

FUNDAÇÃO PROCON-SP — MANUAL DOS NOIVOS

Manual dos noivos

Para os casais que não abrem mão de subir ao altar, reunir pessoas numa festa e tornar a data inesquecível recomenda-se cautela.

Para evitar decepção, a Fundação Procon-SP elenca neste manual os melhores caminhos para o início da vida a dois.

Antes de fechar a contratação, os noivos podem pesquisar a situação dos fornecedores no Cadastro de Empresas no site da Fundação Procon-SP, nos sites da Junta Comercial de São Paulo (www.jucesp.sp.gov.br) e da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br).

IGREJA, TEMPLOS, SINAGOGAS & CENTROS RELIGIOSOS

O local religioso pode oferecer, mas não obrigar, um pacote de serviços que inclua decoração: música, bufê, foto e vídeo. Porém o protocolo (regulamento) do local escolhido deve ser seguido. Alguns estabelecimentos impõem certas limitações com relação à decoração, horários e repertório musical e, por vezes, chegam a indicar empresas especializadas. Por isso, é muito importante conhecer primeiro quais são as normas para depois contratar o tipo de serviço.

No caso de “pacote” é importante verificar o que está incluso e avaliar se é mais vantajoso do que contratar tudo separadamente. Vale lembrar que as igrejas, templos ou sinagogas celebram mais de um casamento por dia. Muitas vezes a escolha dos itens oferecidos pelo centro religioso afetam todos os casais. Portanto é sempre bom conhecer e consultar os outros noivos da data para que a cerimônia seja do agrado de todos.

Desde que sejam observadas as regras preestabelecidas pelo centro religioso, o consumidor não pode ser obrigado a utilizar os profissionais/serviços indicados pelo local. A restrição quanto a escolha de prestação de serviço da confiança dos noivos configura prática abusiva passível de reclamação junto a um órgão de defesa do consumidor.

O casal deve exigir um documento assinado, discriminando tudo o que for combinado. Caso existam outros casamentos no mesmo dia todos devem assinar este documento.

DECORAÇÃO DO CENTRO RELIGIOSO

A escolha da decoração, respeitando as devidas restrições impostas pelo local, deverá ser acertada entre os casais do dia. O que e com quem for combinado deverá estar discriminado, por escrito, em contrato.

CARTÓRIO

Para o casamento civil, os noivos devem procurar um cartório de registros e verificar os valores cobrados e procedimentos necessários. O casamento civil é gratuito para a população de baixa renda, mas muitas pessoas não sabem que têm esse direito.

Existem cartórios que oferecem a opção de enviar um juiz de paz para celebrar o casamento civil fora do cartório (na igreja, em casa, no salão, etc.), mas o valor cobrado é diferenciado. Em São Paulo as taxas cobradas são fixadas pelo Governo. O cartório deve ter uma tabela de emolumentos afixada em suas dependências.

Lembrando que o cartório competente é aquele que atende ao endereço residencial atual ou futuro de um dos noivos.

CONVITES

A contratação dos serviços de gráfica para confecção dos convites deve ser precedida por uma pesquisa que avalie preços, condições de pagamento e qualidade. As gráficas possuem um catálogo no qual estão afixados modelos de convites. Com ele é possível ter idéia de tamanho, conteúdo informativo, tipo de letra e papel, cor, envelope, etc.

É recomendável que este serviço seja contratado com uma boa antecedência em relação à data do evento, pois se ocorrerem problemas, ainda haverá tempo para acertos.

Após definir todos os detalhes, peça um orçamento discriminando preço, condições de pagamento, padronagem, cor, modelo, quantidade, data de entrega, assim como, identificação das partes envolvidas. Também é importante solicitar a empresa, antes da impressão final, um croqui ou layout dos convites e demais impressos, se for o caso. Assim é possível evitar equívocos na grafia de nomes, tipos de letras e inscrições indesejáveis ou inadequadas.

Procure vincular o pagamento a entrega do material, se não for possível, veja a possibilidade de disponibilizar apenas um sinal de entrada.

Na entrega dos convites prontos verifique se está tudo conforme o combinado. Em caso negativo o consumidor tem direito a reexecução do serviço, a restituição da quantia paga, atualizada monetariamente ou ao abatimento proporcional do preço.

FESTA

Antes de contratar os serviços de bufê, é conveniente buscar referências, vistoriar os salões (observando se possui saídas de emergência e extintores de incêndio), pedir provas do cardápio e, se possível, participar de algum evento da empresa escolhida. Pergunte se existe um pacote que inclua, além dos serviços básicos de alimentação e decoração, algum tipo de bebida, videofilms, fotografias, sonorização, segurança e/ou estacionamento.

