

Consumidor Direito + Grita

Restaurantes que cobram taxas extras por compartilhamento da refeição ou por desperdício violam o Código de Defesa do Consumidor. Saiba o que fazer para evitar problemas indigestos na hora do pagamento

Sobrou no prato, pesou no bolso

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA*

Comer em um restaurante é uma ótima forma de ter uma experiência diferente e sair um pouco da rotina. Além de poder experimentar um tempero diferente, você ainda consegue aproveitar um momento tranquilo de lazer e descansar sua mente. Mas algumas práticas comuns em restaurantes podem se tornar uma dor de cabeça enorme, principalmente para aqueles que não sabem que a taxa extra por compartilhamento do prato é abusiva.

A advogada especialista em direito do consumidor Rita de Cássia Biondo explica que o restaurante não pode cobrar uma taxa extra caso o cliente escolha dividir seu prato. “A cobrança de taxa simplesmente pelo fato de o consumidor dividir um prato não encontra amparo no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e é considerada abusiva, pois transfere ao cliente um custo que já deveria estar embutido no preço do produto. A prática pode violar o art. 39, inciso V, do CDC, que proíbe exigir vantagem manifestamente excessiva.”

Além disso, os restaurantes não podem exigir que o consumidor peca um prato individual, pois isso viola o princípio da liberdade de escolha, caracterizando-se como uma prática abusiva, segundo o Código de Defesa do Consumidor. “O consumidor tem o direito de escolher a forma como irá consumir o produto adquirido.” Ou seja, se o consumidor comprou o produto, ele tem total direito de fazer o que desejar com ele, incluindo compartilhá-lo.

Experiência

Durante uma viagem, a estudante Denise Oliveira, 24 anos, relata que visitou um restaurante com seus colegas e teve uma péssima experiência ao não poder compartilhar o prato com uma amiga. Ela conta que, quando foram almoçar, combinou com a amiga de dividir o prato, visto que ambas não estavam com tanta fome e, ao realizarem o pedido e solicitarem um prato e talheres a mais, foram informadas de que o restaurante não permitia o compartilhamento das refeições e que, caso insistissem, teriam de pagar uma taxa extra. “Na hora, nós ficamos bem sem graça. O restaurante estava cheio e parecia que estávamos fazendo algo errado”, relembra.

Como ambas não tinham outra opção, pediram o prato e dividiram mesmo sabendo da taxa. Quando foram realizar o pagamento, perceberam que a taxa já havia sido incluída na conta. “Foi uma situação muito chata, pois, como era uma viagem de atlélica, nós estávamos com o dinheiro contado e, no final, acabou ficando mais caro do que se tivéssemos pedido dois pratos.”

A advogada Rita de Cássia explica que, em determinadas situações, essa prática pode ser entendida como venda casada. “Quando o restaurante impõe uma taxa ou condiciona o consumo à aquisição de outro item — como a obrigatoriedade de pedir dois pratos —, pode haver caracterização de venda casada indireta, prática expressamente vedada pelo CDC.”

Taxa extra

Alicia (nome fictício) estava visitando um restaurante novo com sua família e passou por uma situação estressante envolvendo a taxa. Ela relata que pediu um prato individual para o filho de 12 anos, pois as porções pareciam razoáveis e acreditou que ele conseguiria comer. “A porção parecia normal, mas quando chegou, percebi que era grande até para um adulto.”

Segundo ela, no momento em que seu marido foi efetuar o pagamento, perceberam que o valor final estava acima do esperado e que havia uma taxa de R\$ 20 na comanda. “Nós ficamos sem reação. Em nenhum momento, nos informaram que seria cobrada essa taxa de R\$ 20 por desperdício. Simplesmente, cobraram o valor sem aviso nenhum.”

Ela também conta que a frustração foi ainda maior por envolver seu filho nessa situação constrangedora. “Ele ficou perguntando se tinha feito algo de errado. Expliquei que não tinha sido culpa dele, mas, ainda assim, ficou um clima muito desconfortável.”

Assim como Alicia, Filipo Ferraz, 35 anos, também passou por um momento constrangedor envolvendo a taxa de desperdício. Ele relata que foi a um restaurante com sua avó, uma senhora de 92 anos, e pediu um prato para ela. Como ele não estava com muito dinheiro, pediu um prato infantil para sua avó e um normal para si mesmo. Porém, na hora de pagar a conta, levou um susto ao ver que não teria como pagar o valor cobrado. “A minha avó não consegue comer muito, então nem o infantil ela conseguiu.



Mas quando eu vi o valor da taxa, bateu um desespero, pois estava R\$ 30 acima do que eu poderia pagar.”

Ao pedir uma explicação para o garçom, Filipo teve uma surpresa ao descobrir que haviam cobrado R\$ 15 de taxa de desperdício de ambos os pratos. “Eu não entendi como eles tinham feito essa conta. Perguntei o que eles consideravam desperdício e me disseram que o valor era fixo, independentemente da quantidade ‘desperdiçada’. Como eu não estava com o dinheiro lá na hora, me fizeram deixar minha avó no estabelecimento enquanto eu buscava um cartão na casa da minha irmã para pagar a diferença.”

A especialista em Direito Empresarial Cris Dorneles afirma que a cobrança desse tipo de taxa, em regra, não é permitida, pois representa vantagem manifestamente excessiva e transfere o risco do negócio ao consumidor. “O que é

admitido, por outro lado, são ações de caráter educativo ou informativo voltadas à conscientização sobre o desperdício, sem imposição de penalidades financeiras.”

