

Perdi a comanda. E agora?

CARLOS MENDONÇA

• Consumidores e empresários da noite contam como driblam a saída justa quando o documento desaparece

Estar numa boate aproveitando a noite e descobrir que perdeu a comanda. Essa é uma preocupação que passa pela cabeça de muitos clientes de casas noturnas. O estudante Matheus Vieira dos Santos, 23, sabe bem o que é isso. Já passou por essa situação algumas vezes. Por sorte, era frequentador assíduo dos estabelecimentos e não teve grandes transtornos.

— Conversava com os

donos e eles pediam para eu aguardar, enquanto tentavam achar o papel — recorda.

Numa dessas ocasiões, Matheus achou que havia perdido a comanda. Mas, na verdade, estava no bolso de um amigo que já tinha ido embora. Ele pagou à boate o que disse ter consumido. Mesmo assim, teve que deixar os documentos no local e retornar depois para resgatá-los.

A medida, segundo o estudante, era para garantir ao estabelecimento que ele voltaria ao local. Dessa forma, se a comanda fosse localizada e houvesse divergência entre o valor pago e o que ele havia consumido, pagaria a diferença.

Por mais constrangedora que pareça a atitude da empresa, Matheus não ficou



• Matheus apela para o 'jeitinho' quando perde a comanda

chateado. Segundo ele, se as boates não se protegerem, as pessoas podem se aproveitar da situação.

A estudante Thaís do Carmo Oliveira, 25, não teve a mesma sorte que Matheus.

Ela estava numa famosa boate da cidade, onde o consumo é computado por meio de um cartão, semelhante a cartões magnéticos. No meio da noite, perdeu o objeto e, antes que se desse

conta, alguém o achou e consumiu várias coisas em seu nome.

Nos cálculos de Thaís, não tinha gasto mais que R\$ 40. Mas, ao comunicar o fato à gerência, veio a má notícia: uma conta de R\$ 180.

Thaís ligou para uma amiga e pediu que levasse o restante do dinheiro. Segundo ela, os seguranças não a deixaram abandonar o local sem quitar a conta.

— Saí de lá por volta das 6h30min. Fiquei com muita raiva. Mas não posso culpar o estabelecimento. Não tinha como provar que não havia consumido aquilo tudo — afirma.

Antes desse fato, Thaís já tinha perdido cartões outras vezes. Mas essa, segundo ela, foi a última.

— Minhas amigas não deixam mais que eu fique com o cartão. Elas o guardam para mim — conta.

Formas de controle

A gerente de uma casa noturna, Mariana Ribeiro, relata que tem poucos problemas com comandas no estabelecimento. Mas, para ter esse controle, são tomadas várias precauções.

Todas as comandas são numeradas e carimbadas com a data. Além disso, é feita uma relação com o nome e o número da via do cliente, que fica na portaria. Quando o consumidor comunica a perda, todos os garçons são avisados sobre esses dados.

Mariana explica que, dificilmente, os profissionais da casa não conseguem localizar a comanda. Mas, quando acontece, é negociado um valor com os clientes, de acordo com o que consumiram.

BLOQUEIO

Já a gerente de outra boate, Paula Miranda, defende a adoção de cartões como uma forma de minimizar os problemas. Esse método, segundo ela, permite ao usuário bloquear sua conta no sistema, no caso de extravio.

Além disso, conforme explica Paula, se houver utilização do cartão por outra pessoa é mais fácil identificá-la. Quando for até o bar e entregar o cartão, os atendentes vão ver, pelo computador, que o objeto não pertence a ela.

— Quando isso acontece, os atendentes nos acionam e explicamos para a pessoa que ela deve pagar o que consumiu indevidamente. Também explicamos que foi tudo filmado — diz.

Empresas devem usar o bom senso

Para o superintendente do Procon-JF, Eduardo Schröder, bom senso é a forma mais eficaz para evitar problemas do gênero. Para ele, sempre que houver perda de comanda, deve ser tentado acordo entre as partes.

Quanto à cobrança de multas nesses casos, Eduardo classifica a prática como absurda, ressaltando que não deve ser aceita pelos consumidores.

— A responsabilidade sobre o controle do consumo dentro do estabelecimento é do proprietário. Quando a comanda é utilizada, ele transfere a responsabilidade para o consumidor — explica.

Ao trabalhar dessa forma, o empresário passa, segundo

Eduardo, a contar com a boa fé de seus clientes. Sendo assim, quando ocorre algum problema, não pode penalizá-lo.

O superintendente lembra que os responsáveis por esses locais sempre têm a opção de adotar sistemas de cobrança mais seguros, como a utilização de fichas.

DOCUMENTOS RETIDOS

Outra prática que merece ser observada é a retenção de documentos por parte dos estabelecimentos. Tal atitude é comum quando o cliente não tem como pagar o que consumiu. Eduardo afirma que a empresa não tem direito de impor isso ao consumidor, caso ele não aceite.

Mesmo com todas essas questões, os donos de casas noturnas contam com mecanismos para defendê-los de calotes. O superintendente destaca a existência de medidas que podem servir para comprovar a má fé dos consumidores, quando houver.

Filmagem das ações dos clientes, constatação de consumo exagerado, estado da pessoa devido ao uso de bebidas alcoólicas e testemunhas, podem servir como provas.

Embora o problema seja frequente, o Procon quase não possui registro de reclamações do tipo. Segundo Eduardo, trata-se de um tipo de questão que costuma ser resolvida por um bom acordo entre as partes.