



Segunda-Feira, 04 de Agosto de 2025

Constrangimento e cárcere de clientes com comandas perdidas

FERNANDO DE MORAES ALMEIDA

Imagine sair para se divertir, em bares, casas noturnas ou de shows e perder a comanda de consumo? O que deveria ser um momento de diversão pode se transformar em uma grande dor de cabeça porque muitos estabelecimentos cobram um valor elevado pela perda da comanda. Essa cobrança pode resultar em práticas como: constrangimento ilegal e cárcere privado. Resultando assim, afronta aos direitos básicos do consumidor, previstos na ^o Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A responsabilidade pelo controle de gastos e do controle de vendas é do próprio estabelecimento comercial e não pode ser transferida ao consumidor. O artigo 39, do Código de Defesa Do Consumidor, prevê que:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; Essas comandas registram o documento de identificação do consumidor como: CPF ou do RG do consumidor e vinculam aos produtos que a ele foram vendidos.

O estabelecimento deve ter o controle exato do que vendeu para cada consumidor, por este motivo, caso o consumidor venha a perder a comanda, terá que pagar exatamente aquilo que foi consumido por ele, haja vista que a comanda é o controle do consumidor e não do estabelecimento comercial.

É aconselhável, ao perceber que extraviou ou perdeu a comanda, se dirigir ao caixa e avisar imediatamente sobre o ocorrido.

Porventura, se houver qualquer tipo de constrangimento, ameaça ou até mesmo se os seguranças do estabelecimento comercial impedirem a saída do consumidor do local, por falta de pagamento da multa exorbitante, o consumidor poderá chamar a polícia para que intervenha na situação, podendo até mesmo, prender os responsáveis pelo cometimento em tese, dos crimes de cárcere privado e/ou constrangimento ilegal.

Na prática, é sabido que não é tão simples assim, dependendo de onde o consumidor está. Em princípio, o consumidor pode optar por conversar, chamar a polícia ou até mesmo pagar a conta e depois procurar órgãos de Defesa do Consumidor e/ou Judiciário, o qual ainda poderá pleitear a devolução em dobro, como reza o Parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Caso o consumidor pague a multa exorbitante é recomendável exigir um recibo/nota fiscal na presença de amigos que possam servir de testemunhas em eventual ação judicial.

Se o consumidor pagar a multa abusiva e o estabelecimento se recusar a fornecer a nota fiscal, é importante o consumidor estar na presença de testemunhas e acionar a polícia, uma vez que, não fornecer nota fiscal quando o consumidor exige, é um crime contra a ordem tributária e a nota fiscal tem justamente essa função de fazer prova em um eventual processo judicial.

Por fim, a cobrança de multa por perda ou extravio de comanda é ilegal, pois a comanda tem por finalidade o controle do consumidor e não do estabelecimento comercial. Quem assume risco da atividade comercial deve ter o controle por sistema do consumo de seus clientes.

Fernando de Moraes Almeida é advogado, pós-graduado em Direito Civil e proprietário do escritório *Moraes Almeida Advocacia em Paranaíta*.