

verão procon



Seus direitos não tiram férias



**DICAS
DE VERÃO**

Com a chegada do verão, a procura por locais para diversão é muito comum. As praias, os quiosques, os bares e as casas noturnas são os pontos mais frequentados pelos consumidores em férias.

Mas, para aproveitar os dias de lazer sem transtorno, é preciso que o consumidor tome alguns cuidados e se informe sobre os seus direitos para não cair em armadilhas.

Por isso, o Procon-ES preparou algumas orientações.

MEIA-ENTRADA

Há empresas que vendem ingressos de eventos com valor fixo para todos os clientes. Porém, estudantes, idosos, jovens de baixa renda e até doadores de sangue regulares têm direito a pagar metade do valor do ingresso. Por lei, estão sujeitos à meia-entrada em casas de diversão ou estabelecimentos que realizarem espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, atividades sociais, recreativas e culturais. Praças esportivas e quaisquer outros que proporcionem lazer, cultura e entretenimento como danceterias, bares, shows, estádios esportivos, parques de diversão, teatros e museus.

CONSUMAÇÃO MÍNIMA

É proibido impor limites quantitativos de consumo aos clientes, determina o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor. A cobrança de consumo mínima é considerada prática abusiva.

Os estabelecimentos podem cobrar um preço pela entrada e pelo que efetivamente foi solicitado e consumido. A consumo mínima não pode ser ofertada nem como alternativa - ou seja, é ilegal cobrar a consumo mínima vinculado a um valor apenas de entrada.

INFORMAÇÃO SOBRE O CARDÁPIO NA ENTRADA DO ESTABELECIMENTO

Bares, restaurantes e casas noturnas devem informar o preço dos itens do cardápio, em moeda corrente, na entrada do estabelecimento. A exigência está prevista no Decreto Federal 5.903/2006 e na Lei Estadual nº 8.798/2008.

CONTROLE DE PEDIDOS

A dica é que os consumidores anotem todos os pedidos e confirmem a comanda e os valores cobrados antes de pagar a conta.



“COUVERT” ARTÍSTICO

Pode ser cobrado desde que haja uma atração artística, ao vivo, no local, devendo ser informado antecipadamente ao cliente sobre o valor. O consumidor tem que ser previamente informado, seja por meio do cardápio, na entrada do estabelecimento ou pelo garçom sobre o valor cobrado pelo “couvert” artístico.

“COUVERT” DE ENTRADA

Alguns bares e restaurantes oferecem um aperitivo antes da refeição principal. Em alguns estabelecimentos, o aperitivo é cortesia e em outros, os “couverts” são cobrados dos clientes. Antes de servir alguma entrada, o chamado “couvert”, o garçom deve perguntar se o consumidor quer o produto e informá-lo sobre o preço e composição do serviço. A prática de não informar o cliente é considerada abusiva pelo **Código de Defesa do Consumidor**. O que não é previamente informado não pode ser cobrado.

MEIA PORÇÃO

Não há legislação que regule o fracionamento do preço de meia porção dos pratos em bares e restaurantes. Se o cliente optar pela metade do prato, o preço não necessariamente tem de ser a metade da porção padrão. Isso porque se considera que o serviço empregado foi gasto da mesma forma. Contudo, os consumidores devem ser informados previamente e de forma clara sobre os valores praticados, a fim de optarem pela contratação cientes do valor cobrado pelo estabelecimento.

SUBSTITUIÇÃO DE ACOMPANHAMENTOS

Pode ser cobrada a substituição de algum ingrediente ou acompanhamentos de um prato, desde que o cliente seja informado previamente.

DEMORA NA ENTREGA DE PEDIDOS

O estabelecimento responde pelos serviços impróprios prestados, de acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Se a demora na chegada dos pratos fizer com que o consumidor queira desistir do pedido, ele tem esse direito. Basta o consumidor cancelar o pedido e ir embora sem pagar o que não consumiu – o que foi consumido, contudo, deve ser pago. O cliente também pode reclamar caso a comida esteja fria ou mal cozida, ficando ao seu critério pedir um novo prato ou desistir do pedido.

PAGAMENTO POR ALIMENTOS APARENTEMENTE ESTRAGADOS

O consumidor pode se negar a pagar por alimentos aparentemente estragados ou que contenham algum “corpo estranho”. Ele pode, também, exigir um novo produto, independentemente da quantidade já consumida. A falta de higiene no estabelecimento também deve ser questionada. O consumidor pode formalizar a denúncia no órgão de vigilância sanitária do município.

