



## **RELATÓRIO DE PESQUISA COMPORTAMENTAL GORJETA EM BARES E RESTAURANTES PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR**

### **INTRODUÇÃO**

Não há nenhuma lei que obrigue o consumidor a pagar gorjeta. O estabelecimento somente pode propor ao cliente o pagamento dessa taxa quando efetivamente houver a prestação de serviço. O pagamento é opção do consumidor, que deve ser informado, prévia e adequadamente, sobre o percentual sugerido que incidirá sobre o valor total da conta. Porém, infelizmente nem todos consumidores são adequadamente informados, conforme verificado, dentre outras constatações, na pesquisa sobre o tema, efetuada pelo Núcleo de Inteligência e Pesquisa da Escola Paulista de Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP.

A íntegra da pesquisa e conclusões, apresentamos a seguir.

### **OBJETIVO**

Tomando como base a percepção do consumidor, a pesquisa teve como objetivo levantar principalmente:

- ✓ se os consumidores têm conhecimento que o pagamento da gorjeta não é obrigatório;
- ✓ se os estabelecimentos informam previamente (antes da apresentação da conta) a cobrança de gorjeta;
- ✓ qual é o percentual de gorjeta sugerido pelos estabelecimentos comerciais.

Com base nos resultados desse levantamento a Fundação Procon-SP poderá promover várias ações, tais como: elaboração de materiais educativos, orientações em cursos, palestras e eventuais ações fiscalizatórias.



## METODOLOGIA

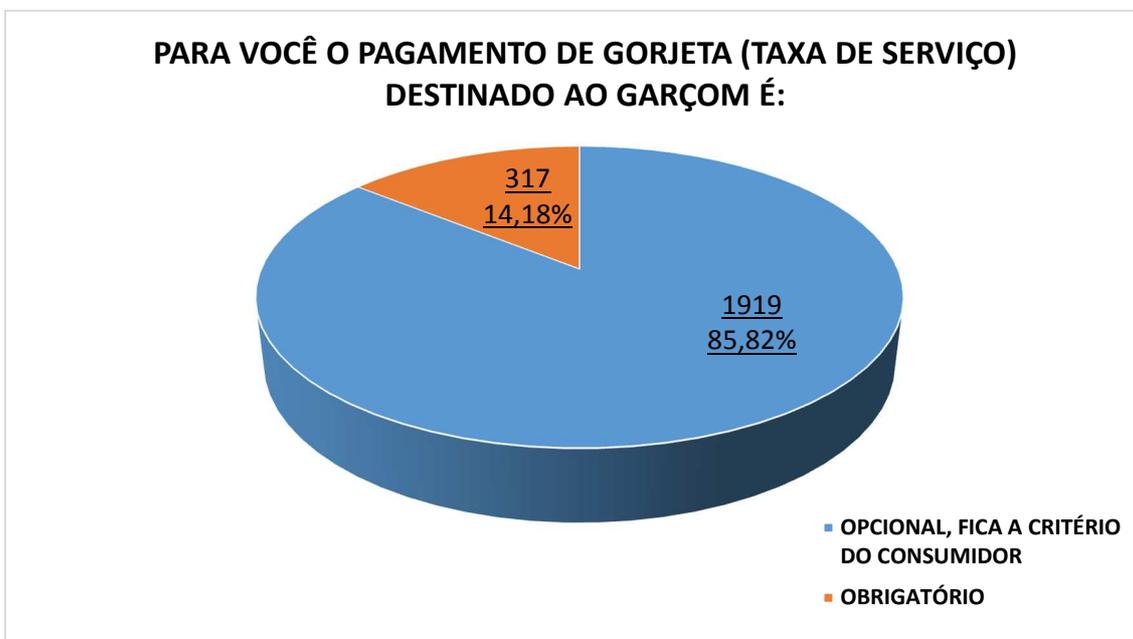
Visando captar a percepção de diferentes consumidores, a pesquisa foi disponibilizada no site e redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 15/04 a 29/04/19.

