



Admissibilidade da cobrança de taxa de desperdício por restaurantes

Admissibility of food waste fee collection in restaurants

Fernando Goulart Rocha – Doutor em Geografia. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Brasil – fernandogr@ifsc.edu.br

Edson do Amaral Lucas da Rosa – Tecnólogo em Gastronomia. Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC). Brasil – edsonamaral@gmail.com

Palavras-chave:

Taxa de desperdício.
Restaurante.
Consumidor.

RESUMO

A fim de evitar abusos por parte dos clientes, restaurantes têm aplicado uma taxa de desperdício como meio de penalizar consumidores que deixam sobras de refeição e acabam por onerar os custos de operação dos estabelecimentos. Embora não haja vedação legal expressa à prática, tal mecanismo parece estranho à autonomia e às garantias individuais do consumidor. Nos tribunais, situações de constrangimento e discussão da legalidade de medidas adotadas pelos restaurantes contra o desperdício motivam os pleitos de reparação civil e de defesa de direitos coletivos. Os resultados apontam para necessidade de parcimônia dos restaurantes na aplicação da taxa de desperdício e sua substituição por medidas de gestão potencialmente menos lesivas a direito de terceiros.

Keywords:

Waste fee. Restaurant.
Consumer Law.

ABSTRACT

In order to avoid abuse from customers, restaurants have been applying a food waste fee as means to punish consumers who leave leftovers and end up to encumber the establishments operating costs. Whereas there is not a legal prohibition to this practice, this procedure appears odd to the autonomy and individual warranties of the consumers. In court, embarrassing situations and legal discussion on the measures adopted by the restaurants in opposition to food waste, propel legal pleading and defense of collective rights. The results point to the need of parsimony from restaurants regarding the appliance of food waste fee and its substitution for less insulting measures to third party rights.

Como citar este artigo

ROCHA, Fernando Goulart; ROSA, Edson do Amaral Lucas da. Admissibilidade da cobrança de taxa de desperdício por restaurantes. *Revista Brasileira de Gastronomia*, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 61-71, jul./dez. 2019. Disponível em: <http://rbg.sc.senac.br/index.php/gastronomia/article/view/49>. Acesso em: *dd mm aa*.

1 INTRODUÇÃO

A fim de evitar abusos por parte dos clientes, restaurantes têm aplicado uma taxa de desperdício¹ como meio de penalizar consumidores que deixam sobras de refeição e acabam por onerar os custos de operação dos estabelecimentos. Frequente em restaurantes que oferecem serviço do tipo *buffet* livre, em que o cliente paga um preço fixo pela refeição independente do que consome, a taxa de desperdício é cobrança extra, estipulada como forma de reduzir o excedente servido, mas não consumido.

A incidência da taxa de desperdício é comum em estabelecimentos que possuem serviço de *buffet* livre e em outros negócios de alimentação que cobram um bilhete único dos clientes para se servirem sem restrição. O serviço de *buffet* livre é, em regra, o que mais apresenta problemas com sobras de comidas. No mercado de restauração, além restaurantes, como os de comida oriental, a penalidade é recorrente também em churrascarias e pizzarias que operam em sistema de rodízio².

Para o consumidor, a cobrança da taxa de desperdício pode ser constrangedora. Diante da possibilidade de ser penalizado pelo que não consome, é provável que o cliente possa se sentir na obrigação de comer, ainda que a contragosto. Além disso, situações embaraçosas podem ser criadas pela discricionariedade dos estabelecimentos em definir quando há ou não desperdício.

Para o empresariado do setor, a cobrança é fundamentada pelo propósito educativo da medida, que procura chamar a atenção dos consumidores para o desperdício de alimentos e persuadi-los a servirem-se somente daquilo que forem realmente comer. Sabe-se, porém, que o caráter educativo da taxa, como defendido por proprietários e gerentes, revela ao mesmo tempo uma estratégia de redução de custos. Do ponto de vista da viabilidade do negócio, é provável que para os empresários, mais que mero caráter educativo, a medida visa a estimular o racionamento por parte dos consumidores a fim de evitar que alimentos sejam esbanjados.

