

## Consumidor Direito + Grita

Ver o cantor, cantora ou banda prediletos ao vivo, pertinho, é uma conquista para os fãs. Mas quando está tudo planejado, pago, e a apresentação tão sonhada não acontece, os tientes têm direito a reembolso pelo ingresso

# Show adiado ou cancelado? O que fazer?

» FERNANDA CAVALCANTE\*

Assistir ao show do artista ou banda favoritos é como um sonho para a maioria dos fãs. Se for internacional, mais ainda. Mas nem sempre as coisas saem como programado. Quando há adiamento ou cancelamento, a decepção pode vir acompanhada de muita dor de cabeça em busca de evitar prejuízo financeiro.

O reembolso do valor do ingresso corrigido monetariamente é um direito, mesmo que a empresa se recuse a devolver, conforme prevê o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Tiago de Oliveira, especialista em direito do consumidor, recomenda prestar atenção ao prazo. “Só pode ser solicitado até trinta dias após o cancelamento”, orienta.

Aline Henrique Hosken, 39 anos, ficou no aguardo de uma remarcação de um show de Luccas Neto, em Belo Horizonte, que incluía um encontro especial com o artista logo em seguida. “A apresentação era exatamente no dia em que tudo fechou por conta da pandemia. Disseram que iríamos ser notificados sobre como seria o procedimento para o próximo show. Não fiquei sabendo nem da pré-venda nem da reutilização do ingresso”, relembra a moradora de São Gonçalo do Rio Abaixo, a 84km da capital mineira.

Mozar Carvalho, advogado especializado em direito do consumidor, explica como funciona uma pré-venda e o que deve ser feito quando se torna inviável a utilização das entradas em uma nova data. “Trata-se de uma forma de compensar aqueles que já tinham comprado os ingressos, oferecendo-lhes a oportunidade de adquiri-los para a nova data, antes do público geral, visando manter a lealdade dos fãs e minimizar as frustrações causadas pelo adiamento”, aponta.

“Cabe ao organizador do espetáculo oferecer outras formas de compensação, que podem ser créditos para outros eventos que os mesmos organizadores promovam, como alternativa. Porém, sempre na condição de escolha do consumidor”, complementa.

### Adiamento

Em todas as situações, é importante que os clientes estejam cientes de seus direitos e busquem informações junto aos órgãos competentes ou consultem um advogado, para orientação específica em cada caso, como lembra Watson Silva, advogado especialista em direito do consumidor.

Quando um espetáculo é adiado, surgem despesas adicionais para as pessoas que haviam planejado sua participação, como hospedagem e passagem. Nesse contexto, a responsabilidade pelo ressarcimento desses gastos depende das circunstâncias do adiamento e das políticas adotadas pelos organizadores do evento e pela empresa responsável pela venda dos ingressos.

O show de Taylor Swift, previsto para 18 de novembro de 2023 — sábado, foi adiado devido ao forte calor no Rio de Janeiro. Com isso, Carmen Torres, 19, enfrentou dificuldades. “Minha passagem de volta para Brasília estava marcada para segunda-feira e minhas férias do estágio iriam terminar na terça-feira”, conta. “Recebi autorização para ficar mais alguns dias no Rio de Janeiro e, então, fiz a remarcação da passagem de ônibus para Brasília por quase o mesmo valor que tinha pagado antes. Também tive que pagar por mais duas diárias”, relembra.

Watson Silva também esclarece o que fazer nessa situação. “Geralmente, os organizadores e os vendedores de ingressos são responsáveis por garantir a boa

Maurenilson Freire



### Dicas

» **Comunicação:** os organizadores devem comunicar claramente aos fãs a política de reembolso e as alternativas disponíveis.

» **Transparência:** busque informações confiáveis antes de comprar ingressos.

» **Assessoria jurídica:** em caso de dúvidas ou problemas, consulte um advogado especializado em direito do consumidor.

