Consumidor Direito + Grita

Na hora de acertar a conta em bares e restaurantes, é preciso ficar atento ao que está sendo cobrado

Cliente não é obrigado a pagar taxa de serviço

» PABLO GIOVANNI*



A lvo de muitas dúvidas, a popular "gorjeta do garçom" e a taxa de serviço em bares e restaurantes sempre geram muitas dúvidas para os clientes na hora de acertar as contas. Os consumidores podem optar por não arcar com a quantia, mas, caso queiram, também podem ofertar um valor maior ou menor do que o determinado pelo proprietário do estabelecimento. Apesar de terem conceitos bastante similares, taxa de serviço e gorjeta são coisas distintas.

De acordo com a advogada Ildecer Amorim, especialista em direito do consumidor, o cliente não é obrigado a pagar a taxa de serviço, que é pré-estabelecida pelo proprietário ou gerente de cada local e, geralmente, é estipulada em 10%.

A Lei n° 13.419/2017 (Lei das Gorjeta), contudo, traz flexibilizações, como em situações nas quais o consumidor deseja pagar a taxa. Nesse caso, o valor deve ser distribuído entre todos os funcionários. A gorjeta, contudo, pode ser paga diretamente ao funcionário, se o consumidor desejar.

"Quem decide é sempre o cliente, caso queira pagar a taxa de serviço. A taxa e a gorjeta não são exatamente iguais. Enquanto a primeira equivale a uma porcentagem sugerida pelo restaurante na conta final da mesa, a segunda significa um valor escolhido pelo próprio consumidor na hora de agradecer por um bom atendimento, sendo que pode ser paga diretamente ao funcionário prestador do serviço. Sendo assim, o segundo cenário seria um ato mais espontâneo", explica.

O casal Ana Helena, 31 anos, e Mauro Lopes, 34, moradores de Samambaia Sul, conta que soube pela reportagem do **Correio** que a taxa de serviço e a gorjeta não são a mesma coisa, já que nunca chegaram a pesquisar qual é a diferença entre ambas na comanda de pagamento.

"Estou sabendo só agora a diferença dos dois. Eu sabia que a taxa de serviço era opcional, mas, para mim, essa taxa era inclusa na própria gorjeta dos funcionários. Sempre que gosto de um bom atendimento, eu e meu marido fazemos questão de pagar a taxa, além de todo o resto, como o espaço ser agradável e a comida também. Talvez, grande parte da população não saiba a diferença porque, popularmente, são tratadas como coisas semelhantes", diz Ana Helena.

Quem conhece as regras muito bem é o garçom Cristiano César, 33. Morador do Paranoá, o profissional comemora a lei de 2017, porque traz mais segurança ao estabelecimento e, também, aos funcionários. Para ele, a questão de agradar o cliente com um bom atendimento está entrelaçada à possibilidade de conseguir a gorjeta.

"Cliente feliz retorna ao estabelecimento, e a gorjeta dele para o funcionário é uma maneira de saber também que você fez um bom trabalho. Em tempos difíceis de pandemia, com bares e restaurantes que ficaram fechados por um bom período, é importante que o cliente sinta-se em casa. Acho ideal a lei, e, por isso, creio que a taxa de serviço tem que ser opcional, assom como a gorjeta", comenta.

O que diz o CDC?

O especialista em direito do consumidor Ricardo Barbosa alerta que todo estabelecimento deve deixar bem visível no cardápio que é cobrado o percentual da taxa de serviço, mesmo que o pagamento não seja obrigatório. Casos de descumprimento, nos quais consumidor seja forçado ou enganado a arcar com a taxa de serviço — sem a informação na hora do pagamento —, caracterizam-se como crime, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

"O consumidor só vai pagar a taxa de serviço se ele quiser. Ressaltando também que ele não pode ser coagido a pagar. O CDC traz que todo estabelecimento deve deixar de forma ostensiva que é cobrada a taxa de serviço. Mesmo não sendo obrigado a pagar, o consumidor tem todo direito de conhecer e saber a regra", informa Barbosa.