Vale ressaltar que negócios de restauração estão vinculados ao setor de serviços, sendo que os ganhos com a atividade estão diretamente relacionados à relação entre custos de produção, lastro de consumo e índices de desperdício. Por essa razão, parte dos negócios desse segmento, por vezes, opta pela cobrança de alguma taxa com o objetivo de evitar perdas ou abusos por parte dos clientes. De modo exemplificativo, convém recordar que restaurantes, além do desperdício, costumam taxar clientes que trazem suas próprias bebidas para consumir no estabelecimento: as famosas “taxas de rolha”. Também é usual o pagamento de alguma quantia quando clientes desejam dividir a refeição com um acompanhante, como se percebe na oferta do “prato adicional”, no serviço *à la carte*. Segundo os restaurantes, as cobranças das respectivas taxas se devem ao fato de que a louça, o espaço e o serviço, são cobrados pelo número de clientes, e não pela quantidade de pedidos.

Convém ressaltar, porém, que apesar de controversas, a incidência de taxas extras não é exclusiva do setor de restauração. É possível encontrar cobranças desse tipo em outros ramos do setor de serviços. Recentemente o Supremo Tribunal de Justiça (STJ) entendeu ser exorbitante a

¹ O termo, embora inadequado, não pode ser confundido com tributo, pois esse exige previsão legal e cobrança mediante atividade administrativa plenamente vinculada. Nesse sentido, melhor opção seria “multa pecuniária”, na medida em que se trata de penalidade aplicada em consequência de suposta infração.

² Em restauração, os sistemas de rodízio são de pelo menos dois tipos: a) “serviço à brasileira”: *menu* aberto, oferta de porções individuais e serviço de garçom; b) serviço *à la carte*: *menu* fechado, lista de preparações para escolha antecipada pelo cliente e servido à mesa. O primeiro sistema é mais utilizado em churrascarias e pizzarias, enquanto o segundo em pastelarias e *sushis*.

incidência da Tarifa de Emissão de Boleto (TEB) nos contratos bancários celebrados após 30.04.2008. No entendimento do STJ, a TEB “constitui enriquecimento sem causa, caracterizando dupla remuneração pelo mesmo serviço, importando em vantagem exagerada e abusiva em detrimento dos consumidores”³. No setor de construção civil, há igualmente taxas polêmicas cobradas pelas construtoras, entre as quais a chamada “taxa de evolução da obra”. A taxa é fração de até 2% sobre o valor do imóvel, vigente durante a fase de execução da obra e referente a juros pagos pelos consumidores que adquirem imóveis na planta. A questão produz divergência e há entendimento de que a taxa de evolução da obra é custo em verdade repassado aos consumidores, pois “trata-se de juros cobrados pelo banco financiador da obra à construtora que realizou o empréstimo (...) para construção do empreendimento”⁴. Entretanto, recentemente o STJ posicionou-se no sentido de admitir “a cobrança dos juros compensatórios antes da entrega da unidade habitacional, na medida em que a incorporadora antecipa, para a construção, recursos de responsabilidade dos consumidores”⁵.

No setor de restauração, especificamente, o valor da taxa de desperdício consiste, na maior parte das vezes, em uma fração proporcional ao preço da refeição ou a incidência de uma cota pré-fixada, cobrada do cliente no fechamento da conta. Para o PROCON de São Paulo⁶, a taxa pode ser caracterizada como excessiva, haja vista que aos estabelecimentos caberia calcular o preço da refeição levando em conta o desperdício médio. Segundo o órgão, outro motivo pelo qual a prática é considerada indevida deve-se ao fato de o cliente pagar pelo que consumiu e pelo que deixou de consumir. Nesse sentido, o objetivo do presente trabalho é o de analisar como vem sendo praticada a cobrança da taxa de desperdício no setor de serviços, em especial nos negócios de restauração. Para tanto, busca-se discutir a cobrança da taxa de desperdício à luz do Código de Defesa do Consumidor e da construção jurisprudencial sobre o tema.

2 TAXA DE DESPÉRDICIO NO CONTEXTO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Direitos e garantias aos consumidores estão previstos no art. 5º, inciso XXXII, da Carta Magna de 1988, a qual declara que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Além disso, esses direitos estão expressos no art. 170 do texto constitucional, entre os princípios da ordem econômica, os quais definem que “a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V – a defesa do consumidor”. (BRASIL, 2016; CARVALHO, 2016, p.1).

