

Dicas de Direito do Consumidor Para a Hora do Lazer.

Autor

- Victor Régis Brasil e Silva (Sócio Fundador da Dias, Brasil e Silveira Advocacia).

O Direito do Consumidor é uma seara deveras peculiar e íntima do Direito, uma vez que, ao contrário de outras ramificações que podem nunca ser experimentadas pelo cidadão comum, não é concebível que alguém passe a vida inteira sem interagir numa relação de consumo.

Com a aproximação das férias de final de ano, é interessante explicar alguns pontos comumente vividos por quem frequenta restaurantes, bares e casas noturnas.

Consumação Mínima: Sempre que a entrada ou permanência em determinado recinto for condicionada ao consumo de alimentos ou bebidas, por mais irrisório que seja a quantia exigida, haverá ofensa ao inciso I do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Trata-se da famigerada venda casada, que torna o estabelecimento alvo de fiscalizações e suscetível a ter que indenizar quaisquer consumidores que assim pleitearem.

Cobrança de Multa por Perda da Comanda: Esta prática é uma tentativa do fornecedor de subverter seus deveres e transferir a responsabilidade de controle do consumo ao Consumidor. Sob nenhuma hipótese pode alguém ser constrangido ao pagamento de qualquer multa por perda de ficha, comanda, cartão magnético e afins.

Sabe-se que há casas noturnas que se aproveitam da situação para impor seguranças de forma vexatória, chegando a impedir a saída dos clientes.

Não há qualquer lei que obrigue quem perdeu uma comanda a pagar qualquer taxa extra, seja qual for sua nomenclatura. Caso seja impossível que o

estabelecimento determine qual a quantia referente ao consumo, deverá aceitar o que for declarado pelo cliente.

Nos casos de imposição forçada, além da possibilidade de configuração de uma gama de crimes, como ameaça, constrangimento ilegal, sequestro, cárcere privado e extorsão, todos previstos no Código Penal, o Código de Defesa do Consumidor explana tais condutas como infrações penais em seu artigo 71, com pena de detenção de três meses a um ano e multa: “Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”.

Na esfera cível, o dano moral é claro e pacificado para as cortes nacionais, sendo importante que a vítima registre a situação como puder e conte com testemunhas no local. Caso deseje evitar o constrangimento ou pague sob ameaça, terá direito a ser ressarcido em dobro, conforme a inteligência do Parágrafo Único do artigo 42 do CDC.

Sobre o tema e a título ilustrativo, segue decisão interessante:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. MULTA REFERENTE À PERDA DE COMANDA DE CONSUMO. RETENÇÃO DE CELULAR COMO GARANTIA DE ADIMPLEMTO. ART. 14, § 1º, DO CDC. ABUSO DE DIREITO. ART. 187, DO CÓDIGO CIVIL. CONDUAS ABUSIVAS DOS PREPOSTOS DO DEMANDADO. FATO DO SERVIÇO CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS. - RESPONSABILIDADE CIVIL POR ABUSO DE DIREITO - O abuso de direito encontra expressa previsão legal no art. 187 do CC. Compreensão do instituto a partir do parâmetro constitucional, especialmente o art. 3º, I, CF. O princípio da[...] (TJ-RS - AC: 70042119651 RS , Relator: Leonel Pires Ohlweiler, Data de Julgamento: 14/09/2011, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 16/09/2011)

Couvert Artístico: A cobrança é possível, desde que explicitamente divulgada com todos os detalhes. O direito à informação adequada é direito básico, previsto no CDC em seu artigo 6º, inciso III.

Importante destacar que a cobrança somente será válida para eventos ao vivo, sendo inadmissível exigir qualquer pagamento por música ambiente ou telões de jogos. Além disso, o *couvert* deve ser pago sem o acréscimo dos “10% do garçom”, sob pena de ser configurada cobrança indevida e abusiva.

Furto no Interior de Casa Noturna: Durante *shows* e eventos em casas noturnas, o estabelecimento não será responsabilizado por eventuais furtos ou extravios de pertences dos frequentadores, uma vez que não houve a transferência

de guarda e vigilância do bem. A matéria é pacificada e pode ser exemplificada na decisão abaixo:

RESPONSABILIDADE CIVIL. FURTO DE PERTENCES (CASACO, CELULAR, CARTÃO BANCÁRIO E CARTÃO DE CONSUMAÇÃO) NO INTERIOR DE CASA NOTURNA. DEVER DE VIGILÂNCIA E DESCUIDO DA PRÓPRIA VÍTIMA. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. INEXISTÊNCIA DE ABUSIVIDADE NO AGIR DA DEMANDADA. 1. Pretensão reparatória decorrente de furto de pertences da autora no interior de casa noturna, que se encontravam sob vigilância direta da própria vítima, e não sob guarda do estabelecimento. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ausente o dever de indenizar. 2. Inexistência de provas de abusividade no...

(TJ-RS - Recurso Cível: 71003212586 RS , Relator: Ricardo Torres Hermann, Data de Julgamento: 27/10/2011, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 28/10/2011)

Fumo: Atualmente, é expressamente vedado o fumo em ambientes fechados de uso coletivo, como bares, restaurantes e casas noturnas. É proibido, inclusive, que haja espaços destinados para tal prática, como “fumódromos”. A Lei 12.546/11 estipula multas que variam de R\$ 2.000,00 a R\$ 1.500.000,00 para o estabelecimento que descumprir suas premissas, podendo ainda haver a suspensão da licença de funcionamento.

Gorjeta: A gorjeta dada ao garçom, também conhecida como os 10%, é mera liberalidade do consumidor, não podendo jamais ser cobrada de forma compulsória. O consumidor não participa da relação de trabalho firmada entre a empresa e o garçom, não podendo ser coagido a contribuir diretamente com o pagamento do trabalhador.

Ainda que divulgada no cardápio ou noutro local visível, a exigência é abusiva, podendo o consumidor receber valores pagos indevidamente em dobro, além de danos e das demais sanções legais ao estabelecimento.

Até na hora do lazer é importante que o cidadão esteja bem informado, assim como as empresas devem margear sua atividade na legalidade, evitando prejuízos judiciais e administrativos, além de serem capazes de fidelizar os clientes pelo bom atendimento.

*Texto produzido para uso exclusivo do escritório Dias, Brasil e Silveira Advocacia. Cópias poderão ser solicitadas diretamente ao escritório (contato@dbsadvocacia.com.br). A orientação legal será dada exclusivamente por advogados.

**Direitos autorais reservados à Dias, Brasil e Silveira Advocacia – OAB nº. 836-CE.