

Consumidor Direito + Grita

O cancelamento ou adiamento de grandes espetáculos tem se tornado uma prática comum no Brasil, mas o ingresso é considerado um contrato de prestação de serviços, e a empresa organizadora deve realizar o evento

Teve prejuízos em shows? Saiba o que fazer

» ANNA BEATRIZ SANTOS*

Ir a shows e eventos é um sonho de muitos jovens, especialmente quando se trata do artista ou banda favorita. Os dias são contados com ansiedade, mas o cancelamento de eventos tem se tornado cada vez mais comum, tornando essencial que os consumidores estejam cientes dos documentos necessários e de seus direitos para evitar prejuízos financeiros.

Ao adquirir ingressos para shows ou eventos, é fundamental que o consumidor esteja com documentos que corroborem a compra, no caso de cancelamento. Além do ingresso, deve guardar o comprovante da transação, seja a nota fiscal ou qualquer documento que ateste a aquisição. Esses documentos são cruciais para solicitar o reembolso em situações adversas.

Em 13 de novembro, Guilherme Santos, 23, viajou de Brasília para o Rio de Janeiro para assistir ao show da cantora americana Taylor Swift. O desenvolvedor de jogos optou por ir cinco dias antes da apresentação, que aconteceria somente no dia 18, para aproveitar o período de baixa nos preços de hospedagem. Sua antecipação fez com que ele economizasse mais de R\$ 1 mil. Mesmo com suas tentativas de economizar, o show foi cancelado de última hora. “Eu já estava dentro do estádio, muito animado e, de repente, avisaram que o evento havia sido transferido para segunda-feira, e eu não tive como ficar, pois minha passagem de ônibus estava marcada para domingo à noite e minha hospedagem também”, conta.

Advogada especializada em direito do consumidor, Francismar Pereira afirma que em casos de cancelamento de última hora, o consumidor não está desamparado. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), quando isso ocorre, independentemente do prazo, o consumidor tem até 30 dias após a divulgação do evento para requerer o reembolso. A quantia a ser restituída deve ser equivalente à forma de pagamento utilizada, seja em dinheiro, no cartão de crédito ou no de débito.

Além disso, no caso do cancelamento de reserva de hotel e passagens, o Decreto 7.381/2010, em seu artigo 20, permite que a multa seja aplicada ao consumidor. “Todavia, a mesma somente poderá ser aplicada se as devidas observações referentes à compra constarem do contrato de prestação de serviços entre as partes, bem como se o consumidor for advertido sobre tal possibilidade de forma prévia, qual seja, no ato da compra”, alerta a advogada.

Em um ambiente onde a incerteza paira sobre eventos futuros, o conhecimento dessas informações e a adoção das práticas recomendadas são meios poderosos para que os consumidores não apenas preservem seus direitos, mas também evitem contratemplos financeiros diante de cancelamentos inesperados. “A melhor forma para o consumidor não ser prejudicado é saber se o evento realmente irá ocorrer. Procurar saber se outras programações anteriores foram adiadas ou não, e sempre guardar o ingresso e comprovante da compra”, afirma Francismar.

A especialista explica que o CDC estabelece as bases para as relações entre os consumidores e as empresas organizadoras de eventos, assegurando direitos e garantias fundamentais em situações de cancelamento ou adiamento. Segundo a legislação, o ingresso para um show ou evento é considerado um contrato de prestação de serviços. Nesse acordo, a empresa organizadora se compromete a entregar o evento ao consumidor mediante o pagamento. Em casos de cancelamento ou adiamento, o consumidor tem direitos específicos que visam proteger seus interesses.

O CDC assegura que, em situações de cancelamento, o consumidor tem o direito de solicitar o reembolso. Além disso, a lei determina a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. O reembolso deve ocorrer da mesma forma que o pagamento foi efetuado, sendo justo e proporcional.



Assim como Guilherme, Bianca Alves, 19, saiu de Brasília para o show da Taylor Swift no Rio de Janeiro, marcado para o dia 18 de novembro. Mas, como ela ficou na casa de parentes, não sofreu com a possibilidade de ficar sem hospedagem. Além disso, conseguiu remarcar o voo, pois as companhias aéreas anunciaram a isenção na cobrança de taxas para a remarcação de passagens para os clientes impactados pelo adiamento do show de sábado. “O adiamento não foi problema para mim já que fiquei na casa da minha tia, mas alguns amigos não conseguiram ficar e eu queria ter vivido esse momento com eles”, lamenta a estudante.

Quando ocorre o adiamento do evento, o consumidor tem o direito de manter o ingresso para a nova data agendada, sem custos adicionais. É essencial ressaltar que, nesses casos, o consumidor não

é obrigado a aceitar o reagendamento, podendo solicitar a devolução integral do valor pago. “A empresa organizadora tem a obrigação de prestar informação clara e adequada sobre o serviço e suas alterações, além de disponibilizar meios para o consumidor solicitar a devolução da quantia ou a remarcação do ingresso”, diz Aline. Em situações de cancelamento, a empresa está descumprindo o contrato sem a concordância do consumidor, gerando a obrigação de reparar os danos causados, independentemente de culpa.

