

Consumidor Direito + Grita

Quando aquele tão sonhado jogo decisivo, show ou outro tipo de espetáculo não se realiza sem explicação, além da frustração, pode haver problema para obter o dinheiro de volta. O **Correio** ouviu especialistas no assunto, que orientam sobre como reivindicar a devolução do valor

O evento foi suspenso. E agora?

» CARLOS SILVA*

Para aquele tão esperado show, assistir a uma palestra, ir a uma peça de teatro ou até mesmo conseguir ingressos para o jogo decisivo do seu time do coração podem significar momentos marcantes. Porém, o que era para ser memorável pela boa recordação pode se tornar inesquecível por um motivo oposto. O que fazer quando aquele tão sonhado evento é cancelado sem explicações?

Esperando para viver uma data especial, Gustavo Costa, 21 anos, estudante de sistemas da computação, acabou tendo o sonho interrompido pela pandemia da covid-19. O evento, segundo ele, estava marcado para acontecer desde antes da crise sanitária. “Os organizadores sempre ficavam remarcando, por conta do decreto”, lembra o jovem.

Após a liberação da realização de eventos na capital federal, os responsáveis pelo show de funk garantiram que o espetáculo seria em breve. No entanto, o morador de Santa Maria relata que a apresentação nunca ocorreu. “Eles (organização) desativaram a conta no Instagram e sumiram com o dinheiro de todos os que compraram ingresso”, lamenta o estudante, que até hoje se diz arrasado com toda a situação.

O que prevê a lei?

Embora não tenha um dispositivo que trate especificamente sobre eventos, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz os artigos 18, 19 e 20, pelos quais a lógica geral sobre a responsabilidade do fornecedor por vício do produto ou do serviço pode ser aplicada ao cancelamento de eventos.

Também é importante lembrar a Lei 14.046/2020, que dispõe sobre o adiamento e o



cancelamento de serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e cultura especificamente em razão da pandemia. O texto traz medidas emergenciais para atenuar efeitos da crise, como explica Adisson Leal, advogado, professor e coordenador do curso de direito da Universidade Católica de Brasília (UCB). “Permite-se o adiamento ou cancelamento de eventos entre 1º de janeiro de 2020 e 31 de dezembro de 2023, em decorrência da pandemia”, esclarece o especialista. “Nesse caso, a empresa organizadora não será obrigada a reembolsar o

consumidor, desde que remarque o evento ou disponibilize crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas mesmas empresas”, completa.

Reembolso

Receber de volta a quantia paga é outro ponto de interesse para consumidores que forem prejudicados pelo cancelamento de eventos. Em grande parte dos casos, o ressarcimento é previsto em contrato. Porém, mesmo que não haja previsão no documento,

o cliente ainda pode ser ressarcido, tendo em vista a lógica dos três artigos do CDC mencionados — 18, 19 e 20. Com base nisso, é possível pedir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou o abatimento proporcional do preço.

Nesse sentido, também se aplica o prazo para pedir devolução do valor, com amparo no que é apresentado no artigo 26 do CDC. No inciso primeiro, o dispositivo determina que “o direito de reclamar pelos vícios

aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis”.

Esse ressarcimento também precisa ser equivalente. Assim, também são adicionados outros valores gastos pelo interessado, como detalha Ildecer Araújo, advogada, especialista em direito do consumidor. “Se for um evento em outro estado, por exemplo, o gasto não é só com o ingresso, mas com deslocamento e hospedagem também. Isso é inserido na devolução. Caso o consumidor precise

Dicas para se prevenir

- » Quando for comprar o ingresso, fique atento às regras sobre cancelamento e reembolso.
- » Não se esqueça do prazo para pedir reembolso e confira se consta no contrato — são 30 dias.
- » Em caso de problemas, contate a empresa.
- » Se não houver solução, procure o Procon ou busque a Justiça.

gastar para ajuizar ação para reaver o dinheiro, ele pode, inclusive, pedir indenização por dano moral”, destaca.

Busque os seus direitos

As pessoas que forem prejudicadas pelo cancelamento de algum evento têm diversas formas de reivindicar seus direitos. “A primeira coisa que sugerimos é que o consumidor tente resolver com o próprio organizador. Se não conseguir resolução, pode buscar também o Procon-DF”, orienta Ildecer.

Em último caso, o consumidor pode acionar o Poder Judiciário para tentar uma solução. “Ainda é possível mover uma ação judicial, mas é fundamental ter em vista os custos envolvidos, por exemplo, com honorários, custas, sucumbência etc., daí a importância de buscar uma solução consensual ou administrativa antes da judicialização”, recomenda Adisson.