Decorrente da previsão constitucional, em setembro de 1990, o Brasil tornou-se “o primeiro país do mundo a ter um 'Código de Defesa do Consumidor, uma lei geral englobando todos os grandes temas que integram o Direito do Consumidor” (BENJAMIN, 1993, p.2). Segundo o autor, a promulgação de uma legislação específica para tratar dos direitos consumeristas decorreu de movimentos despertados para a problemática da década de 1970 em diante, eclodindo no CDC, que

³ BRASIL. STJ. REsp. Nº 1.304.953 – RS 2012/002209-0. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Documento: 30487137 - Ementa/ Acórdão.

⁴ BRASIL. STJ. AREsp 925909 - RJ (2016/0124055-8). Relatora: Ministra Maria Isabel Gallotti. Julgado em 10/10/2016.

⁵ BRASIL. STJ. EREsp 670.117 / PB. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Julgado em 13/06/2012.

⁶ Taxa de desperdício em restaurante da região é praticada ilegal, diz PROCON. *EPTV/G1 São Paulo e Araraquara*. São Carlos, 12 de jul. 2013.

buscou regular as relações de consumo e estabelecer novos rumos na relação entre fornecedores e consumidores⁷. Para tanto, o objetivo do

Código foi o de identificar esse sujeito de direitos, o consumidor, e construir um sistema de normas e princípios orgânicos para protegê-lo e efetivar seus direitos, preocupado com a promoção de valores humanitários de dignidade humana, igualdade e justiça”. (CARVALHO, 2016, p. 3).

O CDC procurou ainda orientar e definir obrigações de interesse individual e coletivo dos consumidores, especialmente no âmbito de produtos e prestação de serviços no qual norteia a aplicação da lei. Para tanto, visou estabelecer normas para a proteção e defesa do consumidor a partir do pressuposto do interesse social e a ordem pública no contexto do estabelecimento de uma política nacional de relação de consumo. Em outra direção, diante dos interesses do texto constitucional de 1988, o Código constituiu “verdadeiramente uma lei de função social, lei de ordem pública econômica, de origem constitucional (...) cuja finalidade é impor uma nova conduta, transformar a realidade social”. (CARVALHO, 2016, p. 3).

Frente a tal contexto, o CDC procurou, na sua concepção, promover “o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo”⁸. Assim, pretendeu proteger o consumidor, não somente no âmbito econômico, mas também ao que o vincula às relações de consumo. Para tanto, buscou prever o ponto de equilíbrio entre as partes por meio da promoção do princípio da igualdade. Observa-se, nesse sentido, a preocupação que teve em resguardar os interesses individuais mediante respaldo em lei, a qual pretendeu

a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores⁹.

Contudo, considerando a vulnerabilidade do consumidor diante da estrutura de mercado e a maneira como operam os prestadores de serviço, a preocupação por parte do legislador em garantir equilíbrio entre as partes envolvidas nas relações de consumo é, na prática, relativa, considerando ser necessária, em regra, a intervenção ou supervisão estatal a fim de resguardar os requisitos contratuais e a garantia dos direitos de quem consome produtos ou serviços.

Dessa maneira, “o Estado frequentemente intervém com medidas de controle do comportamento que protegem um interesse abstrato dos consumidores, mesmo que para tanto aparentemente contrarie as aspirações imediatas de seus tutelados”. (GRINOVER, 1998, p. 279). Nesse propósito, o art. 5º do CDC, que trata da Política Nacional das Relações de Consumo, assegura:

⁷ Como esclarece Antônio H. de Benjamin (1992, p.13-14), “é certo que leis com implicações no consumo sempre existiram no Brasil. O próprio Código Civil, ao cuidar dos vícios redibitórios, da empreitada (serviços) e de muitos outros institutos, regra, de uma forma mais ou menos direta, o mercado de consumo”.

