

## Consumidor Direito + Grita

Devido à crise sanitária, o setor cultural foi muito afetado negativamente com as restrições. Comprou o ingresso para algum show que não ocorreu? Especialistas dão dicas sobre o que fazer nessa situação

# Eventos cancelados durante a pandemia

» YASMIM VALOIS\*

O setor de eventos foi severamente afetado pela pandemia. Isso trouxe frustrações tanto para a vida do consumidor quanto para a do produtor. Com as medidas de restrição para frear a transmissão da covid-19, vários shows tiveram de ser cancelados. Quem comprou ingressos para essas atrações acabou com dor de cabeça. Segundo dados do Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF), as reclamações sobre o setor praticamente dobraram no primeiro ano da pandemia, quando comparado a 2019. O ano de 2021 manteve a média de 2020. As principais queixas foram em relação a serviços não fornecidos, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e cobrança indevida.

O comunicólogo Gabriel Pinheiro, de 22 anos, foi uma das pessoas que passaram por esse tipo de situação, em 2020. O jovem conta que havia comprado ingresso para o show da cantora paulista YMA. “Comprei com antecedência justamente por ser minha cantora preferida. Naquela época, não se sabia se a pandemia da covid-19 chegaria ao Brasil. Fomos pegos de surpresa quando, em 14 de março, cinco dias antes do show acontecer, o governador Ibaneis Rocha publicou

**Dicas**

**Certificar-se com o promotor do evento se, de fato, existiu o cancelamento**

**Buscar informações sobre o reembolso dos valores pagos**

**Caso o promotor do evento se recuse a prestar informações e a restituir o valor, é recomendável o acionamento do Procon**

**Se, mesmo assim, o problema não for solucionado, restará ao consumidor buscar as vias judiciais para o ressarcimento devido**

o primeiro decreto sobre as medidas de restrição. Por poucos dias, eu não consegui ver o show, pois ele foi cancelado”, lamenta.

Após algum tempo, a produtora entrou em contato com os compradores dos ingressos e estornou o valor. Apesar



disso, Gabriel ainda espera que a cantora possa vir para Brasília, como estava planejado. “Com certeza estarei lá para vê-la, seguindo todas as medidas de segurança recomendadas pelas autoridades de saúde”, afirma, esperançoso.

Além de Gabriel, o estudante Vinícius Vicente, 19, também passou pelo mesmo desapontamento. O jovem comprou um ingresso para um evento artístico, porém, antes da atração acontecer, o governador do DF lançou o decreto. “Assim que fiquei sabendo do cancelamento, entrei em contato com a produção para que o valor do ingresso fosse ressarcido. Felizmente, consegui receber o estorno sem que houvesse problema”, relata.

### Legislação

O Código de Defesa do Consumidor determina que os consumidores

têm o direito de serem devidamente informados sobre o serviço que será prestado e assegurar que ele possa ocorrer nos termos em que foi divulgado e ofertado. As questões de segurança também devem ser garantidas para todos os consumidores.

Segundo o advogado Walter Viana, especialista em direito do consumidor, existem certas medidas que o consumidor pode tomar assim que souber que o evento não será mais realizado. “O consumidor deverá certificar com o promotor do evento se, de fato, existiu o cancelamento e, tendo realmente ocorrido, buscar informações sobre o reembolso dos valores que pagou”, explica.

O especialista destaca o que deve ser feito caso a devolução do valor seja recusada. “Caso o promotor do evento se recuse a prestar informações e a restituir o valor pago

pelo consumidor, é recomendável o acionamento do Procon. Se mesmo assim não houver a solução do problema, restará ao consumidor buscar as vias judiciais para o ressarcimento devido”, esclarece o especialista. Se o evento adiado recair em um dia no qual não seja possível/interessante o comparecimento do consumidor, é plenamente exigível o ressarcimento do valor pago.

Além dessas recomendações, o advogado Ricardo Morishita, também especialista em direito do consumidor, ressalta sobre o que deve ser feito para evitar esse tipo de contratempo. “A melhor ferramenta de proteção do consumidor é a informação.

Antes de comprar o ingresso, pesquise e veja qual a posição da empresa nos casos de cancelamentos. E, se não houver informação, pergunte para ela”, orienta.

