

Consumidor Direito + Grita

Com a retomada dos festivais e shows, as taxas de serviço cobradas nos tickets voltam a preocupar. Mesmo reconhecidos como legais, os valores não podem ser abusivos e devem proporcionar comodidade ao comprador

O que você deve saber antes de comprar ingressos de eventos

» BÁRBARA XAVIER

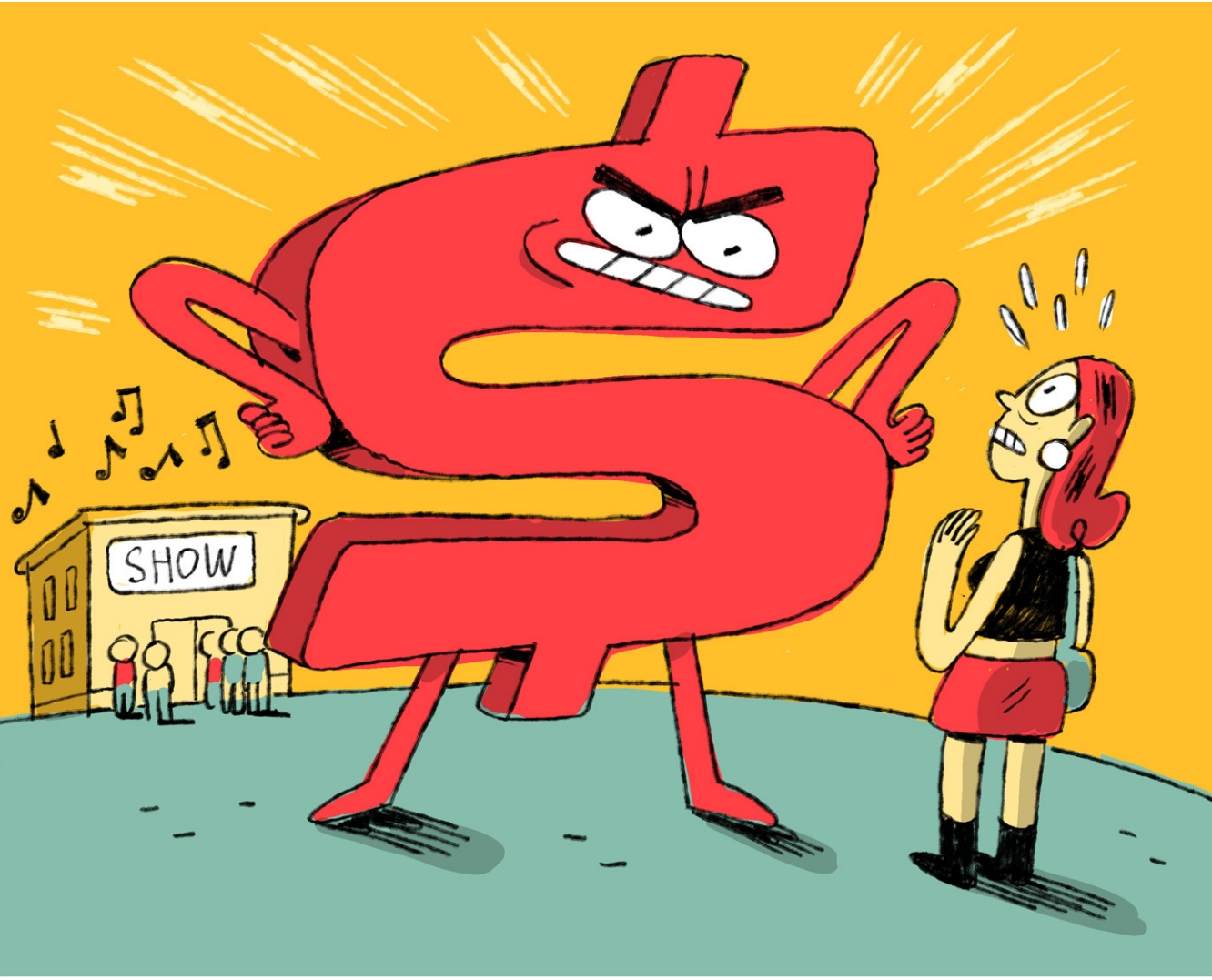
Com a retomada dos grandes shows e festivais, aumentam os problemas na hora de comprar ingressos. Taxas de conveniência com valores duvidosos, exigência de serviços extras, dificuldades para obter reembolso estão entre as principais reclamações. A estudante de medicina, Luíza Ferreira, 24 anos, estava empolgada com o retorno da turnê de uma banda internacional que ela acompanha desde a infância. Quando os ingressos foram colocados à venda, ela acessou o site autorizado e garantiu seu lugar. Só depois percebeu que, além do valor do bilhete, havia sido cobrada uma taxa de conveniência de R\$ 98, que equivale a quase 30% do valor do ingresso. “Achei estranho, porque fiz todo o processo sozinho, on-line. Que conveniência é essa?”, questiona a jovem.