⁸ Art. 4º da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

⁹ Art. 4º, inciso III, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

O estabelecimento de órgãos públicos e associações que atuam com vistas oferecer segurança e garantias aos que adquirem produtos ou serviços são fundamentais na perspectiva de se reprimir, por meio do constrangimento ou reparação, a lesão ao direito do consumidor por terceiros. Disso resulta, portanto, que o CDC apresenta ao longo da Seção IV, “intitulada de Práticas Abusivas”, um rol exemplificativo de cláusulas abusivas vedadas aos fornecedores de produtos e serviços, e adiante prevê sanções administrativas, infrações penais e a defesa do consumidor em juízo¹⁰.

Justamente em torno da abusividade nas relações de consumo é que se pode discutir a cobrança da taxa de desperdício por restaurantes, pois tal medida parece estranha à autonomia e às garantias individuais do consumidor. Embora não haja vedação expressa no CDC, o sentido e o modo como é exigida indica ser a prática abusiva (IDEC, 2013). Pelo teor do art. 39, especialmente em seu inciso V, a qual declara como prática abusiva “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”, a “taxa de desperdício”, pela ótica do CDC, pode ser tomada como inoportuna. Além disso, o artigo 51, IV, do referido Código, estabelece que “são nulas as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações abusivas e coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

A vantagem excessiva pela cobrança de taxa de desperdício por restaurantes pode ser apreendida por dois caminhos: o primeiro decorrente da oneração do consumidor pelo que deixou de consumir, por produtos ou serviços não prestados; o segundo pelo enriquecimento sem causa por parte do fornecedor, consequência vedada pelo ordenamento jurídico nacional¹¹. A vantagem excessiva, entretanto, é muitas das vezes tolerada pelos clientes, seja por desconhecimento da abusividade da taxa ou por a tomarem como mero dissabor.

Ademais, pelo fato de os restaurantes sinalizarem a cobrança no cardápio ou em placas no interior do estabelecimento, é provável que clientes deixem de contestá-la por considerarem adequada a advertência. Todavia, o próprio CDC, tipifica esse tipo de publicidade como infração ao reputar ilícito o ato de “fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva”¹².

3 CONSTRUÇÃO JURISPRUDENCIAL

A jurisprudência em torno da cobrança da taxa de desperdício ou motivada por constrangimentos por desperdícios em restaurantes é restrita. Acredita-se que a situação se deve

¹⁰ Cap. VII da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

¹¹ Cap. IV do Código Civil: “do enriquecimento sem causa”.

¹² Art. 67 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

ao fato de os consumidores evitarem discutir o tema no âmbito do poder judiciário, provavelmente por considerar a situação mero dissabor. Cogita-se também que, embora anunciado, em muitos estabelecidos não há efetiva imposição de penalidades aos clientes. Nesse sentido, o pleito judicial ocorre, de maneira geral, quando há busca de reparação civil em situações constrangedoras ou por ação do Ministério Público com vistas a defender direitos coletivos.

Sobre o tema, como se apreende dos casos apresentados a seguir, os tribunais têm se manifestado no sentido da necessidade de demonstração comprobatória para o ressarcimento indenizatório e a punição do responsável pela prática com o propósito de dissuadi-lo à não reincidência. Em outra direção, consideram que o direito de contestação da taxa é divisível e de titularidade determinada, sendo descabida, portanto, a interferência do Ministério Público como parte. Nesse viés, esclarecem que arbítrio jurisdicional em desfavor da cobrança afronta os princípios da livre concorrência e da livre iniciativa previstos na Constituição de 1988.

3.1 Cobrança de taxa de desperdício em restaurante de comida japonesa (apelação cível nº 0347146-73.2001.8.19.0001 do TJ-RJ, julgado em 14/03/2014)

O Ministério Público, apelante, sustentou que o apelado, um restaurante estabelecido na cidade do Rio de Janeiro, praticava conduta abusiva ao cobrar, além do rodízio, “multa” por peça não consumida no valor de R\$ 1,50 (um real e cinquenta centavos). Na primeira instância, a 6ª Vara Empresarial havia julgado improcedente o pedido contido na exordial por entender ser legítima a conduta de cobrar multas pecuniárias por peças de comida japonesa não consumida, assim como deixou de condená-lo às despesas do processo e honorários advocatícios.