Depois de definir o número de convidados, deve-se solicitar à empresa um orçamento com a quantidade e os preços de cada item, assim como as formas de pagamento.

Com este documento é possível comparar os preços para uma escolha dentro de seu orçamento.

Se couber à empresa cuidar das lembrancinhas, é importante que o consumidor solicite com antecedência uma amostra, não se esquecendo de verificar o texto do cartão.

Ao fechar a contratação do serviço, tudo o que for tratado verbalmente deverá estar discriminado minuciosamente em contrato: quantidade e tipo de alimentos e bebidas; tipo e cores da decoração; tipo de flores e número de arranjos; quantidade de garçons; local, data, horário de início e término da festa; repertório musical; vídeo, quantidade e tamanho de fotos e data de entrega das mesmas; quanto será cobrado por cada convidado extra; qual o destino dos alimentos não consumidos; se há prazo para ampliação ou redução dos serviços contratados; condições para rescisão de contrato por qualquer uma das partes; valor e condições de pagamento, etc. Verifique ainda, quando o salão não for do bufê, por conta de quem ficará a limpeza do local e se há estacionamento fácil com serviço de manobrista.

Se algo fugir do que foi contratado, é muito importante especificar na hora da festa, por escrito, o tipo de problema ocorrido. O documento deve conter as assinaturas do responsável pela empresa e do consumidor.

TRAJES (LOCAÇÃO)

Para economizar, muitos casais e padrinhos acabam optando pelo aluguel da roupa e de acessórios. O primeiro passo é consultar pessoas conhecidas que se utilizaram desse tipo de serviço e fazer uma minuciosa pesquisa entre as lojas do mercado. Verificando, inclusive, se há um pacote extensivo ao noivo, padrinhos, dama de honra, e se o custo é mais interessante.

Em alguns casos o cliente pode escolher o modelo que deseja, a loja confecciona e faz o primeiro aluguel para esta pessoa. Neste caso, o que for combinado deve ser registrado em contrato: valor e forma de pagamento, data de vencimento e percentual de juros quando parcelado; multa e juros por atraso no pagamento; cláusula de cancelamento; número e data das provas; data de entrega do vestido pronto e, se arranjos de cabeça e mãos estiverem inclusos, discriminá-los.

A prova do traje com antecedência deve ser levada em consideração para que, se for caso, haja tempo para efetuar os devidos ajustes.

Acordos verbais devem ser descartados. É fundamental exigir um contrato detalhando: tamanho, cor, tipo de tecido, modelo, apliques; data de entrega e devolução; como serão solucionadas situações em que ocorra algum dano ao traje; se a lavagem está inclusa no preço do aluguel ou se deverá ser paga à parte no momento da devolução e, finalmente, valor e condições de pagamento. Caso o consumidor fique encarregado de lavar as peças antes de devolvê-las, o tipo ideal de lavagem deverá estar especificado neste documento.

A exigência de cheque caução ou nota promissória como garantia de locação é admissível desde que haja informação prévia ao consumidor, o valor seja compatível com o bem locado e mediante rigorosa verificação do objeto no ato de retirada.

Tanto no momento da retirada quanto na entrega da roupa, é imprescindível uma vistoria das peças. Para evitar problemas, o ideal é fazer um documento, assinado entre as partes, do estado em que foram entregues e as condições em que foram devolvidas.

COSTUREIRA

Antes da contratação, pesquise preço e qualidade, e mais uma vez, se valendo de indicação de conhecidos que já tenham utilizado este tipo de serviço.

Uma vez escolhido o profissional, procure fazer um orçamento por escrito para evitar eventuais mal entendidos.

Nesse documento, que vale também como um contrato de prestação de serviço, devem ser relacionados itens básicos como preço da mão-de-obra, do material, dos acessórios e que tipo de tecido. É necessário deixar explícito quem ficará responsável pela aquisição desse material. Todo prestador de serviço é obrigado a fornecer orçamento (que pode ser cobrado, desde que informado com antecedência).

Descreva detalhadamente tudo aquilo que será realizado, utilizando croquis, fotos ou desenhos. No contrato ou orçamento exija que constem prazos de provas e de entrega do serviço.

DIA DA NOIVA

Estes serviços são prestados por empresas especializadas, por lojas que comercializam vestidos de noivas, por centros de estéticas ou mesmo por salões de beleza.

É necessário fazer uma pesquisa avaliando preço, serviços oferecidos e qualidade. Tudo o que for acertado verbalmente deverá estar registrado em contrato: cabelo, unhas, maquiagem, depilação, massagem; dia e hora de chegada e saída; se a noiva se vestirá e sairá direto deste local para a cerimônia; valor e condições de pagamento etc.