Foram disponibilizados questionários estruturados com um total de nove questões (considerando os desdobramentos).

A pesquisa foi respondida por 2236 consumidores.

## APLICAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS

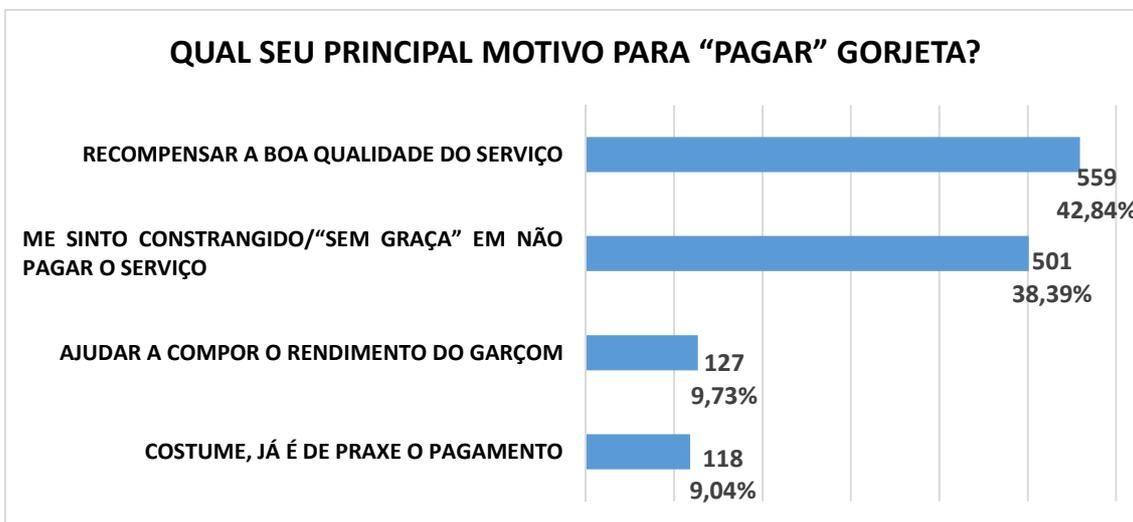
O entrevistado foi questionado inicialmente se o pagamento de gorjeta (taxa de serviço) destinado ao garçom era obrigatório ou opcional. A grande maioria afirmou ser opcional, 85,82% (1919), enquanto 14,18% (317) entendem que o pagamento de gorjeta é obrigatório.



Perguntado aos consumidores que declararam que o pagamento de gorjeta é opcional (1919) se eles costumam pagar gorjeta, 68% (1305) responderam sim e 32% (614) responderam não.