Na apelação, o MP manifestou-se pela reforma da sentença tendo em vista a prática de conduta abusiva por parte restaurante, e à reparação por danos morais e materiais causados ao consumidor. Pugnou ainda à condenação da ré à devolução em dobro de toda quantia cobrada indevidamente e que fosse declarada nula qualquer cláusula que estipulasse a multa pecuniária.¹³

Na contestação, o apelado alegou em sua defesa “que quando o cliente solicita uma quantidade de alimentos que ele não tem capacidade de ingerir, os mesmos serão inutilizados, causando prejuízo ao restaurante, já que o preço do rodízio é baseado em uma média de consumo”. Argumentou também, “que quando o cliente solicita mais peças do que pode comer está cometendo abuso de direito. Por fim, destacou que a taxa de desperdício cobrada em outros restaurantes faz com que os clientes mudem seus hábitos, evitando desperdício.”

O Relator, Desembargador Luciano Silva Barreto, sustentou que a ação coletiva de consumo usada na defesa de direitos individuais homogêneos é perfeitamente divisível e de titularidade determinada, sendo viável que os autores a impetrem individualmente, sem o uso da ação coletiva. Chamou a atenção o relator, nesse sentido, para o art. 81, inciso III, do CDC, o qual estabelece que a defesa coletiva poderá ser exercida quando se tratar de *interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum* (grifo no original)¹⁴. Nesses termos, entendeu que “no caso dos autos não estava delimitada justamente a origem comum, aniquilando-se o escopo do processo coletivo e, conseqüentemente, há que se falar em

¹³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - TJ-RJ. Apl: 03471467320118190001 RJ, Relator: Des. Luciano Silva Barreto. Data de julgamento: 27/03/2014. Vigésima Sexta Câmara Cível e do Consumidor. Data De Publicação: 31/03/2014

¹⁴ Ibidem, fl. 2.

ausência de interesse de agir e inutilidade da demanda”.¹⁵ Desse modo, o magistrado considerou descabida a interferência do MP na questão, pois “não competia ao *parquet* a proteção individual, pessoal, particular de grupo isolado de consumidores, mas tão somente a defesa coletiva dos consumidores, considerada em sua dimensão comunitária e, portanto, impessoal, objetivando o cumprimento da lei em benefício da sociedade”¹⁶.

No que diz respeito ao teor da demanda coletiva, o relator ponderou que, no CDC, “a expressão prática abusiva é genérica”¹⁷ e que o provimento judicial das pretensões da ação coletiva “terminariam por afetar até o preço final dos produtos”¹⁸, afrontando os princípios da livre concorrência e da livre iniciativa previstos na Constituição de 1988¹⁹. Nessa direção, segundo o desembargador, “para que a demandada consiga promover uma conscientização ambiental do consumidor, o que é extremamente importante, nada mais justo que a boa prática gerencial exija a cobrança de sanção pecuniária”²⁰. Conclusivamente, ponderou o relator que se o restaurante “escolheu a sua forma de conscientizar seus consumidores, através da cobrança de multa por desperdício de peças de comida não consumidas (...), o consumidor possui a liberdade de escolha, podendo optar, dentre os diversos estabelecimentos do ramo existentes, o que melhor adequa as suas pretensões”²¹.

Na decisão, o voto do relator foi acompanhado pelos demais desembargadores da 26ª Vara Cível do TJRJ, que negou provimento ao recurso, haja vista a ilegitimidade ativa do Ministério Público na ação, por ausência de utilidade de demanda coletiva, e pelo mérito do pleito afrontar os princípios da livre iniciativa, da concorrência e da liberdade empresarial.

3.2 Constrangimento a clientes por sobra de alimentos no prato (apelação cível nº 70015983810 do TJ-RS - julgado em 25/10/2006)

Tratou-se de recurso do apelante, proprietário de um restaurante em Capão da Canoa, Rio Grande do Sul, contra decisão de juízo de primeira instância que o condenou ao pagamento de 15 salários-mínimos a título de danos morais aos apelados, clientes do estabelecimento. A apelante considerou excessivo o *quantum* indenizatório fixado na sentença, requerendo a redução para três salários-mínimos.