A situação de Luíza não é isolada. Em alguns casos, essas taxas representam até metade do valor do ingresso, sem qualquer explicação clara sobre o que estão cobrando ou oferecendo em troca. De acordo com Max Kolbe, advogado especialista em direito do consumidor, as taxas de conveniência são permitidas, mas devem respeitar os princípios do Código de Defesa do Consumidor (CDC), como transparência, boa-fé e vantajosidade real ao consumidor.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), reconheceu que a cobrança da taxa de serviço é legal, desde que corresponda efetivamente a um serviço adicional, como a comodidade de adquirir o ingresso sem sair de casa. Contudo, a cobrança não pode ser abusiva. De acordo com o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e o Instituto de Defesa de Consumidores (IdeC), o valor não pode ultrapassar 20% do preço pago pelo ticket.

A lei

O CDC determina que nenhuma cobrança pode ser feita sem a devida transparência e consentimento claro do consumidor. Mais do que isso: o serviço adicional precisa, de fato, representar um benefício. Max Kolbe alerta que o art. 39, I do CDC proíbe a prática de venda casada. Esse tipo de venda consiste em condicionar o fornecimento de um produto à aquisição de outro. “O consumidor não é obrigado a pagar por seguros, taxas de entrega ou outros adicionais se não quiser. A cobrança automática de serviços não solicitados é abusiva e pode ser questionada judicialmente”, ressalta o dr. Max Kolbe.



G O M E Z

Fique atento antes de comprar

- Compare preços e taxas: Se o site oferece diferentes formas de compra, veja qual delas tem menos taxas. Se só houver uma opção, a taxa pode ser contestada.
- Leia o regulamento do evento: Informações sobre cancelamento, reembolso e forma de acesso devem estar claros. Salve prints como prova.
- Documente tudo: E-mails, comprovantes de pagamento e capturas de tela ajudam em caso de reclamação formal.
- Desconfie de exclusividade: Se uma empresa é a única autorizada a vender os ingressos, ela tem total responsabilidade sobre a transparência e legalidade da venda.

O analista de sistemas Marcos Tavares, 31, passou pela seguinte situação ao tentar adquirir entradas para um festival de música eletrônica em São Paulo. “O site dizia que a entrega só poderia ser feita via Correios, com taxa de R\$ 75. Não havia opção de retirada no local ou impressão em casa”, conta. Marcos tentou contato com a empresa, mas não obteve retorno. No final, pagou o valor, mas sentiu-se lesado. “A sensação é de impotência. Você

quer ir ao show, mas se vê obrigado a aceitar condições injustas.”

Uma das maiores dúvidas dos compradores é se existe diferença para o consumidor entre compras feitas diretamente na bilheteria física e pela internet. O especialista destaca que os direitos são os mesmos, exceto nos prazos para desistir do produto: “Na compra pela internet, o consumidor pode exercer o direito de arrependimento em

7 dias, conforme o art. 49 do CDC. Já na compra presencial, esse direito não se aplica, salvo previsão contratual. Fora isso, todos os demais direitos, como informações claras, reembolso em caso de cancelamento, entre outros, são idênticos”, explica o especialista.

