

Consumidor Direito + Grita

Estabelecimentos não podem impor valor fixo sem comprovação do consumo; especialistas orientam clientes a reclamarem no Procon, caso não resolvam a situação de forma amigável, ou recorrerem à Justiça

Perdeu a comanda e foi multado no bar? Isso é ilegal

» BÁRBARA XAVIER

O clima de descontração típico de bares e casas noturnas pode rapidamente virar um estresse quando surge um problema aparentemente simples: a perda da comanda. Apesar de ser apenas um pedaço de papel ou um cartão, esse item ainda é usado por muitos estabelecimentos como único meio de controle do consumo, e, em caso de extravio, costuma resultar em cobranças elevadas e constrangimentos. Mas o que diz o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

Mariana Soares, 26 anos, publicitária, foi comemorar o aniversário de uma amiga em um bar da Asa Norte que utilizava comandas individuais. No meio da noite, entre rodadas de drinks e idas ao banheiro, ela deu falta desse papel.

Na saída, foi informada de que teria que pagar R\$ 250 pelo “consumo mínimo”, mesmo sem ter bebido nem o equivalente à metade disso. Tentou conversar com o gerente, mas ele foi inflexível. Um segurança a acompanhou até o caixa e disse que ela só sairia dali depois de pagar.

Constrangida e com medo, Mariana arcou com o valor. No dia seguinte, registrou uma reclamação no Procon-DF e descobriu que a cobrança era ilegal. Agora, pretende entrar com ação judicial para reaver a importância.

“Naquela hora, eu só queria sair dali sem causar confusão e chegar à minha casa. Depois, vi que tinha sido coagida. Não havia qualquer controle interno, só essa comanda de papel que se perdeu no decorrer da noite”, relata.

As medidas adotadas ou que serão efetivadas pela jovem estão corretas. A especialista em direito do consumidor Amanda Moreira afirma que, nesse caso,



a cliente pode tentar o reembolso posteriormente. “O caminho nessas situações é reunir todas as provas do ocorrido, como nota fiscal, recibo, fotos, vídeos, conversas e testemunhas, e formalizar uma reclamação no Procon, que poderá intermediar a solução de forma administrativa”.

Se não for possível um acordo entre as partes, Mariana pode ingressar com ação no Juizado Especial Cível, pleiteando a devolução do valor pago de forma indevida, com base no artigo 42, parágrafo único, do CDC. O dispositivo garante a importância em dobro, acrescida de juros e correção, além de possível indenização por danos morais.

Além disso, cobrar um valor aleatório, decidido pela empresa, ou o “consumo mínimo”, sem comprovação do que

foi consumido, viola o CDC, que, em seu artigo 39, proíbe práticas abusivas.

No Distrito Federal, existe ainda outro amparo legal: a Lei Distrital nº 6.506/2020. Bares, restaurantes e casas noturnas do DF que utilizam comanda devem obrigatoriamente oferecer alternativas de controle individual. Além disso, é proibida a cobrança de multa por extravio quando o estabelecimento não tiver outro meio de acompanhar o consumo do cliente.

Fora a legislação específica, essa prática configura constrangimento ilegal (artigo 146 do Código Penal). Se o estabelecimento se recusar a permitir a saída de uma pessoa ou ameaçar chamar a polícia sem apresentar provas do consumo, o cliente pode acionar o 190.

Sem estresse

Perder a comanda não significa abrir mão dos seus direitos. O controle de consumo é responsabilidade do fornecedor, e não do cliente.

Vinícius Porto foi com amigos a um pub no Sudoeste para comemorar a aprovação de um deles em um concurso público. Ao chegar, recebeu uma pulseira eletrônica com QR Code, usada para registrar o consumo. Em algum momento, a pulseira arebentou.

Preocupado, Vinícius chamou um garçom que, imediatamente, verificou no sistema os itens que ele havia consumido até ali. A pulseira foi trocada, sem maiores intercorrências. No fim da noite, ele pagou exatamente o que consumiu, cerca de R\$ 78.

“Achei que teria uma baita dor de cabeça para resolver, mas eles tinham tudo controlado no sistema. Nem precisaram da pulseira para saber o que eu tinha consumido, só informei meu CPF”. Essa experiência mostrou como tecnologia e organização evitam abusos e protegem tanto o consumidor quanto o estabelecimento.