No caso concreto, a apelante foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais por ofensas à apelada e seu marido, constrangidos na condição de consumidores do restaurante de propriedade do primeiro. Relatarem os autores, na petição inicial, que, “em 02/02/2003, à noite, após fecharem seu quiosque localizado à beira-mar, dirigiram-se ao estabelecimento comercial do réu (...) a fim de jantarem, como habitualmente faziam”²². O restaurante praticava serviço de *buffet*

¹⁵ Ibidem, fl. 2.

¹⁶ Ibidem, fl. 3.

¹⁷ Ibidem, fl.7.

¹⁸ Ibidem, fl. 7.

¹⁹ Segundo o relator: art. 1º, inciso IV, e art. 170, caput e inciso IV, da CRFB de 1988.

²⁰ Ibidem, fl. 8.

²¹ Ibidem, fl. 8,9.

²² BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado Do Rio Grande Do Sul - TJ-RS. Apl: 70015983810/ TJ-RS. Relator: Des. Odone Sanguiné. Data do Julgamento: 25/10/2006, fl. 3.

livre e por preço prévio, mas ainda assim, ao servirem, o proprietário advertiu à autora de que “*servisse apenas o que ia comer e que não deixasse comida no prato (grifo no original)*”²³.

Entretanto, a autora, grávida de quatro meses, não conseguiu comer toda a comida, sobrando um pedaço de galinha e restos de arroz. Por essa razão, ao levantarem-se para sair, o réu chamou a autora de “*morta de fome, esganada*” e disse “*que aquela comida que ela deixou no prato ele poderia vender para outra pessoa (grifo no original)*”²⁴. As ofensas foram presenciadas por vários clientes que estavam no local, e motivou os autores à registrarem ocorrência policial na delegacia de polícia do município. Segundo uma das testemunhas, “quem estava em roda ouviu, porque ele falou em tom um pouco elevado enquanto a autora ficou abismada, passando mal, porque estava grávida”²⁵. Outra testemunha declarou “que o proprietário praticamente correu os fregueses do restaurante, (...). Que este fato foi presenciado por todos os presentes. Que o proprietário falava em alto e bom som para que todos ouvissem.”²⁶

O apelante, entretanto, sustentou na instância recursal que o restaurante foi transferido a terceiro por problemas financeiros e que, atualmente, busca abrir um novo restaurante em outro município, mas não consegue por dificuldades de acesso a crédito para financiamento do negócio. Diante disso, afirma não possuir meios para suportar o valor da indenização fixado pelo juízo de primeira instância.

Na decisão, o voto do Relator, Des. Odone Sanguiné, acompanhado pelos demais membros da Corte, reduziu o *quantum* indenizatório para R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais), sustentando ser “suficiente para atenuar as consequências da dor causada à honra da pessoa do ofendido, não significando um enriquecimento sem causa para a vítima, punindo a responsável e dissuadindo-a da prática de novo atentado”²⁷.

3.3 Constrangimento de cliente por supostamente furtar alimento em *buffet* a quilo que cobra taxa de desperdício (apelação cível nº 0092927-55.2009.8.05.0001 do TJ-BA, julgado em 28/03/2016)

Trata-se de apelação cível interposta por restaurante sediado na cidade de Salvador, Bahia, contra decisão que julgou procedente dano moral em ação indenizatória a cliente constrangida por supostamente furtar alimento no interior do estabelecimento. Relata a autora que após o término da refeição foi abordada por funcionário do restaurante que a acusou de furtar salgados do *buffet* e revistou sua bolsa em frente a demais consumidores do estabelecimento. Segundo uma das testemunhas, enquanto almoçava percebeu o burburinho em torno da mesa onde estava a cliente e que, embora a certa distância, a viu oferecer a bolsa para revista. Que o garçom a esvaziou sobre a mesa deixando-a indignada.

Uma segunda testemunha, que acompanhava a autora, afirmou que as bolsas de todas as pessoas que estavam na mesa estavam separadas e colocadas num canto de modo a evitar tumultuar a mesa. Que o garçom ao final da refeição supôs que a cliente estava guardando ali alguns salgados. Que o conteúdo da bolsa foi esvaziado e que não havia qualquer alimento.

²³ Ibidem, fl. 3.

²⁴ Ibidem, fl. 4.

²⁵ Ibidem, fl. 5, 6.

²⁶ Ibidem, fl. 6.

