

Consumidor Direito + Grita

O não registro de momentos considerados simbólicos em um evento pode ser considerado caso de condenação por danos morais e materiais. Especialistas dão dicas para escolher o profissional certo e evitar transtornos

Problemas com a fotografia contratada

» FERNANDA CAVALCANTE*

Momentos passam, e alguns são tão rotineiros que o tempo faz o trabalho de apagar da memória. Mas quando alguém se casa com a pessoa que ama, o “sim” e a entrega de alianças têm significado pessoal o suficiente para serem eternizados em uma foto. Entretanto, ignorados por uma equipe contratada para filmagem do casamento de uma mulher de Lavras, em Minas Gerais, ocorrida em setembro de 2018. Este mês, a empresa responsável foi condenada por danos morais e materiais.

Watson Silva, advogado especialista em direito do consumidor, explica que o fotógrafo, como prestador de serviço, tem certa liberdade artística e técnica para realizar seu trabalho. Contudo, essa liberdade deve respeitar o que foi contratado com o consumidor. “Em eventos como casamentos, aniversários e formaturas, espera-se que momentos cruciais sejam registrados”, ressalta.

“De acordo com o CDC, o consumidor tem direito à prestação de serviços de qualidade e conforme o pactuado. A falha em registrar momentos essenciais pode ser considerada descumprimento contratual ou prestação inadequada do serviço. O consumidor pode se sentir lesado se momentos especiais não forem registrados, pois isso representa um prejuízo significativo à finalidade do serviço contratado”, continua.

A entrega das fotos também é motivo de frustração. Maria de Jesus (nome fictício), enfermeira, conta sobre a demora para receber as fotos do casamento, que aconteceu em maio de 2023. “O prazo para entrega já era enorme, sendo 90 dias, mas ainda demorou mais 21 dias”, conta. A ansiedade pelo resultado se transformou em desânimo quando, enfim, o problema foi resolvido, após uma ligação feita pelo seu marido ao fotógrafo — que atribuiu a culpa aos funcionários destinados à edição de vídeo. “Quando as recebemos, eu já tinha perdido a animação, depois de tantos meses”, afirma.

A paixão de Bruna Hevillin é fotografar esse tipo de evento. “Eu amo a foto-

grafia documental. A sintonia dos casais não precisa de uma interferência, tudo já acontece naturalmente porque a emoção é a própria adrenalina dos casamentos”, compartilha. Para ela, o principal segredo para agradar o cliente é ser mais que um fotógrafo, mas alguém que aquele casal confia suas memórias, gerando experiências positivas quando houver fotografia posada e personalizando o atendimento.

Formatura

Concluir o ensino médio também é marcante. Kallyara Murcelle, 19, se formou em dezembro de 2022, e ainda aguarda o contato da empresa responsável pelo seu álbum de formatura. “Geralmente eles aparecem no endereço informado ou ligam para agendar uma visita. No meu caso, eles só sumiram”, relata. Determinada, ela ainda tentou por outros meios. “Alguns dos meus colegas já foram procurados, tentei ligar nesses números que eles me passaram, também não obtive resposta”, continua.

O álbum incluía uma sessão fotográfica realizada em uma chácara alugada, um passeio voltado para os formandos com piscina e churrasco, a colação de grau e o baile de formatura. “O último ano é sempre o mais especial, é o fechamento de um ciclo. Só gostaria de tê-las para sempre me lembrar do que conquistei”, lamenta.

“O prazo de entrega deve estar claramente estipulado no contrato. Na ausência de previsão contratual específica, aplica-se o princípio da razoabilidade, que pode ser interpretado a partir da complexidade do serviço.”, relembra Watson Silva.

Embora o CDC não estipule um prazo específico para a entrega de serviços, a jurisprudência tem considerado prazos variáveis conforme a natureza do serviço e a prática do mercado. Esperar um ano, por exemplo, pode ser considerado excessivo, salvo justificativa plausível apresentada pela empresa. No Art. 39, XII do CDC é informado que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:



Como evitar problemas

» Peça recomendações, o famoso boca a boca. Converse com amigos, familiares ou colegas e opte por um fotógrafo que tenha alguma recomendação.

» Procure referências. Acompanhe o profissional nas redes sociais e faça contato com antigos clientes para perguntar sobre as percepções durante o evento.

» Agende uma reunião presencial para conhecer o fotógrafo e tire todas as suas dúvidas a respeito do grande dia.

» Faça um contrato claro. Especifique todas as condições detalhadamente, inclusive sobre direitos autorais, resolução das fotos e utilização de marcas d'água.

» Comunicação: Opte por uma equipe que, além das recomendações anteriores, tenha uma boa relação com o personagem principal do evento. Afinal de contas, se os participantes estiverem mais à vontade, certamente as fotos ficarão melhores.

Fonte: Mozar Carvalho, advogado especialista em Direito do Consumidor

deixar de estipular prazo para cumprimento de sua obrigação.

Mozar Carvalho, advogado especialista em direito do consumidor, salienta que

o fotógrafo deve entregar “um trabalho de qualidade, seguindo as especificações acordadas, com preservação das fotos e dos arquivos digitais”. E acrescenta que

tais fotos têm de ser realizadas com equipamentos adequados e de qualidade. “Além do essencial, o profissionalismo e o respeito quanto aos prazos estabelecidos. É direito do consumidor ser informado sobre qualquer alteração no prazo ou nas condições acordadas, e indenizado caso o fotógrafo não cumpra com suas obrigações contratuais”, informa.

O cliente pode registrar uma reclamação junto ao Procon local. Para causas de menor valor (até 40 salários mínimos), o consumidor pode recorrer ao Juizado Especial Cível, que oferece um procedimento mais rápido e sem necessidade de advogado para causas de até 20 salários mínimos. Para valores maiores ou em casos mais complexos, pode ser necessária a contratação de um advogado e o ingresso de uma ação judicial comum.

* **Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti**

» ADIDAS

ENTREGA ERRADA

A cliente Larissa Pereira Barbosa procurou a coluna para fazer uma reclamação sobre um problema de entrega de produtos da Adidas referente. “Recebi a informação de que o produto havia sido entregue, mas ninguém da minha casa ou vizinho havia recebido. Essa entrega foi feita em 12 de março. No dia seguinte, entrei em contato pedindo o nome da pessoa que recebeu. Em 20 de março, eles me enviaram o comprovante com uma assinatura que eu não reconhecia e, em 22 de março, entrei em contato com eles para entender o que havia acontecido”, relatou, completando que, desde então, nada foi resolvido.

Resposta da empresa

» Verificamos que já houve a tratativa interna diretamente com a advogada da nossa cliente Larissa, onde seguimos, na data de hoje (22/5), com a restituição do valor referente ao pedido de troca ABRX1121522, diretamente na mesma modalidade em que ocorreu a compra, ou seja, via cartão de crédito.

Resposta da consumidora

» “Ainda não recebi o reembolso. Minha fatura fecha na próxima semana, vou ficar atenta se vai vir algum desconto” (comentário enviado ontem).



» O BOTICÁRIO

PRAZO ESTENDIDO

A cliente Rayssa Munhoz reclama de um problema em uma compra realizada pelo aplicativo da loja O Boticário. “Era para o produto ser retirado com até dois dias úteis. Depois trocaram para 10. Depois, para 15, e, agora, só no fim do mês”, lamenta.

Resposta da empresa

» Infelizmente, não conseguimos identificar a compra no sistema.

Resposta da consumidora

» Meu marido e eu somos advogados, já tomei as medidas judiciais cabíveis.

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