É importante verificar se a empresa oferece para a noiva e madrinhas (se for o caso) testes de penteados e maquiagem com antecedência. Nos casos de alergia a contratante deve levar sua própria maquiagem, evitando problemas no dia da cerimônia.

TRANSPORTE

Ao alugar um veículo para transportar a noiva até a cerimônia é necessário definir: modelo, cor, motorista e alguma outra condição especial que achar pertinente; local onde buscar a noiva, trajeto e se vai aguardar para levá-la para outro lugar; período de locação e, se este tempo for ultrapassado quanto será cobrado pelo excedente; valor e condições de pagamento. Tudo deve ser registrado em contrato, assinado por ambas as partes.

Também é importante que os noivos peçam referências a cerca do motorista e verifiquem se a documentação deste e do veículo estão em ordem.

FOTO E VÍDEO

O casal deve verificar e definir com clareza e por escrito os seguintes pontos:

- se o álbum está incluso, qual o número de páginas e descrição de seu material, inclusive capa ;
- se o estojo está incluso e qual o modelo;
- Quantidade de profissionais que irão cobrir a cerimônia, festa e outros ambientes usados pelos noivos;
- qual a resolução das fotos e da filmagem;
- se existe um número mínimo de fotos caso as outras não agradem;
- se existe número máximo de fotos no pacote e quanto custa cada foto individual a mais;
- qual o tempo de filmagem;
- critérios para cancelamento do contrato;
- valor e formas de pagamento e data de entrega do material.

MÚSICAS

Geralmente o centro religioso possui alguns profissionais para indicar. Caso contrário utilize-se de indicações de amigos e familiares que já tenham usado estes serviços. Não deixe de verificar junto ao centro religioso se existe alguma tipo de restrição quanto a este profissional e de seu repertório.

Normalmente pessoas que prestam este tipo de serviço possuem uma relação das músicas e um estúdio com aparelhagem própria para apresentar trechos das mesmas para os interessados. Desta forma, os noivos podem montar o repertório para a cerimônia religiosa e/ou festa, se for o caso. Verifique a possibilidade de ouvirem os músicos, cantores, animadores, instrumentistas ao vivo antes da contratação. Deve ser definido, por escrito, a ordem em que as músicas serão executadas, o tipo de música, valor e formas de pagamento.

LISTA DE PRESENTES

Os noivos devem fazer um contrato com a(s) loja(s) escolhida (s) constando, além de identificação das partes:

- se o frete está incluso
- se poderá trocar um presente que tenha recebido repetido
- que tipo de comprovação de entrega as partes (convidado e noiva) terão
- data máxima de entrega

Os noivos deverão informar à loja o local de entrega dos presentes e deixar uma pessoa no local para recebê-los. Lembrando que em São Paulo vigora uma lei em que o consumidor pode escolher data e turno para entrega dos produtos.

LUA DE MEL

Dicas de contratação de pacotes de viagem, hospedagem, roteiros aéreos, marítimos e rodoviários e eventuais cuidados para não tornar a “lua de mel” um pesadelo podem ser consultados no Manual Boa Viagem disponibilizados no site da Fundação Procon-SP.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Tudo o que for combinado verbalmente deve ser registrado em contrato, inclusive, e principalmente, condições para cancelamento do mesmo. Os espaços em branco devem ser riscados. Uma via deste documento, assinada pelas partes, pertence ao consumidor.

Qualquer que seja o contrato é necessário ficar atento às cláusulas que fixam multa por rescisão/cancelamento de contrato e devolução de valores.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, se o combinado não for cumprido, o consumidor poderá: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia paga, monetariamente atualizada.

Ainda de acordo com o CDC, se o serviço contratado apresentar vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, o consumidor tem direito a: reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, em eventual prejuízo de eventuais perdas e danos ou ao abatimento proporcional do preço.

Como esta é uma data única e existem situações em que não há como reparar certos tipos de problemas, o consumidor pode ingressar judicialmente e pleitear perdas e danos. Razão pela qual os cuidados preventivos ganham mais importância.

ENDEREÇOS DO PROCON/SP

POSTOS POUPEMPO

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258 Sé: Praça do Carmo s/nº

2ª a 6ª, das 7h às 19h - Sábados, das 7h às 13h

INTERNET

Fundação Procon-SP: www.procon.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01031-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h às 16h

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas: Telefone 151 2ª a 6ª, das 7h às 19h.

OUVIDORIA DO PROCON-SP

Rua Barra Funda, 930, Sala 401

Barra Funda, Cep 01152-000, São Paulo-SP

Telefone/Fax: (11) 3826-1457

Email: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP