



A pandemia pegou todos de surpresa, especialmente no ramo de serviços de buffet e eventos. Alguns consumidores tiveram suas festas canceladas e fornecedores se viram obrigados a não prestar serviços em razão de decretos estaduais e municipais proibindo as festas como forma de evitar aglomerações. Desta maneira, não há como se responsabilizar ou culpar nenhuma das partes, uma vez que se trata de um caso de força maior, não sendo possível qualquer reparação por dano moral, muito menos aplicação de multas ou imposições de penalidades. Entretanto, o evento pode ser reagendado ou obtido crédito para outros serviços.

A Lei 14.046/2020, que regulamenta o adiamento ou cancelamento de eventos, serviços ou reservas nos setores de cultura e turismo durante a pandemia de COVID-19, foi publicada em agosto do ano passado em virtude da obrigatoriedade do fechamento de estabelecimentos comerciais com o intuito de evitar a disseminação do novo coronavírus mediante eventos que ocasionam aglomeração, como é o caso de buffets, shows e festas em geral. A aplicabilidade da lei a esse segmento se dá conforme o artigo 30 da lei 11.771/2008, que compreende como organizadoras de eventos as empresas que têm por objeto social a prestação de serviços de gestão, planejamento, organização, promoção, coordenação, operacionalização, produção e assessoria de eventos.

A legislação determina que os fornecedores não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor desde que disponibilizem a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados, ou então disponibilizem crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos em suas empresas.

O consumidor poderá usar o crédito a que tem direito em até 12 meses, a partir do encerramento do estado de calamidade pública, previsto inicialmente para durar até 31 de dezembro de 2020. Devem ser respeitados os valores e as condições dos serviços originalmente contratados e o prazo de 18 meses, após o estado de calamidade pública, para a realização do evento ou do serviço adiado.

Não sendo possível a remarcação ou a disponibilização de crédito, o fornecedor deverá restituir ao consumidor o valor recebido no prazo máximo de 12 meses, de forma parcelada ou até em uma única parcela, após o fim da calamidade pública. Desta forma, além da preservação da saúde financeira da empresa, é possível atender todos os clientes que estiverem na mesma situação. Não há impedimento de o fornecedor iniciar a devolução dos valores antes do término da pandemia, de forma parcelada ou à vista, sendo a questão definida pelas partes.

A remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados deverá ser disponibilizada no prazo de 18 meses, contados da data do encerramento do estado de calamidade pública, conforme o Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020. Vale destacar ainda que os

valores e as condições originalmente contratadas devem ser respeitadas, ou seja, sem nenhum acréscimo ao consumidor, salvo se o mesmo adicionar outro tipo de serviço à prestação original.

Estão incluídos nas regras, no setor do turismo: meios de hospedagem (hotéis, albergues, pousadas, aluguéis de temporada), agências de turismo, empresas de transporte turístico, organizadoras de eventos, parques temáticos e acampamentos.

No setor da cultura estão incluídos: cinemas, teatros, plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet, artistas (cantores, atores, apresentadores e outros) e demais contratados pelos eventos.

O fornecedor não pode se beneficiar da legislação caso o cancelamento e adiamento dos serviços, reservas e eventos tenham outra motivação diferente da pandemia da COVID-19.

Segundo o Procon, a melhor saída, independentemente da legislação, é um bom diálogo entre as partes, através do qual o fornecedor deverá agir com bom senso e respeito ao seu cliente com o objetivo obter sua fidelidade e evitar ações judiciais.

O Procon São Carlos se coloca à disposição dos consumidores e fornecedores para a intermediação e eventual conciliação através do atendimento pelo site www.procon.saocarlos.sp.gov.br ou pessoalmente através de agendamento prévio pelo link <http://agendamento.saocarlos.sp.gov.br/agendamentoProcon.php>

Eventuais excessos contrários à legislação e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor poderão configurar prática abusiva nos termos do artigo 39.

(19/04/2021)