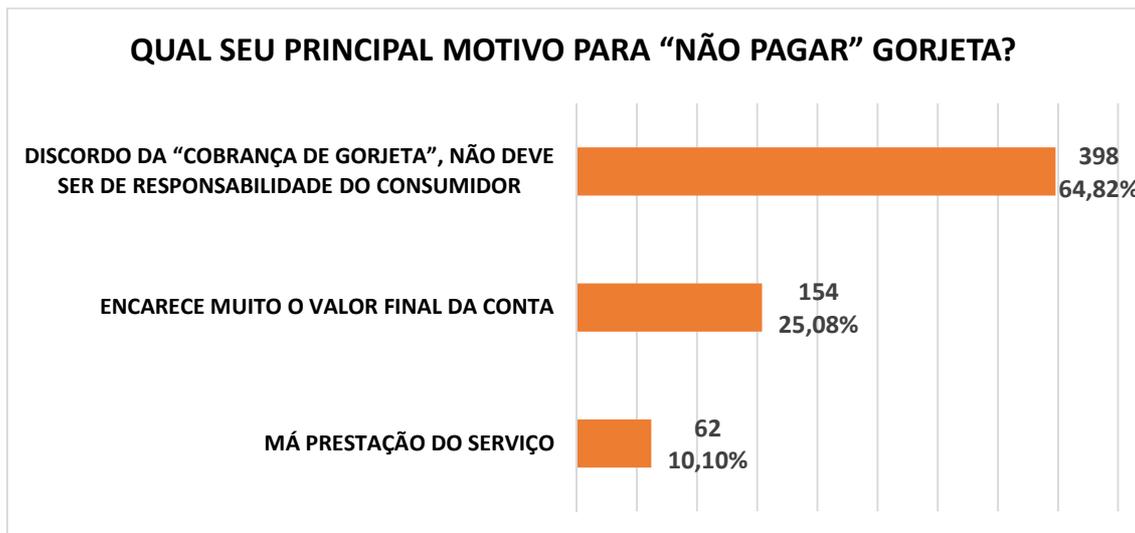


Tomando-se como base os consumidores que normalmente pagam gorjeta (1305), foi questionado qual é o principal motivo para pagar, e verificou-se que 42,84% (559) informaram que pagam para recompensar a boa qualidade do serviço, seguido por um percentual muito próximo, 38,39% (501) que declararam que se sentem constrangidos, “sem graça” em não pagar a gorjeta.

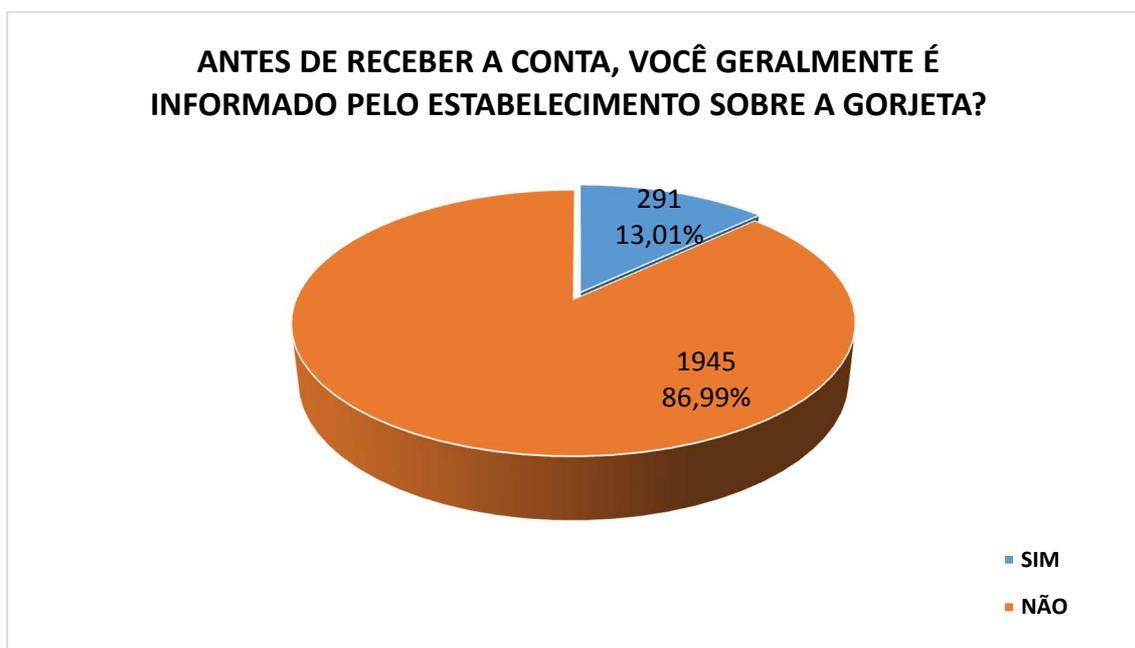




Entre os que normalmente optam por não pagar gorjeta (614), a grande maioria 64,82% (398) afirmou que o principal motivo é a discordância da cobrança, por entenderem que esse pagamento não deve ser responsabilidade do consumidor.

