

## Consumidor Direito + Grita

Para que a festa de fim de ano e início do outro transcorra de forma tranquila, é preciso tomar alguns cuidados para não acreditar em promessas enganosas de pacotes de última hora que podem resultar em frustrações

# Como evitar prejuízos no réveillon

» FERNANDA CAVALCANTE\*

É tempo de despedir-se do velho ano e abraçar o novo, e nada melhor do que comemorar todas as conquistas diante dos desafios enfrentados durante 2024. O réveillon é uma das celebrações mais aguardadas e, portanto, é preciso cuidado para não cair em falsas promessas. Com tantas opções de pacotes de última hora, muitos consumidores acabam sendo seduzidos pelos mais tentadores, mas, que podem esconder fraudes ou experiências abaixo das expectativas. Garantir que a celebração seja memorável e sem surpresas desagradáveis exige atenção na hora de pesquisar, verificar informações e conhecer os direitos do consumidor.

Na virada de ano para 2024, ocorria uma festa de réveillon à beira do lago Paranoá. O site de compras oferecia aos pagantes um open food de salgadinhos variados até 2h e open bar premium até 5h. “Às 23 já não tinha mais água, nem suco, nem refri, além de uma fila quilométrica para salgadinhos”, relata Micaely Argenta, 27 anos, uma das pessoas que comprou o pacote. A contagem regressiva para a queima de fogos de artifícios, prevista para iluminar o céu de Brasília à meia-noite, também não ocorreu como o esperado. “Ficamos todos com cara de palhaço”, acrescenta.

Micaely foi com a família, que estava ansiosa para comemorar o ano-novo planejado com antecedência. Eles compraram os ingressos no primeiro lote, no valor total de R\$ 1 mil. Porém, o local se mostrou inadequado para receber crianças e adolescentes, como o irmão de Micaely, na época com 17 anos. “Na entrada, não tinha controle para identificar menores de idade, que ingeriram bebidas alcoólicas livremente no evento, e tinha gente usando drogas no banheiro”, completa.

### Segurança e consumo

Os organizadores de festas de réveillon têm responsabilidades

legais rigorosas para garantir que menores de 18 anos não consumam bebidas alcoólicas durante os eventos, como explica o advogado especialista em direito do consumidor Tiago Oliveira. “A legislação brasileira, por meio do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), proíbe a venda ou fornecimento de álcool para menores, visando proteger a saúde e o bem-estar dos jovens. Em conformidade com a Lei nº 13.106/2015, que trata dos eventos, os organizadores devem tomar medidas efetivas para evitar que adolescentes consumam bebidas alcoólicas, mesmo em festas públicas ou privadas”, alega.

Uma das principais obrigações dos organizadores é garantir mecanismos de identificação para controlar a venda de bebidas. Isso inclui a solicitação de documentos de identidade para comprovar a idade dos participantes e a utilização de pulseiras ou crachás para distinguir os maiores de menores.

Quando as festas acontecem em espaços públicos, como praças e praças, as obrigações dos organizadores não mudam, mas é necessário obter uma autorização da prefeitura ou órgão responsável. Esse licenciamento pode exigir um plano de segurança e o cumprimento de normas específicas para garantir a ordem pública e o respeito às leis de proteção ao consumidor.

### Falsas promessas

O réveillon de Pâmella Labanca, 28 anos, foi divulgado como um rooftop (cobertura) com vista para a lagoa, mas, ao chegarem ao local, a jornalista se deparou com uma grande surpresa. “Não era um rooftop, era nos fundos de um clube, e nem dava para ver a lagoa”, relata. Além da localização, o cardápio prometido deixou a desejar. Segundo a divulgação, a festa ofereceria frutos do mar, carne ao molho madeira, arroz à piamontese e sobremesas variadas, com direito a café da manhã. No entanto, o jantar servido foi bem diferente. “O que nos deram foi



G O M E Z

espaguete com molho vermelho (sem carne) e uma opção de molho branco. Não vimos frutos do mar, nem carne ou arroz”, conta.

Além das promessas alimentícias não cumpridas, a infraestrutura do evento também foi motivo de reclamação. “Os banheiros eram químicos e começaram a vazar um líquido, alagando o espaço com urina. Foi realmente desconfortável”, relata. A falta de organização foi visível em vários momentos da festa, como as longas filas para entrar e para se servir. “A fila na entrada era tão grande que algumas pessoas passaram a virada do ano nela”, explica. Para conseguir comida, era necessário esperar por até uma hora na fila, e, mesmo assim, muitas vezes os itens tinham acabado antes de os convidados servirem-se.

Quando o contratante percebe que o evento não está sendo realizado conforme o acordado, o primeiro passo é verificar o que exatamente foi descumprido. “Atrasos na realização de shows, falta de estrutura prometida, alimentos e bebidas de qualidade inferior ou a mudança no local ou na data do evento sem aviso-prévio são exemplos de infrações que podem configurar descumprimento contratual. Nesses casos, o consumidor pode exigir que o serviço seja cumprido conforme o contrato ou pedir o reembolso integral ou parcial do valor pago. Além disso, ele pode exigir indenização por eventuais danos materiais ou morais, caso tenha sofrido prejuízos ou transtornos significativos”, orienta Watson Silva, advogado especialista em

direito do consumidor.