VISITA À COZINHA

Segundo a Lei Estadual nº 5.261/1996, o consumidor tem o direito de visitar as cozinhas dos restaurantes, lanchonetes, bares, boates, padarias, confeitarias e quiosques no Espírito Santo. Além de liberar o acesso, os estabelecimentos também devem informar, por meio de cartaz, sobre esse direito. Os consumidores que constatarem condições precárias de armazenamento e higiene do local visitado deverão comunicar o fato ao Procon ou à Vigilância Sanitária Municipal.

PERDA DE COMANDA

Alguns bares, restaurantes e casas noturnas impõem ao consumidor o pagamento de uma multa no caso de perda de comanda. Essa cobrança, no entanto, é abusiva. Isso porque o estabelecimento comercial não pode transferir ao consumidor a responsabilidade pelo controle de suas vendas. Cabe ao comerciante ter controle sobre o que seu público consome, o qual não deve ser responsabilizado pela dúvida sobre o quanto consumiu e muito menos ser obrigado a pagar valores abusivos.



FORMAS DE PAGAMENTO

As diversas formas de pagamento aceitas pelo comércio (cheque, cartão de crédito, cartão de débito, vale-refeição e outros) devem estar afixadas no estabelecimento, em local visível ao consumidor. A Lei Federal nº 13.455/2017 autoriza a diferenciação de preços para pagamento à vista em dinheiro e com os cartões de débito e crédito. Então, na hora de pagar em dinheiro, negocie preços e pechinche descontos.

USO DE BANHEIROS PRIVATIVOS

O estabelecimento pode restringir o uso de banheiros apenas a seus clientes. No entanto, não pode explorar seus serviços cobrando de quem não é cliente para utilizá-los.

ESTACIONAMENTOS PARTICULARES

O serviço de estacionamento só pode ser cobrado se for terceirizado a uma empresa com permissão para essa exploração. Os estacionamentos pagos ou gratuitos são responsáveis pela segurança dos consumidores e dos veículos, conforme Lei Estadual nº 10.109/2013. A mesma situação ocorre com serviço de manobrista, mesmo que ofertado de forma gratuita. A informação prévia não exime a empresa da responsabilidade em caso de acidente, roubo ou furto.

PREÇO ALTO E TABELADO

Os preços dos produtos vendidos nos estabelecimentos comerciais, quiosques e ambulantes não são tabelados. Os estabelecimentos comerciais podem cobrar preços diferenciados sobre os seus produtos, por isso, o consumidor deve sempre pesquisar e buscar pelo menor preço.

COBRANÇA DE TAXA DE SERVIÇO (10%)

Muitos estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, hotéis e outros, impõem o pagamento da taxa de serviço sobre o valor total da conta do consumidor. Mas o pagamento dessa taxa é opcional e o percentual é uma sugestão do estabelecimento. O consumidor tem a liberdade de decidir se quer pagar e quanto quer pagar pela taxa de serviço.

COBRANÇA DE TAXA DE DESPÉRDÍCIO

Cobrar qualquer valor de quem não come tudo o que colocou no prato é abusivo, configurando vantagem manifestamente excessiva pelo restaurante. No entanto, é indispensável um consumo consciente para evitar o desperdício de alimentos. O bom senso deve prevalecer, sempre.

CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS

Para evitar a contaminação com o consumo de alimentos, ao comprar refrigerantes e cervejas, o consumidor deve observar se as garrafas e latas não apresentam vazamentos e se as tampas e lacres não foram violados. Verifique a temperatura dos balcões dos produtos refrigerados e congelados e evite comprar alimentos em balcões ou refrigeradores superlotados, pois a temperatura não será uniforme para todos os produtos. Dê preferência a frutas e verduras da época.



ÁGUA MINERAL

Ao adquirir água mineral, o consumidor deve ficar atento ao local onde o galão está armazenado. Não compre os que estiverem próximos a lugares aquecidos (chapas, fornos elétricos etc.) ou expostos ao sol ou próximos a produtos que exalam cheiro forte (higiene, limpeza, bombas de gasolina etc.), pois podem contaminar a água tornando-a imprópria ao consumo.

FILTRO SOLAR

O uso do filtro solar é muito importante. Na hora da compra, verifique se a embalagem contém informações do fabricante e/ou importador, composição, data de validade, contraindicação, nível de proteção, tipo de pele, instruções de uso, período de exposição ao sol, resistência à água e número do registro no Ministério da Saúde. Os produtos importados devem trazer essas informações em português.

www.procon.es.gov.br

Telefone: 151



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça