



Mário Frota *

E às 'entradas' não solicitadas, das facturas apagadas ou do pagamento recusadas?

“Inferir da não recusa do consumidor o consentimento é ferir de morte a lei, a sua letra e o seu espírito. Só não percebe isto quem anda aos pontapés ao direito. Não importa andar às voltas para responsabilizar o consumidor.”

A antena portuguesa da multinacional belga **Euroconsumers, S.A.**, a mercantil **Deco-Proteste, Ld.ª**, que entre nós se faz passar artificiosa e arditamente por associação de consumidores (com o suporte de uma certa comunicação social), num flagrante desvio de escopo, tornou ao tema das 'entradas' não solicitadas e reedita uma tese peregrina que vai ostensivamente ao arrepio da lei. E fê-lo em artigo publicado, em tempos, num espaço que, ao que parece, domina: o "Notícias ao Minuto".

Parte do soez pressuposto de que **“quem cala, consente, mas quem trinca, consente mais, e não poderá reclamar, quando detectar, na conta, as entradas que não pediu”** (sic)...

E torna insidiosamente ao tema para defender o insustentável com o suporte de meios de grande difusão, com o que confunde vergonhosamente o grande público.

Versejando:

Eis no que ora investe
De forma mal-afamada
A estrangeirada Proteste
Que ao Direito diz: NADA!

Mas o que diz, ademais,
Co' umas vírgulas “colossais”?

“Quem cala, consente,
Mas quem trinca, consente mais,
E não poderá reclamar,
Quando detetar, na conta,
As entradas que não pediu”...

Reparem, pois, na blasfémia
Que é ter as leis a favor
E com uns graus de ‘alcoolemia’
“Turvar-se” o consumidor...

Quem cala já não consente
Diz a lei com tal fragor
Que só disso é que dissente
Quem ‘trama’ o consumidor...
Explicitando:

[O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação...] (Lei 24/96: n.º 4 do art.º 9.º)

[1 - É proibida a cobrança de qualquer tipo de pagamento relativo a fornecimento não solicitado de bens...

2 - ..., a ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento ou da prestação não solicitado não vale como consentimento.] (DL 24/2014: art.º 28)

(Ó GENTE, QUEM CALA, AFINAL NÃO CONSENTE!)

[“Nenhum prato, produto alimentar ou bebida, incluindo o couvert, pode ser cobrado se não for solicitado pelo cliente ou [se] por este for inutilizado.”] (DL 10/2015 - n.º 3 do art.º 135)

A 'couvert' não solicitado
Pagamento recusado

Se o 'couvert' for aviado,
Sem o haver solicitado,
Ainda que 'abocanhado,'
O pagamento é “rechaçado”...

**É de lei, está lá prantado
Não o deturpe a Proteste
Que consumidor enganado
É nisso que ela investe...**

Não queira a empresa belga DECO-Proteste, Limitada (que é levada ao colo pelos media, nem se sabe bem porquê), promover a inversão do ónus.

Perante a entrega das entradas, dos acepipes, o recomplemento não consentido do copo de vinho, não é o consumidor que tem de recusar. É ao empregado que cumpre perguntar: é servido? Ao que o consumidor ripostará: ou sim ou não. Se nada disser, não há consentimento.

Inferir da não recusa do consumidor o consentimento é ferir de morte a lei, a sua letra e o seu espírito.

Só não percebe isto quem anda aos pontapés ao direito.

Não importa andar às voltas para responsabilizar o consumidor.

A pergunta faz toda a diferença. É elementar! E dissipará todas as dúvidas acerca da lealdade e da fidedignidade de quem serve em um qualquer restaurante!

Discussões destas de há muito que se não põem no Brasil, por exemplo.

A fórmula “é servido?” faz, com efeito, toda a diferença. E reconduz a situação aos seus termos... “Não o deturpe a Proteste!” “É de lei, está lá prantado” Que silêncio não é consentimento”!

Quem cala não consente... E quem trinca menos ainda consente... nem mais nem menos!

Que de uma vez por todas deixe a DECO-Proteste de iludir os consumidores e quem os serve!

Porque os restaurantes, no Porto, ao que vimos, exibem uma emoldurada folha com estes dislates com a chancela da DECO-Proteste, que fazem passar por lei, quando alguém reponta...

* Presidente emérito da **apDC - DIREITO DO CONSUMO**
- Portugal