DIREITO DO CONSUMIDOR EM BARES E RESTAURANTES 2019

Foto: Raymundo Antonio Neto

PROCON
CAMPINA GRANDE-PB

CAMPINA GRANDE
PREFEITURA MUNICIPAL

© 2019. Fundo Municipal de Defesa de Direitos Difusos PROCON de Campina Grande/PB

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

EXPEDIENTE

Direito do Consumidor em Bares e Restaurantes.
Ano 2019

Fundo Municipal de Defesa de Direitos Difusos PROCON de Campina Grande/PB
Rua Prefeito Ernani Lauritzen, 226 – Centro, CEP: 58400-133, Campina Grande/PB
Tel.: 151
Site: http://procon.campinagrande.pb.gov.br/

Elaboração de Conteúdo:
Rivaldo Rodrigues Cavalcante Jr
Coordenador Executivo do Procon de Campina Grande/PB

Projeto Gráfico e Diagramação
Eufrásia Ribeiro
Assessoria de Comunicação

Se está lendo esse material é por que você tem um negócio que é bom demais da conta, que faz a alegria de muita gente. Pois nessa vida comer é um dos principais prazeres que temos. E você colabora com isso com suas guloseimas e quitutes maravilhosos. Mas às vezes por descuido e principalmente por desconhecimento das leis do consumidor, a comida pode causar uma tremenda indigestão no dono do negócio. Então para não errar mais, vamos dá uma olhadinha nesse material que o Procon de Campina Grande preparou com todo capricho pra você.

Antes de continuar uma observação, só esse material não é o suficiente. O comerciante bem informado tem que conhecer bem direitinho o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e as outras leis consumeristas. Vamos adiante!

O Direito do Consumidor nasceu da necessidade de proteger o consumidor dos muitos abusos que eram praticados pelos fornecedores antes da vigência da Lei Federal nº 8.078/1990, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC). Com ela o fornecedor passou a ter obrigação de oferecer produtos ou serviços com garantia da qualidade e ao consumidor o direito de comprar o produto ou a contratar o serviço em perfeitas condições. O CDC reúne as normas e princípios que regem as relações de consumo e por isso é interessante que cada cidadão conheça o material. Tanto o consumidor para saber quais são os seus direitos, quanto o fornecedor para saber suas obrigações.

Para o CDC consumidor é qualquer pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art. 2º, CDC). E fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º, parágrafo 2º, CDC).

E para garantir o cumprimento desta Lei foram criados alguns órgãos que servem de instrumentos para auxiliar aquele que tenha seu direito violado a recorrer à proteção do Estado, com maior rapidez. Entre eles estão os Procons, as promotorias do consumidor (Ministério Público), as delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo, os Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo, além de Associações de Defesa do Consumidor.

Após essa breve introdução passamos ao material criado pelo Procon de Campina Grande para ser utilizado sobretudo por fornecedores que atuam no **segmento de bares, restaurantes e similares no período de O Maior São João do Mundo de Campina Grande/PB**. É um material meramente informativo contendo alguns dos principais artigos da lei que são mais infringidos por esse tipo de estabelecimento, mas ressaltamos que além dele é necessário ao fornecedor conhecer e respeitar as normas que constam na Lei Federal nº 8.078/1990 e outras leis consumeristas que estão disponíveis no site do Procon Municipal **http://procon.campinagrande.pb.gov.br/.**

EM BARES E RESTAURANTES

O QUE PODE E NÃO PODE

10% DO GARÇOM
É OPCIONAL, então não se deve OBRIGAR o consumidor a pagar. (Art. 39,V do CDC).

FORMAS DE PAGAMENTO
Devem ser informadas prévia e claramente; (Art. 6º, III e Art. 31 CDC; e a Art. 1º da Lei Estadual 9280/2010).

VISIBILIDADE DOS PREÇOS
Devem estar afixados em moeda corrente na entrada da barraca. (Art. 8°, do Decreto Federal 5903/2006, Art. 6º, III do CDC.

RESERVA DE MESA
O consumidor tem o direito de solicitar reserva de mesa e o restaurante tem a opção de fazê-la ou não. Se o estabelecimento comercial acatar a solicitação, deverá cumpri-la (Art. 39 do CDC).

