

Padarias e cafés podem restringir uso de notebook e até do espaço pelos clientes?

09/02/2024

Evento recente em que um consumidor parece ter utilizado o espaço de uma padaria como escritório, desrespeitando regras do próprio estabelecimento, vem causando questionamentos sobre a legalidade de algumas limitações impostas pelas empresas. Seria possível a um comércio no ramo da alimentação, como padaria, café, ou bar, ter regras de uso, fixando limitações de comportamento ou de tempo de uso?

Com o fim da pandemia da Covid-19 e retorno das atividades presenciais, houve crescimento do uso do trabalho remoto, abdicando-se de um espaço comercial próprio, com a utilização de locais abertos ao público para a realização das mais diversas tarefas: entrevistas, reuniões e até treinamento de pessoas.

Muitos desses locais abertos ao público até incentivam o uso do espaço ao oferecer acesso gratuito à internet, apostando que a utilização pelo cliente, ainda que de forma desenfreada, majore o consumo e os lucros. Mas nem todos os estabelecimentos querem ou podem seguir tal opção.

Uma grande demanda de consumidores pode praticamente obrigar o empresário a tentar evitar que o cliente permaneça por muito tempo no local, sob pena de inviabilizar o atendimento de todas as outras pessoas. Para redes de *fast food*, por exemplo, não é interessante estimular a longa presença do consumidor nas lojas, pois o objetivo é vender o maior número de produtos no menor tempo possível.

A questão que se coloca é se bares ou restaurantes podem definir ilimitadamente as regras do fornecimento dos seus produtos ou se isso fere direitos dos consumidores.

Café como escritório

Pois bem, pode-se concordar que o estabelecimento regulamente o uso do seu imóvel, evitando que clientes ocupem o local por muito tempo, praticamente sem consumir nada. Imagine-se um pequeno café com poucas mesas; nele cada espaço é importante e é preciso dar preferência aos clientes que de fato consumam, sob pena de o negócio não prosperar.

É compreensível o objetivo de vedar o funcionamento do local como um verdadeiro escritório. Porém, essa previsão exige cautela, com a prévia informação da existência de restrições, e com a verificação se de fato o consumidor simplesmente está usando o espaço para uma breve conversa ou para reuniões com parceiros comerciais etc.

É preciso apresentar as regras

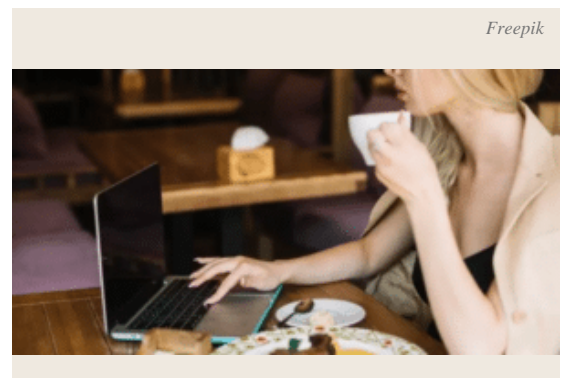
Vale destacar, também, que as regras restritivas de direitos, especialmente as limitativas, devem estar apresentadas claramente aos consumidores, sob pena de não terem eficácia jurídica, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

É claro que o cliente tem o direito de consumir produtos em pouca quantidade, mesmo que isso comprometa a lucratividade da empresa vendedora, mas também não pode desvirtuar esse direito de forma abusiva, violando a própria regra de boa-fé que deve reger todas as relações contratuais, inclusive as de consumo. Logo, não seria razoável um cliente abusar de sua posição quando, por exemplo, pede um copo de água apenas justificar o uso de uma mesa por horas.

Pontos turísticos

Na Espanha e Itália se noticia que há cobrança feita por restaurantes e cafés pelo uso de mesas posicionadas em locais privilegiados em passeios públicos históricos. Trata-se de algo plenamente viável a fim de evitar que clientes ocupem uma disputada mesa sem consumir praticamente nada. Para esses consumidores, existe o balcão ou uma taxa compensatória de uso.

Claro que a cobrança por mesas, desde que bem alertada ao consumidor, é uma prática possível, mas ao que se sabe, em Barcelona chegou-se além, com a proibição de indivíduos desacompanhados de ocuparem tais mesas, sob o argumento de





que estas são destinadas a um casal e ocupá-las com uma pessoa apenas, implicaria perda de vendas. Portanto, caberia ao indivíduo sozinho ocupar o balcão ou ir para outro estabelecimento.

Brasil e a dignidade da pessoa humana

Nesta situação, ainda que a restrição esteja bastante clara, pode vir a causar debates, pois considerando o sistema jurídico brasileiro que defende a dignidade da pessoa humana em sentido amplo, a vedação de uso de um bem, pelo simples fato de o consumidor estar desacompanhado, pode configurar medida exagerada por parte do fornecedor, com viés, inclusive, discriminatório.

Conclusão

Obviamente que tudo dependerá da casuística, ou seja, dos detalhes de cada caso, mas que é possível existirem regras de uso criadas pelos proprietários dos estabelecimentos? Sim, é possível, desde que respeitem os limites mínimos pautados pela legislação aplicável, bem como estejam muito claras ao consumidor. Certamente esse é um tema que poderá gerar muitos outros reflexos práticos e jurídicos.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-fev-09/padarias-e-cafes-podem-restringir-uso-de-notebook-e-ate-do-espaco-pelos-clientes/>