Em março deste ano, Samuel Matias, 27, foi a um festival muito aguardado pelos público jovem do Brasil. O estudante adquiriu o ingresso para os três dias de evento, por conta de uma atração que ele estava muito ansioso para assistir. A tão esperada apresentação de Drake, anunciada como uma das principais

atrações, foi cancelada horas antes do show agendado para 26 de março, último dia do evento.

A decisão de cancelar o show do artista deixou os Lolla Pass — ingresso que dá acesso aos três dias de festival — sem opção de reembolso. Surpreendentemente, a produtora do evento não permitiu nem sugeriu a devolução do valor para aqueles que investiram no pacote completo.

Em meio à indignação, Samuel também foi afetado pelo cancelamento. “Comprei o ingresso Lollapalooza motivado pela expectativa de ver Drake, e o cancelamento sem reembolso foi desastrosamente. A empresa deveria reconsiderar sua política para os compradores do Lolla Pass, que esperavam aproveitar os três dias do evento”, afirma.

A produtora do evento, por sua vez, ofereceu a possibilidade de reembolso apenas para aqueles que adquiriram o ingresso no dia 26. Em casos de cancelamento, a responsabilidade principal da empresa é reembolsar o valor pago pelo ingresso. Contudo, o consumidor pode buscar, além do reembolso, indenização moral e reparação material, especialmente se tiver suportado gastos com passagens aéreas, hospedagem, entre outros.

Quanto à remarcação de eventos, o CDC estabelece que a empresa deve garantir a manutenção da validade do ingresso até a próxima data remarcada. Caso a nova data não seja conveniente para o consumidor, ele tem o direito de requerer, no prazo máximo de trinta dias, e sem custo adicional, a remarcação para uma data mais adequada ou a devolução integral do valor pago.

O CDC oferece uma estrutura robusta de direitos e responsabilidades. Se o consumidor se sentir lesado, ele pode entrar com ação judicial, por isso é essencial guardar os documentos, protocolo de atendimento (caso tenha tentando entrar em contato com a empresa) e troca de e-mails oficiais. Outro caminho é registrar reclamação pelo site consumidor.gov.br e no Procon.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» YEESCO ENTREGA ATRASADA

Ana Clara fez uma compra no site da Yeesco em outubro e afirma que, até hoje, não recebeu a encomenda. A estudante diz que durante a compra, a loja avisou que o prazo para enviar o produto à transportadora seria de até 15 dias. “Comprei antecipado justamente para chegar a tempo, já que pedi a roupa para usar em uma ocasião especial, mas, infelizmente, o produto não chegou à minha casa até hoje.” Ana afirma que tentou entrar em contato para saber o motivo da demora, mas não teve uma resposta satisfatória. “Apesar da rapidez no atendimento ao cliente, eu não consegui com que minhas roupas chegassem a tempo. Só informaram que a transportadora estava demorando para receber e enviar os pedidos”, afirma ela.

Resposta da empresa

» “Pedimos desculpas por esta situação não ser o tipo de experiência que queremos oferecer aos nossos clientes. Aqui nós trabalhamos duro para resolvermos tudo com excelência. Não é a nossa intenção causar qualquer insatisfação, afinal, queremos que nossos clientes sempre se sintam bem ao comprar na Yeesco. As informações foram enviadas via e-mail ao cliente.”



Resposta da cliente

“Recebi o e-mail. Pelo código de rastreio que recebi, o pedido está bem próximo de chegar a minha casa.”

» AIRBNB RESERVA CANCELADA SEM AVISO

Em 4 de agosto de 2023, Nathalia Lara realizou uma reserva pelo aplicativo do Airbnb, planejando uma estada no período de 18 a 22 de novembro de 2023. Próximo à data da hospedagem, Nathalia afirma que enfrentou dificuldades ao tentar obter informações essenciais sobre o apartamento, recebendo respostas da anfitriã apenas no dia 17 de novembro pela manhã. “A anfitriã admitiu uma falha na sincronização do booking, o que me deixou preocupada já que eu chegaria ao Rio na tarde do dia seguinte”, afirma. A estudante conta que, após inúmeras tentativas de contato, ela buscou ajuda junto à central de atendimento do Airbnb, que informou que só cobriria custos superiores ao original se não houvesse disponibilidade na mesma cidade pelo mesmo valor. No caso dela, as opções oferecidas, como Bangu, São Gonçalo e Vila Rica, no Rio de Janeiro, não atenderam às expectativas, e os valores praticados eram cinco vezes superiores ao que ela havia pago em agosto para ficar em Copacabana.

Resposta da empresa

“O Airbnb ofereceu suporte à hóspede, que conseguiu reservar uma nova acomodação.”

Comentário do consumidor

“Conseguí outra acomodação só no dia 19, não no dia 18 como estava na minha reserva.”

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