COUVERT ARTÍSTICO
Os estabelecimentos comerciais que oferecerem esse serviço (música ao vivo no local) devem deixar claro para o consumidor o preço que será pago pelo serviço. (Art. 6, III e Art. 31 do CDC, Art. 1º da Lei Estadual 9904/2012).

CONSUMAÇÃO MÍNIMA
É ilegal, seja ela atrelada com o pagamento de entrada ou cobrada individualmente. (Art. 39 V do CDC)

LIMITE DE PAGAMENTO NO CARTÃO
Não se deve impor limite de valor mínimo no cartão de crédito. É considerada ilegal e abusiva, (Art. 39, incisos I e V, do CDC)

EM BARES E RESTAURANTES

O QUE PODE E NÃO PODE

PERDA DE COMANDA
A cobrança de multa sobre a perda de comanda é considerada uma prática abusiva (e consequentemente ilegal) (Art. 1º da Lei Estadual 10.797/2016 e Art. 39 V do CDC). E deverá imprimir a comanda quando solicitada pelo consumidor (Art. 1º, 2º e 3º da Lei Municipal 5261/2012.

COUVERT DE MESA
Não deve cobrar do cliente (Art. 6º III do CDC). Mas caso o consumidor aceite pagar por esse serviço, o estabelecimento deverá descrever a composição do mesmo detalhadamente (Art. 1 e 2 da Lei Municipal 5323/2013).

SANITIZANTE
O estabelecimento deve dispor de dispensador de álcool em gel (Art. 2 da Lei Estadual 10.916/2017).

CDC
Deve dispor de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em lugar visível ao cliente (Art. 1º da Lei Federal 12.291/2010).

CARDÁPIO/MENU
Deve dispor por meio do cardápio, todas as informações que instruam o consumidor a fazer sua escolha sem enganos (Art. 6º, III, Art. 31 do CDC). Sobretudo se o alimento possui glúten e/ou lactose em sua composição (Art. 1º da Lei Estadual 10.796/2016.

NOTA FISCAL
Deve emitir Nota Fiscal com a discriminação do valor cobrado por imposto. (Art. 1º e 3º da Lei 12.741/2012 e Art. 6º do CDC).

Além dessas obrigações e deveres temos outras, veja adiante.

VALIDADE

O prazo de validade dos alimentos deve estar claro aos consumidores (Art. 6º III do CDC). E não se deve comercializar produto fora do prazo de validade (Art. 6º III e Art. 31 do CDC)

ACESSIBILIDADE

Deve dispor de cardápio em braile (Art. 1º da Lei Estadual 9.800/2012) Deve dispor de acessibilidade adequada para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Art. 14 e 15 do Decreto Federal 5296/2004, Art. 3º I Art. 53 da Lei Federal 13.146/2015 e a Norma Brasileira ABNT NBR 9050. Assim como ter cadeiras e poltronas para pessoas obesas (Art. 1º, 2º e 3º da Lei Municipal 5582/2014.

AUTORIZAÇÃO

Deverá apresentar o alvará de funcionamento e de autorização do Corpo de Bombeiros, assim como atestado da Vigilância Sanitária (Art. 6º I do CDC).

ESPERA

Deve-se informar o tempo mínimo para execução do serviço (Art. 39 XII do CDC) No momento em que o consumidor se dirige ao bar ou restaurante e faz seu pedido, estes estabelecimentos são obrigados a determinar um tempo razoável para o cumprimento de sua obrigação e esse tempo deve ser previamente informado ao consumidor (art. 39, XII, CDC). Em uma eventual prorrogação deste prazo, o consumidor tem que ser informado, e pode escolher se quer ou não esperar até que seu pedido fique pronto. Caso escolha não esperar, o consumidor não é obrigado a pagar por seu pedido, já que ele não foi entregue.

ANTIFUMO

Deve-se cumprir com a determinação antifumo (Art. 2º I do Decreto Federal 8262/2014 e Art. 2º da Lei Estadual 8958/2009.

COZINHA

Deve-se permitir o acesso do cliente aos locais onde são preparados os alimentos (Art. 1º da Lei Estadual 10.953/2017). E essa permissão deve ser expressa em uma placa visível ao consumidor (Art. 3º da Lei Estadual 10.953).