

Consumidor Direito + Grita

Com muitas contratuais suspensas devido à pandemia da covid-19, casais têm direito ao reembolso. Especialistas advertem quanto ao cuidado na hora de fechar acordos

Cancelei meu casamento. E agora?

» ANA MARIA DA SILVA*

Em tempos de pandemia da covid-19, o desespero tomou conta dos apaixonados. Muitos noivos com casamentos marcados para os próximos meses precisaram adiar as festas, principalmente após as orientações de isolamento social. Mas postergar uma festa que levou tanto tempo de planejamento e criou tantas expectativas não é decisão fácil. Com o sonho prorrogado, ficam os questionamentos: quais são os direitos dos casais nessa situação?

Segundo o advogado especialista em direito do consumidor Welder Viana, já há regulamentação específica para estes casos. "A Justiça tem decidido em favor do consumidor, com base no artigo 6º, inciso V, que prevê a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais pelo consumidor, em razão de fatos supervenientes, bem como por base no artigo 607 do Código Civil — este prevê que o motivo de força maior justifica o término do contrato de prestação de serviços", afirma.

Welder ressalta que a relação dos noivos com os fornecedores é de consumo. Sendo assim, os tribunais consideram que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) pode ser aplicado. "Consumidor é aquele que adquire o produto ou serviço como destinatário final. Já o fornecedor é aquele que, entre outros, desenvolve atividade de prestação de serviços", explica. Como consumidores, os casais possuem direito de solicitar o adiamento do contrato, conforme explica o advogado. "Ou mesmo o cancelamento, sem quaisquer ônus", completa.

Caso o cancelamento da festa seja solicitado pelo fornecedor, o consumidor deverá ser ressarcido pelo que eventualmente foi pago. Normalmente, o cliente poderia cobrar uma reparação pelo cancelamento. Contudo, o caso é de

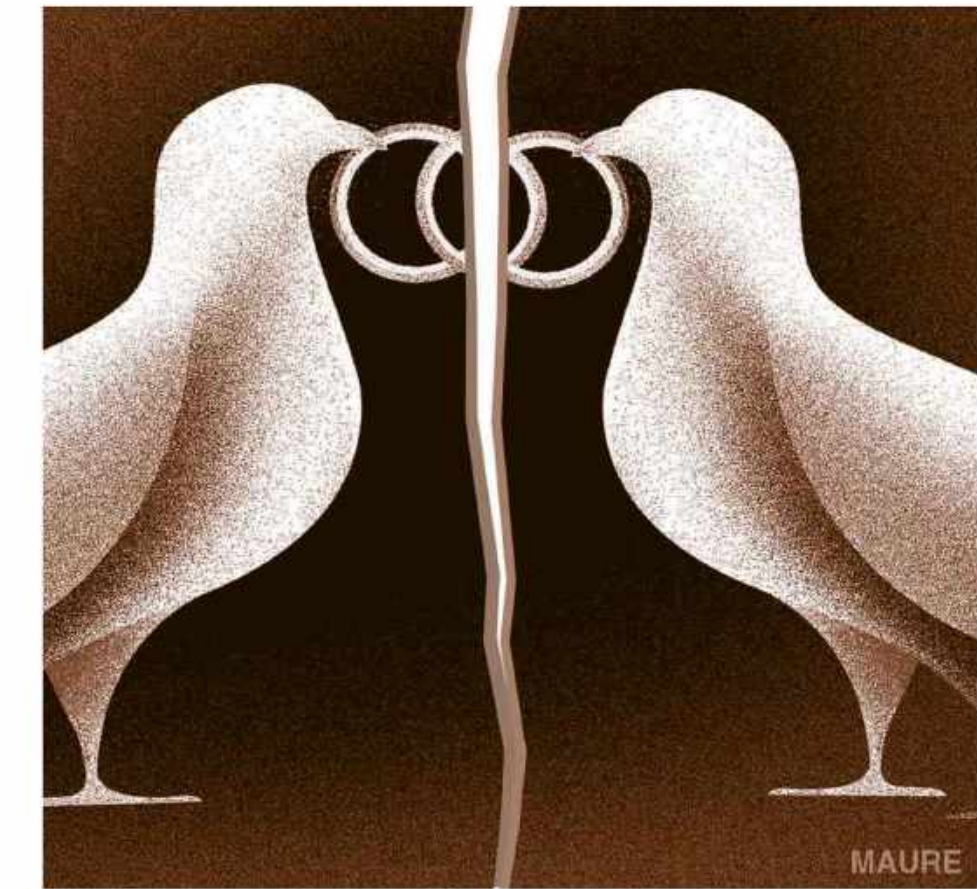
força maior, ou seja, é um fato inevitável. Sendo assim, é entendido que o consumidor não poderá ser responsabilizado pelos impedimentos ocasionados pela covid-19. "Porém, há de se analisar os casos específicos, como na hipótese de o fornecedor, ciente da impossibilidade de não cumprimento do contrato, demora de forma proposital a informar o cliente", adverte Welder.