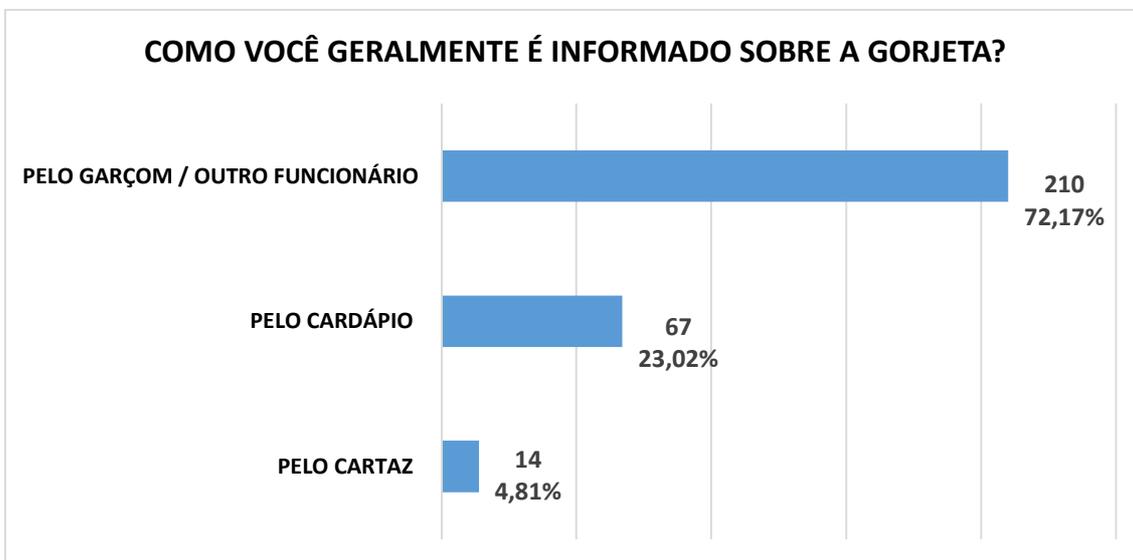


Quando questionado a todos os entrevistados (2236) se o estabelecimento informa previamente sobre a cobrança de gorjeta, a grande maioria, 86,99% (1945) afirmou que geralmente não é informada.

