

DIREITO DO CONSUMIDOR

BARES, HOTEIS E RESTAURANTES



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

Em observância à Política Nacional de Relações de Consumo, prevista no artigo 4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), O Procon/JF divulga os principais direitos do consumidor em hotéis, bares, restaurantes, lanchonetes e similares.

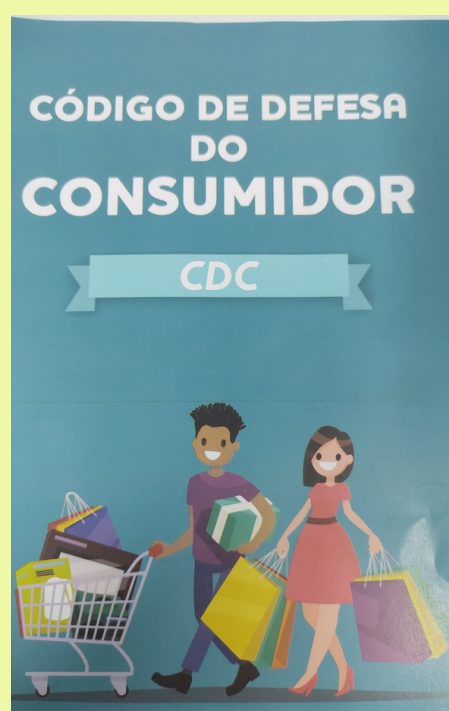


Comandas e cartelas de consumo

- comandas devem ser feitas em duas vias. Uma delas deve ser mantida em poder do consumidor, para pleno controle dos pedidos;
- é proibida a cobrança de taxa pela perda da comanda;
- na situação de perda da comanda pelo consumidor é dever do estabelecimento possuir o devido controle daquilo que consumidor efetivamente consumiu.

Cardápio e tabelas de preços

- no cardápio é obrigado informar ingredientes, características dos produtos e preços;
- o cardápio deve ser afixado na entrada do restaurante;
- o fornecedor tem a obrigação de fazer a fixação de preços inclusive pela internet.



Exemplar do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

- é obrigatório manter em local visível e de fácil acesso ao público um exemplar do CDC;
- o estabelecimento deve colocar a placa do CDC junto ao caixa, em local visível e de fácil leitura.

Comida a quilo

- o valor cobrado do preço por quilo deve ser informado na entrada do estabelecimento;
- o peso do prato deve estar programado para ser descontado na balança;
- o consumidor tem o direito de verificar o peso do prato;
- é abusiva a taxa de desperdício.



Formas de pagamento não obrigatórias

- **Cartão de crédito e de débito** – o estabelecimento comercial não é obrigado a aceitar o pagamento por meio de cartões (crédito ou débito).

O fornecedor poderá promover a diferenciação de preços em pagamentos com dinheiro e cartão de crédito e de débito, desde que devidamente informado de forma clara ao consumidor, sem que o mesmo tenha que fazer qualquer tipo de operação aritmética.

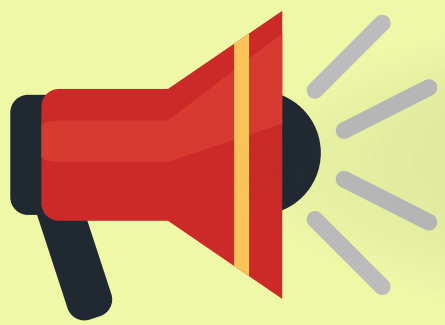


- **cheque** – o estabelecimento comercial não é obrigado a aceitar o pagamento por meio de cheque. Entretanto, terá que afixar placa em local visível, informando sobre a não aceitação. Caso aceite o pagamento por meio de cheque, terá que informar condições impostas para a aceitação, não podendo ser exigido tempo mínimo de abertura de conta corrente.



- **PIX** – os consumidores não têm tarifas cobradas ao fazerem pagamentos para estabelecimentos. O pagamento de compras no comércio será feito por meio de um QR Code.





IMPORTANTE

Consumação mínima

- é proibida a cobrança de consumo mínima.