Reembolso

Outro problema recorrente são os cancelamentos de shows, principalmente em festivais com atrações internacionais. Em muitos casos, o consumidor tem dificuldade para obter o reembolso integral do valor pago, incluindo taxas. Segundo o CDC, quando o evento é cancelado por culpa da organização, o consumidor tem direito à devolução total do que pagou, de forma imediata e corrigida monetariamente.

Qualquer alteração relevante nas condições originalmente contratadas, como data, local ou atrações principais, configura descumprimento de oferta, segundo o art. 35 do CDC. Nesse caso, o

consumidor pode optar entre o reembolso integral do valor pago, o reagendamento ou a troca por outro evento equivalente, se disponível. Essa escolha cabe exclusivamente ao consumidor, e não ao organizador do evento. “As empresas costumam empurrar vouchers ou devoluções parciais, o que é ilegal. O consumidor deve exigir o reembolso completo, sem precisar aceitar outras formas de compensação, se assim preferir”, alerta o advogado.

Caso a compra do ingresso seja realizada por terceiros, por exemplo, em plataformas de revenda, os direitos do consumidor são mantidos, porém com algumas limitações. Nesses casos, o consumidor pode não estar coberto pelas políticas oficiais do evento, no entanto, se a plataforma intermediar a venda, ela responde solidariamente pelos serviços prestados. O especialista completa: “É fundamental guardar comprovantes e usar plataformas que ofereçam garantias de reembolso em caso de fraude, cancelamento ou problemas na utilização do ingresso”.

Onde reclamar?

Caso sinta-se lesado, o consumidor pode registrar queixa no Procon, em plataformas como Reclame Aqui, ou até acionar o Juizado Especial Cível.

É importante reunir o máximo de provas possíveis: prints da tela com valores cobrados, recibos de pagamento, e-mails de confirmação e qualquer troca de mensagem com a empresa responsável. Esses documentos são essenciais tanto para registrar uma reclamação formal quanto para abrir um processo judicial, caso necessário.

Além do Procon e do Reclame Aqui, o consumidor também pode registrar a queixa na plataforma Consumidor.gov.br, um canal oficial do governo federal que permite o contato direto entre consumidores e empresas.

Nos casos em que o problema persiste mesmo após a tentativa de resolução amigável, o ideal é procurar o Juizado Especial Cível, que trata de causas de até 40 salários mínimos. Para valores até 20 salários mínimos, o consumidor pode entrar com a ação sem precisar de advogado. É um caminho rápido e gratuito para buscar reparação por cobranças indevidas, reembolsos negados ou práticas abusivas.

Enquanto o palco aquece para a próxima grande apresentação, o exercício da cidadania deve começar antes mesmo da bilheteria abrir.

***Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

»123 MILHAS PASSAGEM ERRADA

Administrador de empresa, Gabriel Amaral, 49 anos, realizou a compra de uma passagem por meio da plataforma 123 Milhas, em 13 de março deste ano. Na hora de preencher a data de volta da passagem, Gabriel equivocou-se e marcou o dia errado. Ele, então, tentou contatos com a empresa para cancelar a compra e realizar outra com a data certa. No entanto, a plataforma não retornou. “Eu não quero sair no prejuízo, sei dos meus direitos, só quero o dinheiro de volta para comprar o ticket”.

Resposta da Empresa

» A empresa não se manifestou até o fechamento desta coluna.

»VANS DEVOLUÇÃO

Lucas Sílvia, 27 anos, comprou um par de tênis na cor azul e branco, de forma on-line, mas após ter recebido o produto, percebeu que a cor do calçado não correspondia à da foto exposta no site, era desbotada. Lucas entrou em contato com a empresa para saber como poderia proceder, pois não tinha como pagar um preço no sapato e utilizá-lo com aquele defeito.

Resposta da Empresa

» A Vans solicitou ao comprador o envio do tênis de volta, por meio da transportadora. Também informou ao cliente que ele irá receber um crédito na loja, no mesmo valor do sapato.



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