



Abusos contra o consumidor em casas noturnas geram danos morais

Com a animação proporcionada pelas casas noturnas, brigar por direitos do consumidor pode jogar água no chopp. Porém, são cada vez mais comuns casos em que os frequentadores se deparam com situações abusivas. Especialistas alertam sobre a importância de se estar atento mesmo quando a intenção é se divertir.

Multas elevadas impostas pelo extravio de comanda, a cobrança de *couvert* artístico sem a devida informação ao cliente na entrada do estabelecimento, a exigência da taxa opcional de serviço como obrigatória e valores exagerados de consumação mínima são alguns exemplos recorrentes de danos morais e materiais que podem ser indenizados.

Um exemplo foi constatado em Bragança Paulista (SP). Clientes foram agredidas física e moralmente ao não apresentarem as comandas de consumo que utilizavam, e ainda foram impedidas de sair do local se não pagassem o valor imposto pelo estabelecimento. Após discussão, as duas mulheres foram até a Delegacia de Defesa da Mulher de Bragança para relatar as agressões cometidas pelos seguranças da casa. Segundo o processo aberto na Justiça, fotos tiradas na mesma noite mostram sinais das lesões.

A situação foi parar no Tribunal de Justiça de São Paulo, que no dia 27 de outubro de 2011 condenou a casa noturna por danos morais, por expor as consumidoras a vexame público. Segundo o relator da apelação julgada pela 6ª Câmara de Direito Privado da corte, desembargador Paulo Alcides Amaral Salles, o estabelecimento “abusou de seu direito à segurança, evidenciando-se total desproporcionalidade no procedimento adotado para constatação de eventual perda da comanda”. Por isso, a casa foi condenada a indenizar as vítimas em R\$ 5 mil para cada uma.

Para a especialista em direito do consumidor, a advogada **Gisele Friso**, da G. Friso Consultoria Jurídica, é de responsabilidade da empresa encontrar soluções mais inteligentes sem obrigar o cliente a pagar por isso. “Há meios de se vincular o número do cartão de consumo ao nome do consumidor, sendo simples, via sistema, levantar o valor consumido em caso de perda do cartão”, diz. Segundo ela, o consumidor pode receber até em dobro o valor que eventualmente tenha sido pago indevidamente.

O Instituto de Defesa do Consumidor orienta em seu site que, em caso de perda da comanda, o consumidor não deve ser responsabilizado. A cobrança de multa pela perda é ilícita. O controle do consumo é responsabilidade do estabelecimento, não podendo esse encargo ser transferido ao consumidor. Ou seja, se o estabelecimento não investe em um sistema de controle eficiente, não pode responsabilizar o consumidor.

Para o advogado **Thiago Mahfuz Vezzi**, no momento em que o consumidor assume o contrato e aceita a comanda, é de sua responsabilidade sua preservação. A empresa tem o direito de receber o pagamento. Porém, são necessárias provas que indiquem o não pagamento pelo cliente, caso a comanda não tenha sido apresentada. “De toda forma, é dever do consumidor informar à casa a perda da comanda”, afirma.

Acidentes com valet

Outro caso recorrente durante os divertimentos noturnos são os furtos ou acidentes ocorridos com os



carros de consumidores que utilizam o serviço de *valet* de casas noturnas. Em 18 de janeiro de 2012, uma casa em São Bernardo do Campo (SP) foi condenada em indenizar por danos morais e materiais um cliente devido a um acidente. O caso ocorreu quando o manobrista, que prestava o serviço, em manobra de marcha ré, atingiu a perna da cliente, que entrou com a ação de reparação na Justiça.

No TJ-SP, o relator do recurso, desembargador Orlando Pistoressi, reconheceu a culpa da empresa e determinou o pagamento da indenização. “Indenizar o dano moral é uma forma de compensar o sofrimento de dor e sentimento de perda da vítima, inibindo, ao mesmo tempo, o causador do dano, de modo a evitar que venha ele a provocar novos danos”, lembrou em seu voto. A indenização foi dividida entre a casa noturna e a prestadora de serviço de *valet*.

Na opinião da advogada **Flávia Ghiurghi**, ao oferecer o serviço, mesmo gratuito, a casa fica responsável por ele. “Se a casa noturna disponibiliza estacionamento para o cliente, mesmo que o cliente estacione o próprio carro, na ocorrência de furto ou roubo, será responsável por indenizar o consumidor, pois ofereceu o serviço, e o custo com o estacionamento certamente está embutido no preço dos produtos e serviços consumidos”, explica.

Casa de shows

A falta de segurança em eventos também pode gerar danos indenizáveis. Em 11 de maio de 2010, o TJ paulista julgou pedido de indenização contra uma casa de shows onde ocorreu um tumulto que deixou duas pessoas feridas. A reparação dos danos morais foi estipulada em R\$ 4 mil para cada uma.

O relator do processo, desembargador Donegá Morandini, entendeu que, se a segurança era insuficiente, cabia à casa não realizar o evento.

O advogado Thiago Vezzi concorda. “A empresa prestadora do serviço é responsável pela segurança no local. A única hipótese de a culpa não recair sob o estabelecimento é que fique provado que o episódio de insegurança foi causado pelos consumidores ou por terceiros, isentando sua culpa”.

Date Created

06/04/2012