Quando as taxas não são informadas ao consumidor, o pagamento delas perde o caráter obrigatório. “O Código de Defesa do Consumidor exige que preços e condições sejam informados de forma clara, adequada e ostensiva antes da contratação. Cobranças não informadas previamente tendem a ser consideradas indevidas e passíveis de contestação junto aos órgãos de defesa do consumidor”, diz a especialista.

Além disso, ela também explica que não é válida a justificativa de que a cobrança das taxas é para cobrir os custos operacionais. “Custos operacionais são considerados inerentes à atividade econômica e, segundo a orientação de órgãos de defesa do consumidor, devem ser

refletidos na formação do preço do cardápio, com transparência, e não repassados ao consumidor por meio de taxas adicionais que possam ser consideradas abusivas.”

O advogado Ilmar Muniz, especialista em direito do consumidor, explica que, caso o consumidor se sinta constrangido ou for pego de surpresa com a cobrança, ele deve contestar de forma imediata, solicitar a retirada do valor, registrar provas e, caso a cobrança seja mantida ou houver constrangimento, o afetado deve abrir uma denúncia no Procon ou buscar o Judiciário. “Cobranças surpresa e constrangedoras são vedadas pelo CDC.”

Para garantir que seus direitos sejam cumpridos, algumas provas devem ser apresentadas. Guarde a nota fiscal ou a conta, fotos do cardápio, registros da cobrança, vídeos ou áudios do atendimento e tenha testemunhas. “A ausência de informação clara no cardápio já é prova relevante.”

O que diz o Procon

“O Procon não tem registros frequentes de denúncias e reclamações a esse respeito, mas, quando ocorrem, o órgão fiscaliza e autua o estabelecimento, que possui 30 dias para regularizar as questões apontadas. Depois desse prazo, uma nova vistoria é feita no estabelecimento para verificação e possíveis sanções.”

O órgão também reforça que a cobrança de taxas adicionais, seja por compartilhamento, seja por desperdício, é abusiva, e o consumidor deve contestar a cobrança indevida. “Para denunciar essa prática, o consumidor pode tirar fotos e apresentar comprovantes de compra, mas apenas sua palavra é suficiente para que o Procon fiscalize o estabelecimento. Para que não haja surpresas, antes de comprar, é importante que o consumidor se informe sobre os preços, as formas de pagamento permitidas e se há cobrança de couvert artístico, que não é opcional.”

Proibições ao estabelecimento:

- » Estabelecimentos por quilo não podem cobrar taxa em caso de compartilhamento, pois o pagamento é pelo peso. Já nos pratos executivos, a cobrança adicional só é permitida se houver informação clara, prévia e ostensiva no cardápio. Sem aviso, a cobrança se torna ilegal.
- » Crianças, idosos ou pessoas que comem menos não podem ser obrigadas a pedir um prato individual, pois isso configura prática abusiva e afronta a liberdade de escolha do consumidor.
- » O restaurante não pode se recusar a embalar a comida que sobrou para a viagem, uma vez que foi paga e pertence ao consumidor. A recusa em embalar as sobras caracteriza prática abusiva, segundo o entendimento dos Procons e do CDC.

Fonte: Ilmar Muniz, advogado e especialista em Direito do Consumidor

»BRB COMPRAS NÃO RECONHECIDAS

O consumidor Arlindo Jerônimo relata que teve sua carteira furtada e, após o furto, recebeu uma notificação de compra feita por aproximação utilizando seu cartão. Ele conta que foram 12 compras, totalizando o valor de R\$ 1.946,11. Ele, então, realizou um boletim de ocorrência, cancelou o cartão e fez o pedido de estorno apresentando o documento que comprovava o furto. O atendente informou que o banco realizaria o estorno até o mês de dezembro, fato que não ocorreu. “E o silêncio é a resposta da operadora, em absurda falta de respeito e consideração”, lamenta o consumidor.

Resposta da empresa:

» “O BRB informa que já entrou em contato com o cliente e prestou os esclarecimentos necessários.”

Resposta do consumidor:

» O consumidor disse que entraram em contato, mas não ficou satisfeito com o serviço prestado pelo banco.



»HABIB'S PAGOU E NÃO LEVOU

O consumidor Décio Pereira alega que realizou um pedido de 22 Bibsfihas, totalizando o valor de R\$ 84,94, em 3 de janeiro deste ano. Porém, pouco tempo depois, recebeu uma mensagem informando que não havia motoboy disponível para realizar a entrega e que ele poderia pegar seu dinheiro de volta pelo aplicativo. Após não encontrar a opção de reembolso, entrou em contato novamente com a loja, que logo disponibilizou números de telefones que resolveriam a situação, mas o contato não foi possível, e o consumidor não conseguiu receber o ressarcimento. “Enviei alguns telefones que não adiantaram, inclusive o 0800 era de uma clínica de saúde animal. No final, me mandaram para um gerente, mas até hoje não resolveram nada. Fiquei no prejuízo.”

Resposta da empresa:

» Realizamos tentativas de contato com o Habib's, porém não tivemos retorno em nenhum meio de contato disponibilizado pela empresa.

Resposta do consumidor:

» “Ainda bem que não foi muito dinheiro, mas uma empresa respeitada como essa deveria ter um mínimo de bom senso. Eu coloquei uma reclamação no ‘Reclame aqui’ para o pessoal saber que não pode confiar nessa empresa, ou no app dela. Obrigado.”

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

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