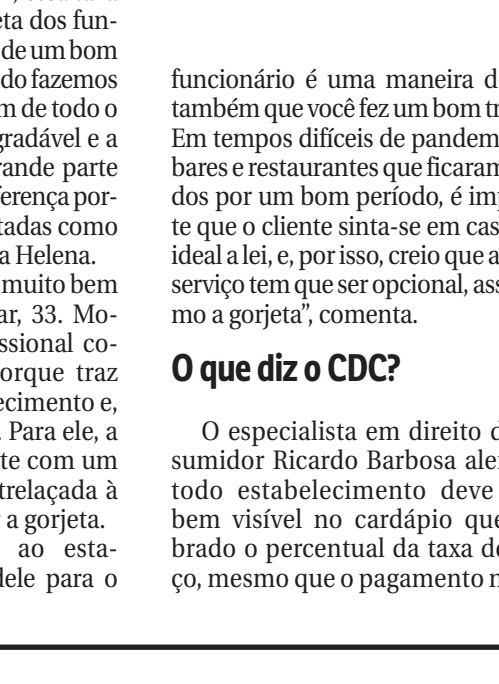
De acordo com Ildecer Amorim, a retirada da taxa de serviço para pagamento da conta é comum em estabelecimentos, que costumam perguntar aos clientes se houve algum problema no atendimento. Caso o consumidor perceba que o pagamento é compulsório ou não informado na conta, pode acionar o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF). Se necessário, também pode ir à Justiça para conseguir o dinheiro de volta.

"A cobrança obrigatória da taxa de serviço constitui prática abusiva, conforme expõe o art. 39, V, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)", reforçou a especialista, ao **Correio**.

»REEMBOLSO NÃO REALIZADO

ITA — TRANSPORTES AÉREOS

» MÁRIO JÚNIOR
LAGO NORTE



O servidor público Mário Júnior, 45 anos, morador do Lago Norte, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre dificuldades com o reembolso de uma passagem comprada na empresa aérea.

Mário relata que comprou as passagens com destino à Bahia no valor de cerca de R$4 mil. "Poucos dias antes do voo, a Itapemirim cancelou as atividades aéreas, com a promessa de que os passageiros seriam reembolsados, mas até o momento não recebi o valor da passagem", conta.

De acordo com o consumidor, um formulário disponibilizado pela empresa deveria ser preenchido e dizia que o reembolso seria feito no cartão usado na compra. "Até hoje estou no prejuízo", afirma.

Resposta da empresa

Em nota, a Itapemirim informou que "todos os clientes ainda não reembolsados devem procurar os canais de comunicação da empresa para apresentar suas demandas". A empresa afirmou que todos serão atendidos

Resposta do consumidor

"Não acredito que isso seja verdadeiro. Tiraram do ar os formulários de reembolso e não atenderam à minha solicitação."

»STREETFEET

ERRO NO ENVIO DE PRODUTO

» JULIANA JANIQUES
LAGO NORTE - BRASÍLIA

A estudante Juliana Janiques, 25 anos, moradora do Lago Norte, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas ao realizar uma compra na loja virtual de tênis StreetFeet.

Segundo Juliana, o site da loja informava todos os detalhes do produto e garantia o envio com nota fiscal e direito a desistência em até sete dias. No entanto, após realizar a compra, a estudante relata que o tênis chegou em sua residência diferente do que ela havia comprado. "Assim que eu abri a caixa não tinha nenhuma nota fiscal e a caixa veio com o nome de outro produto, aí fui ver no site e a foto e também estava diferente, os detalhes, mas mesmo assim era diferente", descreve.

A moradora do Lago Norte relata que entrou em contato com a empresa, contou sobre o ocorrido, mas demorou para receber respostas e foi informada de que não havia nada de errado com o produto e que não tinha motivo para o cancelamento, mesmo estando de acordo com o prazo de devolução e termos da loja.

Resposta da empresa

A loja virtual StreetFeet informou que não existe nenhuma diferença entre o produto do anúncio do site e o recebido pela cliente. A loja também disse que ambos entraram num acordo para negociar a devolução. "Já entramos num acordo e vamos fazer o cancelamento. Está tudo bem explicado lá no site, a política de troca, devolução e reembolso. Já passamos as informações,vamos cancelar a compra e ela irá devolver o pedido, mediante aos termos da loja", declara.

Resposta do Consumidor

"Eles demoraram para responder, foram grosseiros e falaram, a princípio, que não cancelariam a compra. Só depois de muita insistência e após eu falar que se fosse necessário, prosseguiríamos de outras maneiras legais, me mandaram os dados para envio do produto."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@dabr.com.br*
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331	**Anac** 0800 725 4445	**ANP** 0800 970 0267	**Anvisa** 0800 642 9782	**ANS** 0800 701 9656	**Decon** 3362-5935	**Inmetro** 0800 285 1818	**Procon** 151	**Prodecon** 3343-9851 e 3343-9852