

Os cuidados que o consumidor precisa ter no carnaval

Melhores Práticas

Seg, 14 de Fevereiro de 2011 10:48 Escrito por Elaine Medeiros



1 Like
0 tweets

Feriado prolongado e o consumidor pensa longo no que vai fazer: viajar ou ficar nas cidades onde haverá desfiles das escolas de samba? Independente da decisão, o fato é que para evitar dor de cabeça o folião precisa estar atento na hora de comprar os ingressos, a fantasia, reservar o hotel ou optar por desistências e devoluções.

No que se refere aos desfiles, Fabíola Meira, advogada especialista em Relações de Consumo do escritório Braga Nascimento, explica que é preciso estar atento ao local, assento e validade dos ingressos na hora da compra. "Independente do canal, seja ele por site, call center ou pessoalmente, esses dados precisam estar claros, principalmente quando se refere às condições especiais de pacotes com preços mais vantajosos e venda limitada".

Outro fator a ser considerado é a compra das fantasias feitas sob medida (por costureiras particulares ou escolas de samba) e retiradas geralmente com antecedência. "Quando a roupa não se adequa ao corpo do cliente dificilmente ele terá tempo hábil para trocá-la e ainda corre o risco de não ter o valor pago devolvido", explica Meira.

Em casos como este, o consumidor pode acabar ficando no prejuízo, sendo punido pelo fato de ter informado suas medidas erradas, se não conseguir provar que se tratou de um equívoco do profissional ao anotar suas medidas. Nesta situação, o folião estando certo pode exigir que sua fantasia seja refeita ou ser ressarcido.

Além dessa eventualidade, convém lembrar que, de acordo com o Código do Consumidor, os produtos que apresentarem defeitos e esta informação não estiver discriminada na nota fiscal podem ser reclamados pelo consumidor no prazo de três meses (conforme a garantia legal).

No que diz respeito a desistência de ingressos, a advogada informa que a possibilidade ou não de troca irá depender do que foi informado pelo fornecedor. "Caso não exista qualquer restrição entendemos que este convite pode ser repassado para outras pessoas. Mas se ele foi comprado em condições especiais (meia-entrada para estudante, maior de 60 anos etc), muitas vezes não poderá ser endossado, ainda que para pessoas no mesmo perfil, por terem sido vendidos em caráter pessoal (nome, CPF, nº da carteira de estudante etc)", esclarece.

E as viagens e reservas?

Para os foliões que pretendem se hospedar em hotéis ou pousadas, Meira informa que na hora da contratação é preciso ficar atento às condições dos hotéis incluídos em pacotes, entre elas: o não funcionamento de piscinas, áreas de lazer e quadras de esportes; faixa etária de crianças; dificuldades de locomoção entre os principais pontos turísticos etc. "O problema disso tudo é a falta de informações mais detalhadas para o consumidor".

No caso dos cruzeiros a situação também não é diferente. Por falta de comunicação, a advogada explica que muitos passageiros são impedidos de embarcar por conta de problemas que poderiam ser resolvidos facilmente se os clientes fossem avisados. Algumas das razões são: falta de documentação necessária que deveria ser apresentada, autorização para que menores possam viajar sozinhos, horário de apresentação para o embarque etc.

"O ideal seria que as agências de viagens elaborassem um pequeno manual, com letras grandes e em destaque, contendo as principais condições e restrições impostas para o embarque e para o passeio, inclusive para a hipótese de ingressos para bailes, que são vendidos em pacotes", esclarece Meira.

Caso não haja essa intermediação, ela sugere que o cliente colete todas as informações e imprima todas as respostas e contatos dos fornecedores antes da viagem. O mesmo por ser feito também no caso da compra de fantasias.

Search...

Find us on Facebook **facebook**

Consumidor Moderno

Like

143 people like **Consumidor Moderno**.



Facebook social plugin

Edição Imprensa



Na Rota do Respeito
Oitava edição da pesquisa "as empresas que mais respeitam o consumidor", realizado pela shopper experience, revela quem são e o que fazem as companhias para merecer a confiança do consumidor



Código de Defesa Do Consumidor 20 anos
docodigaoacompromisso.com.br

Adicione a marca

Seguidores do CDC 20 anos



Últimas Consumidor Moderno

- Ser preditivo nos negócios traz inteligência competitiva para as empresas
- 7 dicas para um comércio eletrônico de sucesso
- Os cuidados que o consumidor precisa ter no carnaval
- NF-e: obrigatoriedade de certificação digital
- Evolução feminina nos investimentos