*Estagiário sob a supervisão de Malcia Afonso

» ATACADÃO DIA A DIA

DIFERENÇA DE PREÇO

» MÁRCIO HONESKO
Sobradinho

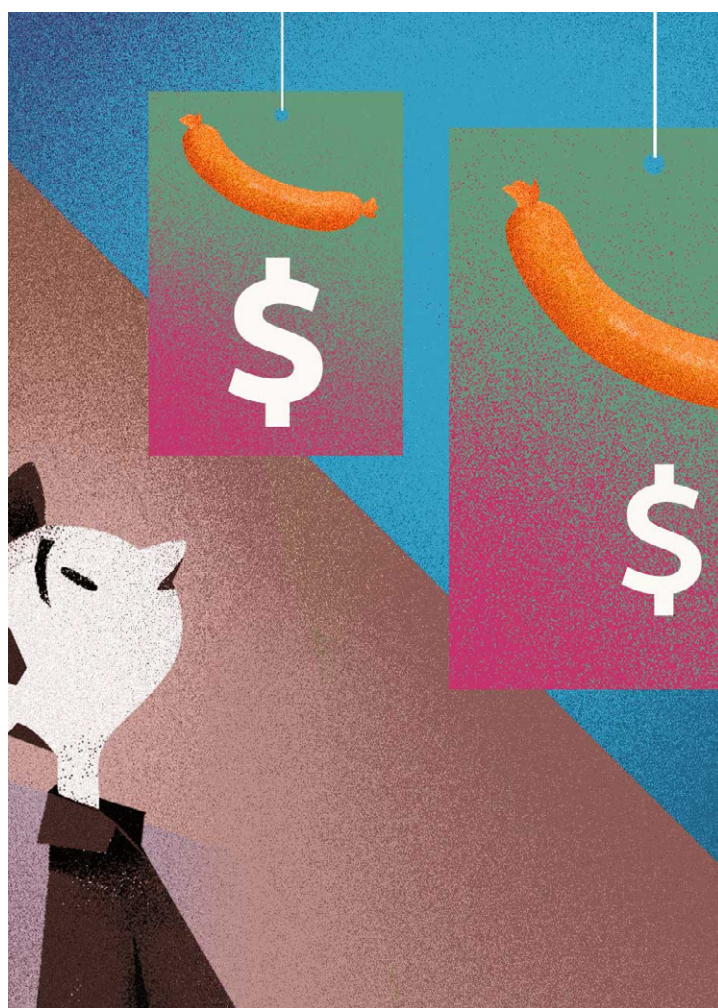
O assistente administrativo Márcio Honesko, 44 anos, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre os transtornos que teve ao fazer compras no Atacadão Dia a Dia. O morador de Sobradinho reclama que, ao realizar compras no estabelecimento, notou diferença entre o valor informado de uma bandeja de calabresa e o efetivamente cobrado na hora do pagamento. “Colocam o produto e um cartaz muito grande com o suposto valor do item. Na hora de passar no caixa, é cobrado outro preço, que sempre está pouco visível na prateleiras”, indigna-se.

Resposta da empresa:

A empresa informou que está tentando contato com o cliente para apurar mais detalhes sobre o ocorrido e que, em breve, apresentará solução para o caso.

Comentário do consumidor:

» O consumidor preferiu não voltar a falar sobre o assunto.



» SAMSUNG

PRODUTO NÃO ENTREGUE

» DANIELLE DIAS SOUZA
Guará 1

A militar Danielle Dias Souza, de 43 anos, entrou em contato com a coluna devido a problemas para receber um brinde ganho ao adquirir um celular da Samsung. A moradora do Guará havia procurado a coluna em julho deste ano para falar sobre o caso. À época, relatou que, mesmo após inúmeras tentativas de resgate do item no site da empresa, foi informada que a solicitação havia sido reprovada. Apesar de ter tentado retorno da Samsung por vários meios, Danielle não conseguiu resposta da empresa sobre o ocorrido.

Após matéria do **Correio** sobre o caso, a Samsung informou que havia entrado em contato com a cliente e faria a liberação do produto, mediante envio de alguns documentos. Contudo, em nova mensagem ao jornal, Danielle revelou que, até hoje, o item não foi entregue. “O caso ainda não foi resolvido definitivamente. Entraram em contato, me pediram documentação e disseram que seria resolvido. Já mandei e-mail para a funcionária que falou comigo cobrando, mas não houve retorno”, conta.

Resposta da empresa:

Até o fechamento desta edição, a empresa não havia se posicionado sobre o episódio.

Comentário da consumidora:

» A atendente deixou bem claro que será feita uma análise sobre a possibilidade de aprovação do envio do brinde. Fiquei muito incomodada com isso. Afinal, todo o problema foi gerado pela incapacidade da empresa de absorver toda a demanda de pedidos de brindes, o que gerou uma demora absurda na análise de cada pedido.

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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