Para resolver a situação, a primeira recomendação é tentar uma solução amigável com os organizadores do evento. O Código de Defesa do Consumidor prevê que as partes tentem resolver o problema por meio da negociação direta. Caso não seja possível chegar a um acordo, o consumidor pode recorrer ao Procon ou até mesmo ingressar com uma ação judicial. Para valores menores, é possível recorrer ao Juizado Especial Cível, onde não é necessária a presença de advogado, o que facilita o acesso à Justiça. Para valores mais altos, é possível ajuizar uma ação no tribunal comum, buscando o cumprimento do contrato ou a reparação de danos.

O Procon pode aplicar multas e outras sanções administrativas,

além de incluir o prestador de serviços em registros de infrações. O cuidado ao contratar pacotes de festa é fundamental, pois em situações de descumprimento, a fiscalização das normas de defesa do consumidor ajuda a garantir que os direitos sejam respeitados, promovendo a confiança nas relações de consumo.

### Fique atento

Para evitar esse tipo de problema, a pesquisa sobre o organizador do evento também é fundamental. Procure saber se o promotor da festa tem um bom histórico e se já realizou eventos de sucesso em edições anteriores. Comentários e feedbacks de participantes de festas passadas podem dar uma boa ideia da qualidade do serviço. Verifique ainda se o site disponibiliza fotos reais de eventos anteriores e não imagens genéricas que possam ser de outros locais.

Ao avaliar o pacote oferecido, é essencial ler todos os detalhes, incluindo o que está ou não incluso. Certifique-se de que itens como alimentação, bebidas, atrações e transporte estão claramente descritos. Verifique também as atrações prometidas, como shows e DJs, e confirme que esses nomes e horários são reais. A descrição da infraestrutura, como tamanho do espaço, banheiros e conforto, também deve ser detalhada.

A localização da festa também é um ponto a ser considerado. Confirme se o endereço do evento é real e se a descrição do local corresponde à realidade. Se a festa ocorrer em espaço aberto, como praças ou parques, é importante que o site mencione medidas de segurança contra imprevistos, como mudanças no clima ou questões de logística. Além disso, verifique se o evento oferece facilidades de transporte ou informações sobre como chegar ao local com segurança.

\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

### » SPOTIFY

## PLATAFORMA FORA DO AR

Clebson Silva faz parte do grupo de assinantes do Spotify há três meses, e paga R\$ 21 mensais pelo serviço. Apesar de não ter passado por nenhum outro problema antes, em 28 de novembro, a plataforma caiu e ficou um dia fora do ar. “Sou motorista de Uber, gosto de conectar com o bluetooth do carro para me entreter no ambiente de trabalho e até os passageiros também que gostam muito”, declara.

### Resposta da empresa

» “Nós, do Spotify, gostaríamos de nos desculpar sinceramente pelos transtornos causados pela interrupção do serviço que afetou nossos usuários em diversas partes do mundo, no dia 28 de novembro de 2024. Sabemos o quanto nossa plataforma é importante para vocês e entendemos a frustração que uma falha como essa pode causar. O problema foi causado por dificuldades técnicas em nossos sistemas internos, o que resultou em problemas para acessar contas, ouvir músicas e interagir com a plataforma. Assim que identificamos a origem da interrupção, nossa equipe técnica trabalhou intensamente para restaurar o serviço o mais rápido possível. Agradecemos profundamente pela paciência e compreensão demonstradas durante esse período. Estamos comprometidos em continuar aprimorando a infraestrutura e a estabilidade de nossos sistemas para garantir que incidentes como esse não se repitam.”

### Comentário do Consumidor

» Música para mim é o que me faz fugir da realidade diariamente e lidar com meus sentimentos. É claro que faz falta, ainda mais quando é de repente. Mas compreendo e aceito o pedido de desculpas.



### » MAGAZINE LUIZA

## GELADEIRA QUEIMADA

Maísa Sousa relatou problemas com a compra de uma geladeira, realizada em 12 de novembro. Embora a entrega tenha sido rápida, o produto chegou danificado, resultando na perda de todos os seus alimentos. A cliente tentou solicitar a troca por e-mail, mas não obteve resposta satisfatória e, após visitar uma loja física, foi informada de que não poderiam ajudar. Frustrada, recorreu ao site Reclame Aqui e planeja processar a empresa se a situação não for resolvida rapidamente.

### Resposta da empresa

» “A Magazine Luiza lamenta profundamente a situação enfrentada pela Sra. Maísa Sousa em relação à compra de sua geladeira. Valorizamos a satisfação de nossos clientes e reconhecemos que a entrega de um produto danificado não está à altura dos nossos padrões de qualidade. Estamos investigando o ocorrido para entender como a geladeira chegou em más condições e porque a comunicação não foi eficaz. Nossa equipe já está em contato com a Sra. Maísa para resolver a questão da troca o mais rápido possível, garantindo que ela receba um novo produto em perfeitas condições.”

### Comentário da consumidora

» Entraram em contato comigo para marcarmos a retirada da geladeira

### 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