²⁷ Ibidem, fl. 6.

Por outra parte, alega o estabelecimento que cobra valor único pelo *buffet* livre, podendo, portanto, o cliente servir-se à vontade. Segundo a ré, o garçom havia perguntado se a autora desejava levar para viagem alguns salgados que estavam sobre sua bolsa. Que em decorrência disso, a cliente se irritou e deu início a um escândalo, arremessando a bolsa sobre o funcionário. Considerando esse fato, entende a ré ter exercido o exercício regular do direito de fiscalizar, ao mesmo tempo em que, no seu entender, a demandante não sofreu qualquer agressão, física ou moral, não sendo possível, portanto, discutir responsabilidade civil ante a pretensão da autora.

A testemunha trazida pela ré afirmou que estranhou a quantidade de salgados levado em um prato pela autora para apenas duas pessoas. Assim, *em obediência às instruções dos proprietários do estabelecimento, deu um sinal ao garçom para que “abrisse o olho” em relação às duas clientes, pois o buffet é livre, mas não se admite o desperdício e as sobras são cobradas*²⁸ (grifo no original). A demandada informou, nesta direção, que aplica um valor único pelo *buffet* livre, podendo cada cliente se servir à vontade. Contudo, cobra à parte uma taxa de desperdícios bem como o respectivo valor do que for levado para ser consumido fora do estabelecimento.

O juízo de primeira instância, todavia, julgou procedente o pedido da inicial, condenando a ré ao pagamento de indenização no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), a título de danos morais, corrigidos monetariamente, além de juros legais, a contar do evento danoso. Ante a sentença, a ré apelou à segunda instância. Na decisão, a Quarta Câmara Cível soteropolitana argumentou que restou provado pela leitura das narrativas e depoimento das testemunhas que o funcionário do estabelecimento constrangeu a autora ao revistar a bolsa, sob a acusação de furto, que não restou evidenciado. A indenização deveu-se, nessa direção, em razão do excesso do estabelecimento e de seus funcionários na abordagem da consumidora, não discutindo, contudo, o mérito da cobrança da taxa de desperdício. De todo modo, a cobrança das sobras é que levou a desavença.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos julgados percebe-se que a cobrança da taxa de desperdício é bem recepcionada quando apreendida do ponto de vista de sua função educativa, qual seja, a de conscientização do consumidor. Tal entendimento é razoável tomando ser o Brasil país que apresenta elevados índices de desperdício de alimentos desde a etapa de produção, no campo, até o descarte das sobras limpas pelo consumidor final (SOUTO, 2014). Não por menos, o gerenciamento do desperdício alimentos em restaurantes é fator relevante que pode, inclusive, ser determinante para a viabilidade financeira do negócio.

Dadas as variáveis gerenciais, é preciso ter em mente, entretanto, que a conscientização dos consumidores por meio da aplicação de penalidades pelo que o cliente deixou de consumir, em regra, é motivada menos em prol da coletividade que em favor da redução dos custos de produção. Não se quer dizer com isso, obviamente, que a conscientização para a redução do desperdício de alimentos seja desnecessária, mas de chamar a atenção para o fato de que essa iniciativa não pode ser descontextualizada de sua finalidade.

Por outro lado, importa destacar que clientes deixam sobras limpas ainda que estejam preocupados em não desperdiçar, ou seja, não se trata de uma relação inequívoca de causa e efeito.

²⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia - TJ-BA. Apl: 00929275520098050001. Relator: Gardenia Pereira Duarte, Quarta Câmara Cível, Data de Publicação: 14/07/2016.

Essa situação acontece porque restaurantes, assim como demais negócios de alimentação, comercializam produtos que dependem da avaliação individual e subjetiva de quem os experimenta para então decidir por consumi-los ou não. Vale dizer também que problemas com desperdício são potencializados em estabelecimentos em que a operação dos serviços de mesa é deficitária ou naqueles em que reposição dos produtos do *buffet* é desorganizada. Nesses, devido ao incômodo da espera, clientes estão mais propensos a servir-se em frequência menor, porém em maior quantidade.