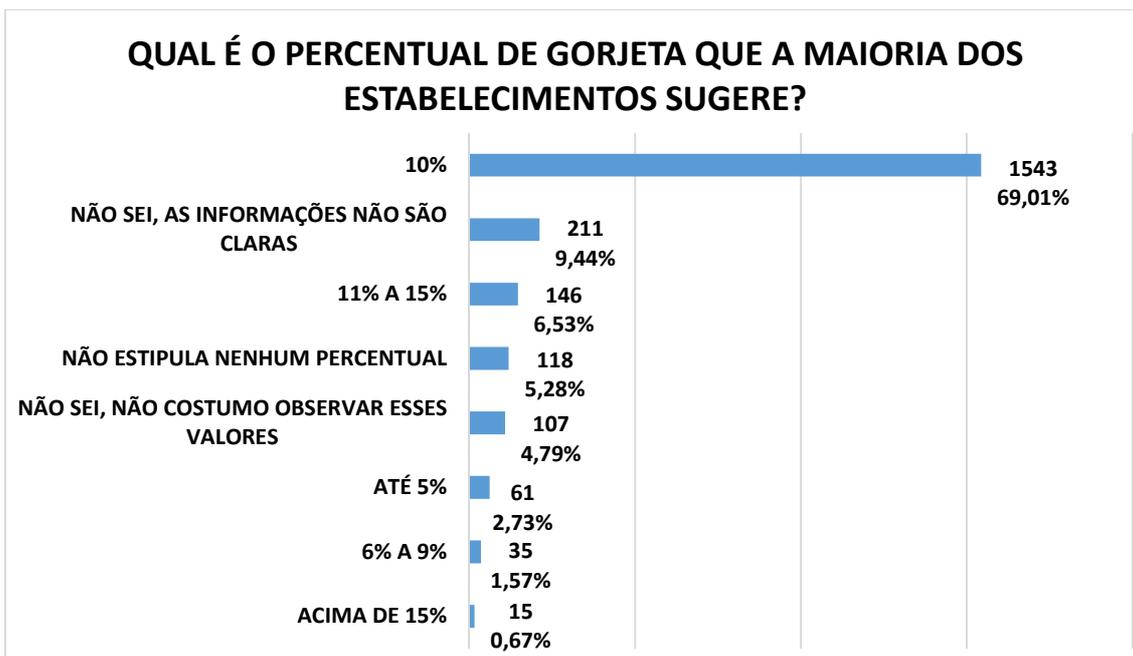




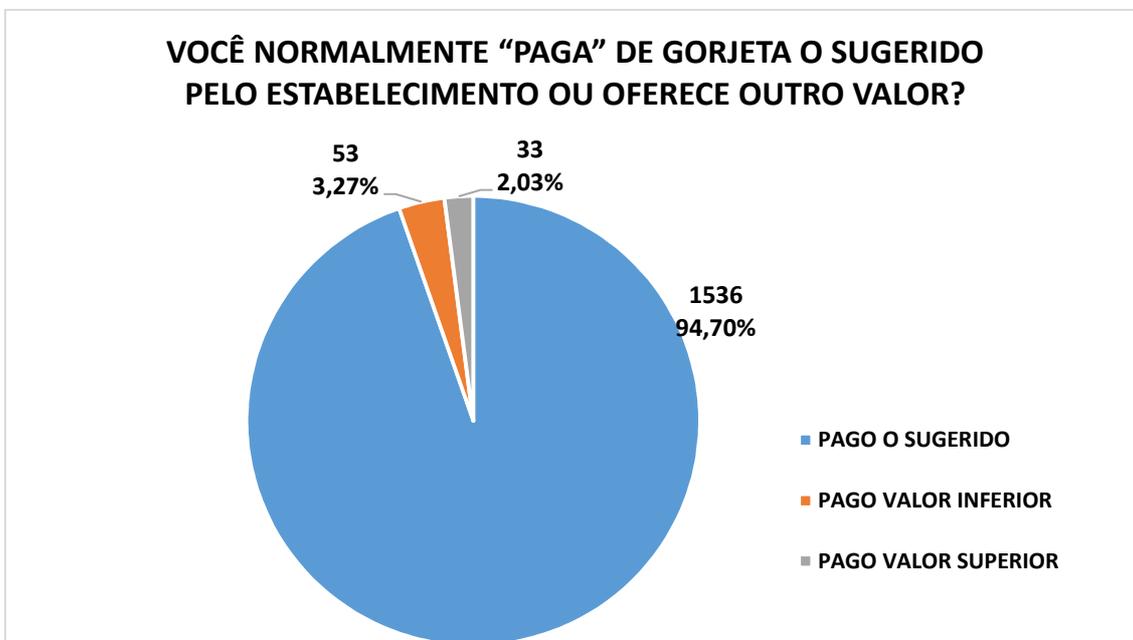
Perguntado a todos aqueles que afirmaram que geralmente são informados previamente (291) como isso ocorre: 72,17% (210) afirmaram que pelo garçom ou outro funcionário, 23,02% (67) pelo cardápio e 4,81% (14) por um cartaz.



