado pelo cliente e reforça que permanece à disposição, por meio de seus canais de atendimento, para qualquer informação adicional que ele necessite”, afirma a nota.

Resposta do consumidor

Walisson acredita que o supermercado poderia ter feito mais para superar o dano causado. “O sofrimento que estou passando por ingerir tais produtos com prazo de validade expirado e expostos à venda é de tamanha gravidade que não pode ficar somente no campo das desculpas. A empresa sempre ressalta que reforçou os seus rigorosos processos de segurança alimentar, zelando pelo compromisso com a qualidade dos produtos oferecidos aos seus clientes”, o que não é o caso. Já estamos cansados de notinhas de repúdio, de textos prontos. Ação mesmo não tem nenhuma”, conclui.

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
• 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