Manual dos Noivos



EPDC
ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP

EPDC

ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo

julho/2019



Manual dos noivos

Para os casais que pretendem se casar e desejam uma cerimônia religiosa, a realização de uma festa e uma viagem de lua de mel, é importante tomar alguns cuidados na contratação dos serviços para esses eventos.

A Fundação Procon elaborou este manual com orientações básicas para evitar eventuais aborrecimentos nessa fase tão especial na vida do casal.

CIVIL E RELIGIOSO



IGREJA, TEMPLOS, SINAGOGAS E CENTROS RELIGIOSOS

O local escolhido para a cerimônia religiosa pode oferecer a contratação de um pacote de serviços que inclua, por exemplo, decoração, foto e vídeo. O casal não é obrigado a contratar, no entanto deve seguir determinadas regras do local, que podem ser quanto a horários, posicionamento dos fotógrafos no altar ou até proibição de determinado tipo de música. Por isso, é importante conhecer as regras antecipadamente.

Havendo interesse no pacote, é importante verificar o preço de cada serviço, separadamente, praticado no mercado, a fim de avaliar o custo-benefício.
Se a opção for pelo pacote, o casal deve exigir um documento assinado, discriminando tudo o que foi combinado.

Vale lembrar que as igrejas, templos ou sinagogas celebram mais de um casamento por dia e muitas vezes a escolha dos itens oferecidos afeta todos os casais. Portanto é sempre bom conhecer e consultar os outros noivos da data para que a cerimônia seja do agrado de todos.

DECORAÇÃO DO CENTRO RELIGIOSO



A escolha da decoração, respeitadas 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 os 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.

PRESTADORES DE SERVIÇO

ANTES DE CONTRATAR

Os preparativos de um casamento envolvem a contratação de diversos prestadores de serviço.

Antes de fechar negócio, é importante consultar os dados da empresa (CNPJ, razão social, endereço etc.) e sua situação junto a Receita Federal (receita.fazenda.gov.br) e a Junta Comercial de São Paulo (www.jucesp.sp.gov.br). Não contrate empresas que apresentem irregularidades nesses cadastros.

Outra dica importante é acessar o *cadastro de reclamações fundamentadas* no site da Fundação Procon-SP. Lá é possível consultar se o fornecedor teve reclamações nos últimos cinco anos, a quantidade de queixas e o índice de solução.

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 ideia de tamanho, conteúdo informativo, tipo de letra e papel, cor, envelope etc.

É recomendável que esse 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 à 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 à entrega do material; se não for possível, veja a possibilidade de disponibilizar apenas um sinal de entrada.

Na entrega dos convites prontos, verifique se tudo está conforme o combinado. Em caso negativo o consumidor tem direito à reexecução do serviço, à 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 possuem 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, videofilmagens, 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 esse 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; quanto será cobrado por 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. Caso o salão não seja do bufê, verifique também quem fará 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 essa pessoa. Nesse 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.

O traje deve ser provado com antecedência a fim de que haja tempo para efetuar os devidos ajustes se necessário.

Acordos verbais devem ser descartados. É fundamental exigir um contrato detalhando tamanho, cor, tipo de tecido, modelo, apliques; data de entrega e devolução; como situações em que ocorra algum dano ao traje serão solucionadas; 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 nesse 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 das condições em que foram devolvidas.

ATELIÊ E OFICINA DE COSTURA



Antes da contratação, pesquise preço e qualidade. Se possível, aproveite também a indicação de conhecidos que já tenham utilizado esse 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 do 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



Esse serviço é prestado por empresas especializadas, por lojas que comercializam vestidos de noivas, por centros de estética 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 desse 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 esse tempo for ultrapassado, quanto será cobrado pelo excedente; valor e condições de pagamento. Tudo deve ser registrado em contrato e assinado por ambas as partes.

Também é importante que os noivos peçam referências acerca 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;
- 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, formas de pagamento e data de entrega do material.

MÚSICAS



Normalmente, pessoas que prestam esse tipo de serviço possuem uma relação das músicas e um estúdio com aparelhagem própria para apresentar trechos para os interessados. Dessa forma, os noivos podem montar o repertório para a cerimônia religiosa e/ou festa se for o caso. Verifique a possibilidade de ouvir 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 noivos) terão;
- data máxima de entrega.

Os noivos deverão informar à loja o endereço de entrega dos presentes e deixar uma pessoa no local para recebê-los. Lembrando que em São Paulo vigora uma lei que dá ao consumidor o direito de 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 na cartilha Projeto Boa Viagem disponibilizada 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. Os espaços em branco devem ser riscados. Uma via desse 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 optar por uma das seguintes alternativas: 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 o tornem impróprio ao consumo ou lhe diminuam o valor, o consumidor tem direito a: reexecução do serviço, sem custo adicional, quando cabível; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou ao abatimento proporcional do preço.

Como essa é uma data única e existem situações em que não há como reparar certos tipos de problemas, o consumidor pode ingressar judicialmente requerendo perdas e danos. Por esse motivo, os cuidados preventivos ganham mais importância.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

Endereços e canais de atendimento

site
www.procon.sp.gov.br

aplicativo
disponível para android e iOS

YouTube
TV Procon-SP

facebook
proconsp

instagram
@proconsp

twitter
@proconspoficial

blog
educaproconsp.blogspot.com.br

ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas

por carta
caixa postal 152
cep 01031-970

atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h

poupa tempo

Itaquera
Av. do Contorno, 60
Metrô Itaquera

Santo Amaro
Rua Amador Bueno, 229, 2º andar
Mais Shopping

Sé
Praça do Carmo s/nº
Metrô Sé

outros municípios
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba

ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP
www.ouvidoria.sp.gov.br

www.procon.sp.gov.br



PROCONSP