O exemplo atende à legislação. A advogada Amanda Moreira explica que a responsabilidade pelo controle do consumo em bares e restaurantes é integralmente do fornecedor, não podendo ser transferida ao consumidor, conforme preconiza o CDC. Isso decorre dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do dever de fornecer informações claras, previstos no código. “Qualquer tentativa de impor ao consumidor a obrigação de controlar seu próprio consumo, como no caso da comanda, é ilegal e considerada prática abusiva”, afirma.

*Estagiária sob a supervisão de Malcía Afonso

Boas práticas

Transparência e treinamento

Para evitar conflitos com os clientes, os estabelecimentos devem implementar sistemas eficientes e transparentes de controle de consumo. Entre as opções mais recomendadas pelo Procon, e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), estão o uso de comandas digitais, registros eletrônicos, pulseiras ou cartões magnéticos e, até mesmo, a vinculação da comanda ao CPF da pessoa. Essas medidas ajudam a garantir melhor acompanhamento e rastreabilidade, sem transferir indevidamente a responsabilidade ao cliente.

Outro ponto essencial é o treinamento da equipe. Os funcionários devem ser preparados para lidar com o público de forma cordial, transparente e com conhecimento básico do CDC. Isso contribui para a prevenção de práticas abusivas e melhora o relacionamento entre o estabelecimento e os clientes, reduzindo a possibilidade de desentendimentos.

Manter informações claras e visíveis também são uma boa prática. Os preços, formas de cobrança e regras internas devem estar afixados em locais de fácil acesso e compreensíveis para todos. A clareza nessas informações ajuda a evitar surpresas desagradáveis e conflitos na hora do pagamento.

Por fim, de acordo com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), é fundamental que os estabelecimentos priorizem a solução amigável de eventuais divergências. Atitudes como constranger ou reter o consumidor são ilegais e prejudicam a imagem do negócio, além de abrirem espaço para sanções civis, administrativas e até penais. A boa reputação de um estabelecimento está diretamente ligada ao respeito ao consumidor e à forma como lida com os conflitos.

» LOJAS RENNER PEÇA COM DEFEITO

Maria Eduarda Santori, 19 anos, comprou uma blusa pela internet, em 15 de maio. Ao receber o produto, percebeu que a peça estava com um defeito na costura da manga. “Entrei em contato com o SAC e fui informada de que poderia fazer a troca diretamente na loja física. Quando cheguei lá, a atendente disse que não seria possível, pois o produto estava com etiqueta de liquidação”, conta. A consumidora afirma que, no momento da compra, não recebeu qualquer aviso sobre essa restrição. “Eu me senti desrespeitada. Só queria resolver algo simples, e me trataram como se o problema fosse culpa minha”, relata.

Resposta da empresa

» “A Renner informa que lamenta o ocorrido envolvendo a cliente Maria Eduarda e reforça seu compromisso com a satisfação e o respeito ao

consumidor. A empresa esclarece que realiza trocas de produtos — inclusive os adquiridos em promoção —, desde que estejam dentro do prazo legal e acompanhados da nota fiscal. O caso relatado está sendo apurado internamente para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias e para evitar que situações semelhantes se repitam. Após tomar conhecimento da situação por meio da reportagem, a Renner entrou em contato com a cliente e ofereceu a substituição do item, colocando-se à disposição para prestar todo o suporte necessário. A empresa reitera que valoriza o relacionamento transparente com seus clientes e mantém canais de atendimento abertos para receber sugestões, dúvidas e eventuais reclamações.”

Comentário da consumidora

» “Depois de três dias de agonia tentando resolver, eles me ligaram e solicitaram que eu fosse pessoalmente na loja de um shopping específico, para realizar a troca da peça.”



» SHOPFÁCIL EXPRESS ATRASSO

Rosa Martins, 60 anos, adquiriu um conjunto de cama anunciado com desconto no site ShopFácil Express. Segundo ela, o produto chegou com 20 dias de atraso e incompleto. “Comprei porque estava em promoção, mas, além da demora, cobraram um frete que não aparecia no anúncio. E ainda mandaram só uma parte do pedido. Tentei resolver pelo SAC, mas só me deram respostas automáticas. Depois, pararam de responder”, lamenta Rosa.

Resposta da empresa

» O Correio entrou em contato com a empresa por e-mail, telefone e redes sociais, mas não obteve qualquer retorno até o fechamento desta edição. O espaço segue aberto para manifestação.

Comentário da consumidora

» “Só queria receber o produto que paguei, e paguei ainda além do valor em acordo. Sai completamente frustrada da situação”.

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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