Em termos concorrenciais, a cobrança de taxa de desperdício pelos restaurantes pode afetar negativamente a reputação da empresa, tal como se depreende do depoimento de uma turista publicado em um portal de viagens durante sua estada em Barueri, município do estado de São Paulo²⁹. Segundo ela, quando foi almoçar com um colega de trabalho em um restaurante de comida japonesa, sentiu-se constrangida ao notar que a garçonete

passava pela mesa nitidamente preocupada com a quantidade de *sushi* que ainda não tínhamos consumido. Ao sinalizar que estávamos satisfeitos, ela disfarçadamente pediu que fosse consumido tudo, pois se não o fizéssemos teríamos que contar os *sushis* que sobraram e cobrar R\$ 2,00 (dois reais) por item. Ao final, a garçonete contabilizou 30 peças e pagamos R\$ 60,00 (sessenta reais), além do valor do rodízio fixado em R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais).

Para a turista, o “estabelecimento justificou-se afirmando que a sobra seria toda descartada, pois não poderia ser reaproveitada. Mesmo pedindo para levar as sobras para viagem, o estabelecimento não deixou de cobrar a taxa de desperdício.”

A experiência relatada mostra que a penalidade pecuniária imposta pode se revestir inclusive em situações de assédio com vistas a inibir que clientes consumam além do necessário, ou o contrário, com o propósito de que o cliente consuma mais que o desejado. Por consequência, além da exposição de clientes a situação constrangedora, ao avançar sobre direitos do consumidor a penalidade pode significar em alguma medida prejuízo à imagem da empresa. Frente a isso, iniciativas podem ser pensadas pelo empresariado de restaurante como meio de fazer com que clientes reflitam sobre o desperdício.

Por outro lado, proposta positiva foi estruturada a partir de estudo realizado em um restaurante popular de Santa Catarina. A estratégia de intervenção, com o objetivo de reduzir o montante de alimentos descartado pelos clientes foi realizada através de campanha publicitária com o uso de *folders*, adesivos e cartazes. A intenção era a de alertar os consumidores para o desperdício de comida e maneiras de evitá-la. Ao final do período de aplicação, a média diária de desperdício por cliente reduziu de 45g para 27g (PARISOTO *et al.*, 2013). Diante do resultado, acredita-se que a taxa de desperdício aplicada por restaurantes poderia ser efetivada de maneira mais reflexiva e substituída por medidas de gestão potencialmente menos lesivas a direito de terceiros.

²⁹ TRIPADVISOR. *Abuso ao cobrar taxa de desperdício para o rodízio de sushi*. Avaliação de usuário. Disponível em: «https://www.tripadvisor.com.br/ShowUserReviews-g303600-d2572424-r279974594-Gourmet_Express-Barueri_State_of_Sao_Paulo.html». Acesso em: 30/09/2016.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, A. H. D. O Código Brasileiro de Proteção do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 7, p. 269-292, jul./set. 1993.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 53ª ed., atual. e ampl. São Paulo: Col. Saraiva de Legislação, 2016.

CARVALHO, D. F. **Teoria Geral do Direito do Consumidor**: Conceitos, Direitos Básicos e Princípios Norteadores do Sistema de Defesa do Consumidor. Escola Superior da Magistratura do Estado de Goiás. Disponível em: http://www.esmeg.org.br/pdfMural/direito_consumidor_-_dr._diogenes_01-12-2011.pdf. Acesso em: 23 nov. 2016.

71

GRINOVER, A. P. O Código de Defesa do Consumidor no sistema socioeconômico brasileiro. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo**, Lisboa, p. 37-45, 28 mar. 1998.

IDEC. INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Taxa de desperdício é abusiva. **Revista do IDEC** jun. 2013. On line. Disponível em: http://www.idec.org.br/uploads/revistas_materias/pdfs/177-duvida-legal1.pdf. Acesso em: 24 nov. 2016.

PARISOTO, D. F.; HAUTRIVE, T. P.; CEMBRANEL, F. M. Redução do desperdício de alimentos em um restaurante popular. **Revista Brasileira de Tecnologia Agroindustrial**, Ponta Grossa, v.7, n. 2, 2013.

SOUTO, A. R. **Estudo comparativo sobre o uso de pratos e bandejas em um restaurante universitário**. 49f. 2014. Monografia (Graduação em Nutrição) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.