Gorjeta

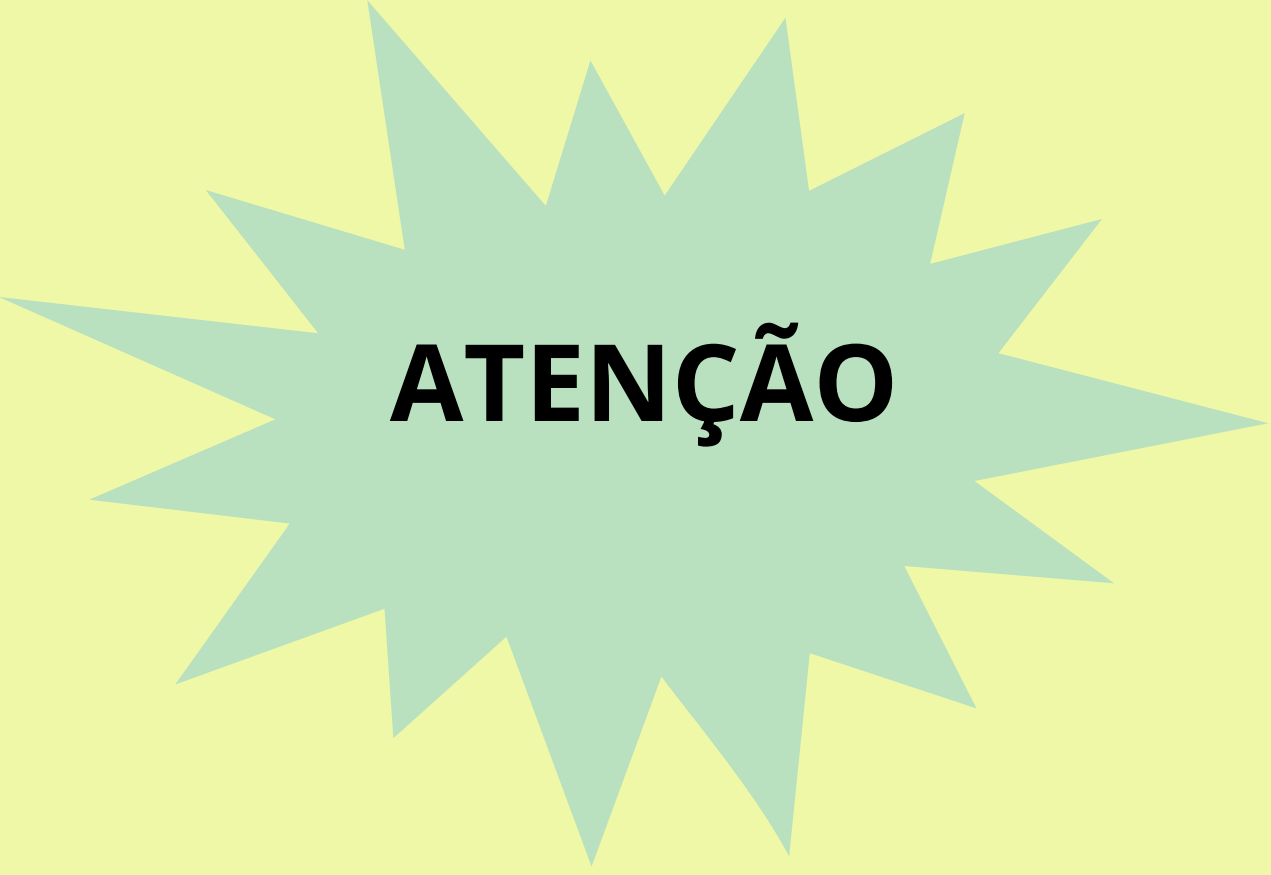
- o pagamento de gorjeta não é obrigatório. O consumidor paga apenas se quiser;
- o estabelecimento deve manter placa informativa sobre a não obrigatoriedade em local visível, no cardápio e nas propagandas ou publicidades;
- gorjeta não é só a importância espontaneamente dada pelo cliente ao empregado, como também aquela que apresentada como adicional nas contas, a qualquer título e percentual, destinada a distribuição aos seus empregados.

Couvert artístico

- só é autorizado em casas com música ao vivo ou alguma outra atividade artística em ambiente fechado;
- a informação sobre a cobrança e o valor deve ser afixada, em local visível, na entrada do estabelecimento e no cardápio.

Couvert de mesa (aperitivo antes da refeição)

- devem ser informados no cardápio sua composição e preço, só podendo ser cobrado se o consumidor for consultado previamente e aceitar pagar o preço estipulado;
- se for deixado à mesa sem o consentimento do consumidor, será considerada amostra grátis.



ATENÇÃO

Produtos próprios para o consumo

- dentro do prazo de validade estipulado pelo fabricante;
- de acordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- produtos de origem animal devem ter registro obrigatório nos órgãos de inspeção competentes;
- sem indícios de deterioração, alteração, adulteração, avarias, falsificação ou fraudes e com embalagens íntegras;
- Na situação de consumo de produto impróprio para o consumo, o consumidor deverá reunir provas do ocorrido e procurar qualquer órgão de defesa do consumidor para fazer uma reclamação/denúncia.

Higiene e manipulação de alimentos – Vigilância Sanitária

- todos os fornecedores que comercializam alimentos manipulados devem ter exposto, à vista do consumidor, o Alvará Sanitário válido;
- estabelecimentos que manipulam alimentos devem seguir a resolução RDC Anvisa nº216/04, que estabelece as práticas de higiene que devem ser obedecidas pelos manipuladores, com o objetivo de evitar a ocorrência de doenças provocadas pelo consumo de alimentos contaminados.

Pessoas com deficiência

- é assegurado à pessoa com deficiência a reserva de espaço para facilitar seu atendimento, sem fila ou espera;
- é obrigatório haver, pelo menos, um exemplar do cardápio em braile.

Tabaco e fumígenos

- é proibido o uso de cigarros e afins no interior de hotéis, bares, restaurante, lanchonetes e afins.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- saúde, vida e segurança;
- educação, liberdade de escolha e informação adequada;
- proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- proteção contratual;
- proteção e reparação de danos sofridos pelo consumidor
- Direito à dignidade da pessoa humana;

Responsáveis pela elaboração deste material:

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Dilene Landim Lima / Isabella Carolina Ladeira

Estagiárias de Pós-Graduação

Procon-JF

Av: Presidente Itamar Franco, 992

Centro / Juiz de Fora

Telefones (32) 36907610 / 3690-7611 / Whatsapp 98463-2687