

Milena de Souza: Cancelamentos e os direitos do consumidor

Conforme situação crítica de isolamento social em face da pandemia que atinge o mundo, eventos de ordem internacional, bem como em todo o Brasil, foram cancelados, gerando anseios e dúvidas aos consumidores em relação aos investimentos realizados.



Nesse sentido, foi publicada a Medida Provisória MP

948/2020, que dispensa o reembolso imediato dos serviços cancelados em face da pandemia, com opção de remarcação dos eventos, disponibilização do crédito para uso ou abatimento na compra de outros eventos das mesmas empresas, ou, ainda, firmar outra espécie de acordo com o consumidor. Nesses casos, não haverá custo adicional, taxa ou multa ao consumidor, desde que a opção seja feita no prazo de 90 dias, iniciado na data de entrada em vigor da medida (8 de Abril).

Conforme a normal legal já em vigor desde a sua publicação, em caso de opção do consumidor pelo crédito correspondente ao valor do evento, o mesmo poderá ser utilizado no prazo de 12 meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6 de 2020, aplicando-se a medida tanto aos prestadores de serviços/sociedades empresárias do ramo do turismo quanto também a cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet.

Cumprir registrar que em caso de impossibilidade da solução do caso de acordo com as alternativas acima citadas, expressamente previstas no artigo 2ª da referida Medida Provisória, o prestador de serviços ou a sociedade empresária deverá restituir o valor recebido ao consumidor, atualizado monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E), no prazo de 12 meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública.

Salienta-se que as relações de consumo regidas pela Medida Provisória 948/2020 caracterizam hipóteses de caso fortuito ou força maior e não ensejam danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades, nos termos do disposto no artigo 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

As medidas visam a diminuir o impacto dos cancelamentos dos eventos em geral, priorizando a sua remarcação e a atender ao desejo do consumidor de comparecer e utilizar o valor desembolsado quando possível for, devendo ser consideradas como norte para solução de cada caso, mas sem deixar de observar as normas do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor.

Na prática, urge a busca do equilíbrio entre os interesses econômicos das empresas e os direitos dos consumidores, fugindo a situação de anormalidade atual ao controle de ambas as partes, cabendo ao julgador a análise minuciosa de cada caso concreto.

Nesse passo, não se pode deixar de pontuar a discussão jurídica gerada em torno da impossibilidade de a Medida Provisória atingir contratos celebrados anteriormente a ela, nem mesmo se a desistência motivada do consumidor ocorrer após esse diploma urgente, tudo por força da vedação, diante de ato jurídico perfeito, à retroatividade de norma que não seja constitucional originária.

O fato é que as normas de urgência já se encontram em pleno vigor e, uma vez caracterizada a prática abusiva no mercado de consumo, cabe ao Poder Judiciário intervir caso a caso a partir da provocação do consumidor, cabendo ao julgador afastar eventual conduta ilegal, dando-se efetividade as normas protetivas do CDC paralelamente às regras de urgência ativadas pelo governo face à pandemia da Covid-19.

Date Created

29/04/2020