

Consumidor Direito + Grita

Quais medidas o consumidor deve tomar quando a segurança e a integridade física são comprometidas em eventos como shows e festas de música. Advogados especialistas respondem

Lazer pago que deixa de ser seguro

» CAMILA COIMBRA*

Em eventos e shows, é esperado que, ao efetuar a compra do ingresso, venha com ele a proteção de estar em um local seguro. Mas não é raro nos depararmos com falta de segurança, estrutura adequada e amparo.

Foi o que aconteceu com Cleiton Oliveira, 38 anos. O servidor público adquiriu ingressos para um show de rock no Estádio Mané Garrincha e teve o celular e a câmera fotográfica arrancados e levados. "Acredito que foi orquestrada essa ação porque aconteceu tudo muito rápido", garante. Logo após o incidente, ele foi até os seguranças do evento, que recomendaram que retornasse no outro dia para procurar na sessão de achados e perdidos, mas ele não conseguiu resgatar os pertences.

Medidas judiciais

O advogado especialista em direito do consumidor Juliano Ferreira, 28, explica que as primeiras medidas tomadas foram as corretas, tendo em vista que Cleiton tentou resolver com os próprios organizadores do evento. Ele recomenda que seja feito um boletim de ocorrência e que se procure um defensor para que sejam tomadas as devidas medidas judiciais. O especialista lembra que, como determina o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o cliente teve prejuízo durante o evento e o ressarcimento é responsabilidade dos organizadores do show, que se enquadram como prestadores de serviços.

Todo produtor de eventos, seja grande ou pequeno, tem a responsabilidade principal de garantir a segurança dos consumidores. De acordo com o artigo 8º do CDC, a cláusula geral prevê que produtos e serviços colocados no mercado não poderão acarretar riscos à saúde



Sou professora, tenho uma graduação e uma pós-graduação e nunca passei tamanha humilhação em toda a minha vida"

Beatriz Fechine,
pedagoga agredida por segurança em festa

ou à segurança dos consumidores. A legislação obriga, ainda, que o show comporte um número máximo de pessoas, que não deve ser ultrapassado, e tenha saída de emergência suficiente para permitir que se evacue o local no caso de incêndio, além de extintores suficientes.

Quem determina a quantidade de extintores, saídas de emergência e o tamanho adequado para evacuar o local é o Corpo de Bombeiros. Quanto a ser um ambiente salubre, no qual não haja nenhum

tipo de contaminante, essa ação é feita pela fiscalização e pela vigilância sanitária. Ao final, é gerado o alvará que permite o funcionamento do evento.

Dedo quebrado

Beatriz Fechine, 27, é pedagoga e participou de uma festa rave. Ela relata que, em uma ida ao banheiro com duas amigas, houve uma discussão entre mulheres e dois seguranças homens que estavam

perto do local interferiram na briga. Ao apartar o embate, um deles puxou o cabelo da amiga de Beatriz e a jogou para fora da festa. Reagindo, a pedagoga entrou no meio da discussão e, ao fazer o gesto de "parar", o segurança quebrou o dedo dela, uma lesão que a levou a fazer uma cirurgia.

Após o hospital, Beatriz foi a uma delegacia prestar queixa, mas conta que, por estar em uma rave, os policiais não levaram a sério. "Sou professora, tenho uma

graduação e uma pós-graduação e nunca passei tamanha humilhação em toda a minha vida", confessa Beatriz.

No caso da pedagoga, o advogado Juliano Ferreira analisa que houve terceirização relativa à segurança do evento e, caso tenha ocorrido a contratação, a responsabilidade é de ambos, tanto organizador e dono do evento como da empresa eventualmente contratada. "Para prestar os serviços, caso não tenha ocorrido contratação

de tal empresa de segurança, a responsabilidade fica sobre os organizadores", ressalta.

Beatriz está devidamente amparada pelo CDC e vai mover ação contra os responsáveis para que haja reparação de danos, não só morais, como também relativos aos custos da cirurgia. O advogado Vitor Guglinski complementa que, além das despesas médicas, existe uma compensação por dano moral, porque houve também a integridade psíquica violada por aquele fornecedor. "Esses são os principais direitos garantidos pelo CDC. O estabelecimento vai responder nos moldes do Artigo 14 do CDC, que trata da responsabilidade pela falha na prestação do serviço".

*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

» HURB: SEM VIAGEM, SEM REEMBOLSO

Alysson Maglioni Monti comprou dois pacotes em 2020, na época da pandemia, para viajar em 2021, porém, com a prorrogação do lockdown, a viagem foi adiada para 2022. Entretanto, a empresa Hurb deixou de honrar vários compromissos. Até hoje, ele não conseguiu viajar e nem ter o dinheiro devolvido. O pacote era para Orlando, uma viagem em família (sete noites com hotel e passagem totalizando R\$ 4 mil). Ele conta que já acionou a empresa no Procon, solicitando a devolução dos valores, mas não houve nenhuma manifestação.

RESPOSTA DA EMPRESA:

» O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 12 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e parceiros. A companhia reconhece os problemas enfrentados nos últimos meses, mas ressalta que segue trabalhando em força-tarefa para a normalização das operações, prezando pelo melhor interesse de seus stakeholders. Em relação à solicitação da coluna Grita do Consumidor, referente ao cliente que adquiriu um pacote na plataforma com destino a Orlando, mas ainda não realizou a viagem, a empresa informa que:

» O viajante precisa sugerir novas datas de embarque dentro do período de validade do pacote adquirido, que foi estendido para 2024, entre março e novembro, com exceção de julho, ou cancelar o pedido. Caso deseje seguir com a segunda opção, basta fazer o login na plataforma e acessar a página "Minha conta". O usuário deve abrir a aba "Pedidos", clicar no pedido a ser cancelado e, então, clicar no botão de cancelamento. O valor dos produtos e/ou serviços pode ser convertido em Hurb Créditos ou reembolsado de forma integral. No mais, a empresa reforça o seu comprometimento com a realização das viagens adquiridas, bem como com a devolução de valores solicitados por clientes que optaram pelo cancelamento do serviço. Por fim, o Hurb frisa que, em prol da escuta ativa e cuidado com seus públicos, está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.



COMENTÁRIO DO CONSUMIDOR:

» A Hurb sempre pede para sugerir novas datas, assim aconteceu em 2022 e 2023, porém quando expira o prazo das datas, eles respondem que não encontraram a passagem promocional que se encaixa na oferta. Vou buscar seguir as orientações da resposta e tentar o reembolso.

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