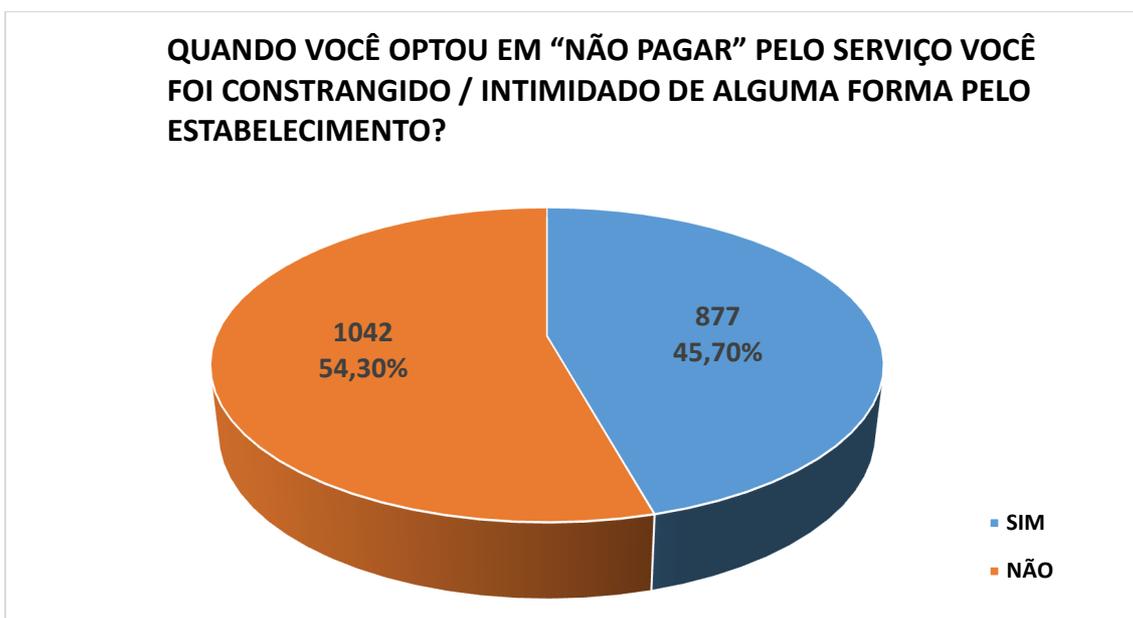
Todos os entrevistados (2236) foram questionados sobre qual é o percentual de gorjeta que a maioria dos estabelecimentos sugere. Verificou-se que 69,01% (1543) apontaram 10%. Na sequência 9,44% (211) não souberam informar, pois as informações não são claras e 6,53% (146) apontaram 11 a 15%.



Perguntado aos que optam por pagar gorjeta e aos que entendem ser obrigatório o seu pagamento (1622) se normalmente pagam o sugerido ou oferecem outro valor, a grande maioria informou que paga o sugerido, 94,70% (1536).



Perguntado aos consumidores que entendem ser opcional o pagamento de gorjeta (1919) se quando optaram em não pagar foram constrangidos e/ou intimidados de alguma forma pelo estabelecimento, 45,70% (877) declararam que sim.





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da pesquisa, pudemos verificar que 14,18% dos entrevistados ainda desconhecem que o pagamento de gorjeta é opcional.

Há uma parcela significativa dentre os que optaram por não pagar pela gorjeta, que justifica seu comportamento por considerar que essa cobrança não deve ser de responsabilidade do consumidor (64,82%).

É preocupante o levantamento apontar que a grande maioria dos entrevistados não é informada previamente pelo estabelecimento sobre a gorjeta (86,99%). E que dentre aqueles que foram informados, grande parcela (72,17%) recebeu a informação verbalmente pelo garçom ou por outro funcionário do estabelecimento. Somente 27,83% foram informados previamente por escrito (cardápio, cartaz).

Quanto ao percentual de gorjeta sugerido pelos estabelecimentos, verifica-se que grande parcela ainda cobra 10% (69,01%). Aqui identificamos percentuais que merecem destaque por serem importantes: 9,44% não sabem informar qual foi o percentual cobrado, alegando que as informações não são claras e 4,79% dos entrevistados não costumam observar esses valores.

E, por fim, a pesquisa revelou também que 45,70% dos consumidores que optaram em não pagar a gorjeta foram constrangidos e/ou intimidados de alguma forma pelo estabelecimento.

É extremamente importante que os consumidores sejam informados que o pagamento de gorjeta é opcional. A informação ao consumidor sobre a cobrança deve ser sempre prévia, por meio de placa, cartaz, cardápio, pré-conta ou outro meio escrito. A remuneração a título de serviço (gorjeta) não pode incidir sobre o couvert artístico ou entrada. Qualquer infração ao exposto pode ensejar em multa ao estabelecimento.