Ambos os especialistas explicam que, como alternativa ao reembolso, é bastante comum o promotor cultural propor ao consumidor outros eventos, produtos ou serviços, muitas vezes em valores superiores ao da atração cancelada. Caso o consumidor livremente aceite esta compensação oferecida, não será devida a restituição do valor inicialmente pago. Além disso, ambos evidenciam que é possível que o consumidor aceite outras formas de compensação. Elas não são proibidas, mas de forma alguma podem ser impostas. O assédio de consumo é uma prática abusiva e não deve ser utilizada.

\*Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

### »MICROLINS

## DESCUMPRIMENTO DE CONTRATO

» KHRISTIANY MARIA CARVALHO TELES  
CEILÂNDIA

A técnica de enfermagem Khristiany Maria Carvalho Teles, 38 anos, moradora de Ceilândia, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para relatar problemas que teve após matricular seu filho em dois cursos da Microlins, unidade da Expansão do Setor O. Segundo Khristiany, seu filho foi matriculado nos cursos de inglês e informática, de duas horas por dia, cada. Após um assalto na escola, os alunos foram transferidos para outra unidade. Foi aí que começaram os problemas. “Quando fiz a matrícula, disse que o inglês tinha de ser com um professor, pois se fosse com computador ele poderia fazer em casa. Paguei à vista pelo material, mas nunca recebi”, conta. Outra reclamação diz respeito ao cumprimento dos horários. Khristiany relata que, por diversas vezes, a carga horária não foi cumprida. “Ele ia para ficar duas horas em cada disciplina. Quando dava 1h30 de aula, ele me mandava mensagem dizendo que já estava em casa, pois não estava fazendo nada na aula, que não tinha professor de inglês”, narra. Sem a carga horária cumprida, nem material recebido, Khristiany teve de colocar seu filho em outro curso de inglês, acarretando em mais prejuízo. Além desse ônus, também houve despesas de transporte devido à mudança de unidade, já que a preferência pela unidade da Expansão do Setor O se deu pela proximidade de sua residência.

### Resposta da empresa

Os cursos de nossa instituição são ministrados em modalidade híbrida, ou seja, com a utilização de plataforma web, além do acompanhamento de um professor. Quanto à carga horária do curso de inglês, esta foi cumprida integralmente pelo estudante. Em relação à mudança de endereço da unidade, como o próprio relato demonstra, deve-se ao fato de a escola ser assaltada cinco vezes em menos de quatro meses, sendo que, no último



seria mudar de endereço. Isto foi feito pela segurança física de alunos e funcionários. Contudo, a cidade da nova unidade permanece a mesma, ou seja, a Ceilândia. Com relação ao material que se alega não ter sido entregue, nossa equipe está verificando para saber se isso procede. Se procede, deve ter sido erro de logística, uma vez que o material vem de fornecedor em outro estado, e o material que falta será devidamente entregue.

### Resposta do consumidor

Eu não concordo com nada que foi respondido. Nunca houve um contato com os responsáveis pela empresa, apenas secretária e professor de informática. Minhas manifestações de insatisfação são comprovadas por meio de prints e áudios. Minha obrigação de pagar foi honrada perante a contratada, em dia. A partir desse momento, não procurarei mais a empresa, procurarei meios legais.

assalto, dois ladrões armados entraram na unidade, trancaram cinco funcionárias no banheiro e roubaram oito celulares, dentre outros bens. A direção da instituição entendeu que a única solução suficientemente responsável

### »VIVO

## PLANO NÃO ATIVADO

» MANUEL BENEVAL ADELINO  
ÁGUAS CLARAS

O serventuário da Justiça Manuel Beneval Adelino, 60 anos, morador de Águas Claras, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar sobre um serviço não cumprido pela Vivo. “Fiz um plano pré-pago da Vivo pela internet. Eles mandaram mensagem com um link para eu preencher meus dados. Mas o plano não foi ativado. Tentei novamente, e nada. Liguei para o atendimento ao cliente e me falaram que estaria funcionando a partir de meia-noite, mas não funcionou. Fui na loja da Vivo e a moça me falou que, como eu havia tentado pela internet, ela não conseguiria fazer meu plano. Eu tentei mais uma vez e não consegui.”

### Resposta da empresa

A Vivo informa que, após correções técnicas, a linha foi migrada para o plano solicitado. A empresa esclarece que tentou falar com o senhor Manuel em diferentes dias e horários, mas não conseguiu contato para prestar os esclarecimentos necessários.

### Resposta do consumidor

“Afirmativo, colocaram o plano. Só não vi em qual valor.”

### 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