Fonte: Tiago Oliveira, especialista em direito do consumidor

execução do evento. Assim, se o adiamento ocorrer por culpa ou responsabilidade dos organizadores (por exemplo, problemas técnicos e falta de estrutura), é razoável que eles arquem com as despesas extras dos consumidores afetados”, detalha.

“Por outro lado, se o adiamento ocorrer por motivos alheios à vontade dos organizadores, como condições climáticas extremas e situações de força maior, a responsabilidade pelo ressarcimento das despesas extras pode ser mais complexa. Dependerá das cláusulas contratuais e das políticas de reembolso estabelecidas”, completa.

### Cautela

Ter todos os comprovantes da transação, como contratos e e-mails, é importante e resguarda o consumidor. Cristiane Ferreira, 36 anos, é fã dos Backstreet Boys desde os 12. Conheceu a banda enquanto procurava músicas para traduzir na aula de inglês. Desde então, ir a um show deles foi um sonho, que se tornou possível de virar realidade com o anúncio da vinda da banda ao Brasil em mar-

ço de 2020, período que coincidiu com o início da pandemia de covid-19. O show, que seria em São Paulo, foi adiado, sem data para ocorrer.

Decepcionada, Cristiane, que mora em Brasília, se uniu a outras fãs. Todas enviaram e-mails para a organização, para entender o que poderia ser feito. “Ofereceram uma opção de reembolso para os interessados. Mas me garantiram que, assim que a situação voltasse ao normal, o show seria remarcado. Então, não solicitei”, conta.

Apesar de querer acreditar que o prometido seria cumprido, ela não deixou a cautela de lado e se precaveu. “Eu me resguardei ao manter tudo documentado. Também mantive contato com essas outras fãs e criamos um grupo para trocar informações”, relata. Felizmente, o show aconteceu, em janeiro do ano passado. Deu tudo certo e Cristiane ainda pode apresentar a banda que fez parte de sua infância e adolescência para a filha, que foi junto.

\* Estagiária sob a supervisão de Márcia Afonso

## » ITAÚ ATENDIMENTO DEMORADO

Juliane Dantas Teixeira reclama do atendimento na agência do Banco Itaú do Gama. “É a quarta vez que venho ao banco buscar o meu cartão e nunca está pronto. Para piorar, a agência só abre às 11h10, com uma fila enorme para entrar. Cheguei às 11h, sendo que, às 12h30, eu não conseguia adentrar a agência devido à lotação. Fui em casa almoçar e retornei”, relata.

### Resposta da empresa

» O Itaú Unibanco esclarece que a questão foi solucionada, mediante entrega do cartão à cliente na data de ontem (6/5), o qual encontra-se desbloqueado. Com relação ao atendimento mencionado, o banco informa que houve um fluxo maior de clientes para atendimento na referida agência, o que demandou um tempo maior de espera. O banco ressalta, ainda, que a equipe efetuou tentativa de contato com a cliente para apresentar os esclarecimentos, mas não obteve sucesso. “Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Temos o compromisso com a satisfação dos nossos clientes e trabalhamos de forma contínua na análise das demandas para identificar oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos e serviços.”



### Comentário da consumidora

» Assim que fiz a reclamação, o atendimento melhorou, porque todos os caixas começaram a funcionar.

## » C&A COBRANÇA INDEVIDA

O cliente Igor Ricardo se queixa de problemas com o cartão da loja C&A. “Aceitei fazer o cartão C&A Pay. Entretanto, em nenhum momento, fui informado sobre cobrança de seguro. Apesar disso, todos os meses recebo cobrança de uma taxa referente a seguro. Sendo assim, considero tais cobranças indevidas. Solicitei a contestação da fatura, não obtive retorno e só estão me cobrando juros e multa”, lamenta.

### Resposta da empresa

» A C&A informa que contactou o cliente e, dessa forma, solucionou o caso.

### Comentário do consumidor

» Pensei que estivesse resolvido, mas ainda estou recendo ligações de cobrança.

### 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](mailto: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