Quando o cancelamento do produto ou serviço é solicitado pelo consumidor, Welder reafirma que trata-se de caso de força maior. Sendo assim, as eventuais multas previstas no contrato que seriam cobradas são suspensas, além da possibilidade de reembolso. "Não deve recair ônus para o consumidor no caso de cancelamento em razão de fatos pelo qual ele não tenha dado causa", afirma. Os órgãos de defesa orientam que não sejam impostas penalidades aos consumidores, devendo ser oferecido o reembolso integral dos valores pagos ou a remarcação da festa de casamento para data futura.

Contrato

Eventos como festa de casamento envolvem, além de gastos, muitas expectativas. Para garantir que tudo ocorra bem, um contrato bem formalizado deve ser feito. Segundo a advogada especialista em direito do consumidor Patrícia Dreier, o documento deve ser o mais esclarecedor possível. "Muitas das vezes, uma parte do serviço no contrato já foi feito. Então, mesmo que haja o reembolso, não poderá ser integral, uma vez que a parte do serviço prestado deve ser descontada. Se isso não estiver claro no contrato, certamente, fornecedores e casais terão problemas", reforça.

Entre os itens indispensáveis que devem constar no contrato, estão: qualificação e endereço, dados pessoais dos contratantes,



o objeto contratado, prazo de realização, forma, itens que estão inclusos, detalhamento do que será realizado e fornecido, valores, forma de pagamento, possibilidade e critérios de cancelamento, bem como possíveis consequências.

Ainda há muitos casais se organizando para que o casamento ocorra no próximo ano. É o caso da comunicadora Fernanda Souza, 22 anos. Ela explicou que ficou noiva e pretende marcar o casamento para 2021, mas ainda

há receios. "Neste ano, é impossível. Mas queremos marcar para o próximo. Estamos tomando todos os cuidados contratuais necessários para que não haja problemas futuros", conta. "A cerimonialista tem ajudado com os contratos. Optamos por garantir nossa segurança por meio dos documentos", completa.

Segundo Patrícia, a pandemia já não é considerada motivo de força maior. Sendo assim, os noivos podem se planejar contratualmente. "A sugestão é que isso

esteja previsto no contrato para que eles cheguem a um denominador comum e que tenham a possibilidade de cancelamento e reembolso sem multa, ou com uma multa menor", diz.

"Para o casal se proteger e não se sentir lesado, o ideal é que o contrato seja feito com muita clareza e previsão de imprevistos e situação de força maior, uma vez que a pandemia já não é mais um fato extraordinário e imprevisível", acrescenta a advogada. Caso o consumidor seja lesado, é

importante que procure a empresa para uma solução amigável, negociada diretamente com o fornecedor. Não sendo possível, o casal pode recorrer ao Instituto de Defesa do Consumidor (Procon). Caso tenha sofrido algum dano moral em decorrência do fato, os noivos deverão procurar a Justiça, sendo aconselhável, antes, buscar orientação de um advogado.

* Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

» OI RUIDOS NA LINHA

» AMARO CARDOSO
TAGUATINGA

O leitor Amaro Cardoso buscou o *Grito do Consumidor* por causa de problemas com a empresa de telefonia Oi. Ele conta que a linha estava com ruídos, tornando praticamente inaudível falar ao telefone. A empresa ofereceu trocar o cabeamento mediante cobrança de taxa adicional. "Recusei o serviço e a Oi bloqueou totalmente a linha", disse.

Resposta da empresa

A Oi informou que entrou em contato com o cliente para solucionar o caso.

Comentário do consumidor

"Considero uma falta de respeito da Oi. No mínimo, deveriam explicar porque está ocorrendo o problema."



» CLARO AUMENTO NA CONTA

» JOÃO COELHO VÍTOLA
ASA NORTE

O consumidor João Coelho Vítola entrou em contato com a coluna *Grito do Consumidor* após a Claro ter aumentado o valor do seu pacote de TV sem avisar e sem qualquer justificativa. "Resolvi pedir explicações e tive uma grande decepção. Até chegar a algum atendente humano, perdi muito tempo com muitas outras informações diversas e sem interesse", afirmou. Quando conseguiu falar com alguém, o consumidor disse que a atendente sumiu depois de alegar que ia localizar o contrato. "Estas empresas maltratam seus assinantes sem haver possibilidade de defesa e/ou quaisquer explicações. Pode isso?", protestou.

Resposta da empresa

A Claro informou que entrou em contato com o consumidor e realizou os ajustes necessários. A empresa disse, ainda, que continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados.

Comentário do consumidor

"Falaram comigo e resolveram o problema, mas tudo isso poderia ter sido feito antes."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@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: SNG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

» 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