

PROCON
MUNICIPAL **ARACAJU**

Cartilha do
CONSUMIDOR

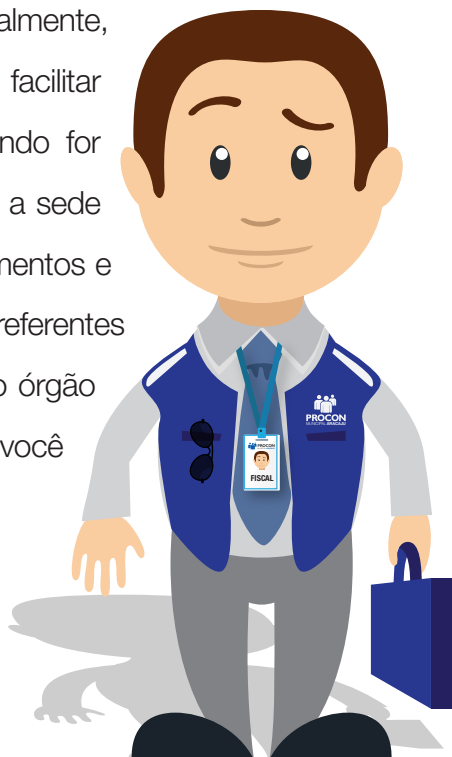
**Manual de Educação e Orientação
aos Consumidores de
Bares e Restaurantes**



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACAJU
SECRETARIA MUNICIPAL DA DEFESA SOCIAL E DA CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE ARACAJU
www.procon.aracaju.se.gov.br



O PROCON/AJU atende pessoalmente, por telefone ou por e-mail, para facilitar que você tire suas dúvidas. Quando for abrir uma reclamação, se dirija até a sede do órgão reunindo todos os documentos e comprovantes que você possua referentes à sua queixa, pois assim ajudará o órgão a identificar com precisão no que você está sendo lesado.



Procon Aracaju

Av. Pedro Paes Azevedo, 853

Grageru - Aracaju - SE

49025-570

(79) 3179 6040



/ProconMunicipalAracaju



procon@aracaju.se.gov.br



procon.aracaju.se.gov.br





ÍNDICE

Conceitos	07
Consumidor X Fornecedor.....	08
Direitos do Consumidor	09
Couvert Artístico	10
Informações Claras.....	11
Multas e Tempo de Espera	12
Saúde e Higiene	13





Conceitos

“Art. 5º, XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (CRFB/1988).

A partir deste inciso da Constituição Federal, teve origem os direitos do consumidor. Em 11 de setembro de 1990, a Lei Federal nº 8.078 instituiu o Código de Defesa do Consumidor brasileiro (CDC). Neste Código estão reunidas as normas e princípios para proteger o consumidor, sendo muito importante que cada um saiba que esta Lei reconhece a vulnerabilidade do consumidor, ou seja, não é possível que uma pessoa tenha conhecimentos específicos de todos os produtos e serviços colocados no mercado de consumo, enquanto a cada dia os fornecedores ficam mais especializados no que fazem.

Reconhecer a vulnerabilidade do consumidor é a forma legal encontrada para promover o equilíbrio no mercado de consumo.



Consumidor X Fornecedor

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (**art. 2º, CDC**).

Fornecedor Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (**art. 3º, CDC**).

Produto X Serviço

Produto Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (**art. 3º, parágrafo 1º, CDC**).

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (**art. 3º, parágrafo 2º, CDC**).

Atenção! Os PROCONS atendem reclamações decorrentes de problemas apresentados em produtos ou serviços.





Direitos do Consumidor

Os bares e restaurantes como fornecedores de produtos e serviços são obrigados a respeitar as normas que constam no CDC. Por isso, este manual contém alguns direitos do consumidor com o objetivo de orientá-los nessa relação de consumo. Fique de olho, é importante que você, consumidor, conheça seus direitos.

Cobrança de 10% como taxa de serviço - Pagar os

10% de taxa de serviço é apenas a manifestação da generosidade do consumidor, funciona

como a gorjeta ao garçom

e por isso ninguém é obri-

gado a pagar. Os es-

tabelecimentos podem

sugerir essa cobrança

apenas quando estiver bem informa-

da no cardápio e na entrada do estabeleci-

mento. Caso se caracterize como cobrança

obrigatória, pode ser considerada como prá-

tica abusiva e, portanto, proibida pelo CDC:

os fornecedores não podem exigir do con-

sumidor vantagem manifestamente excessiva

(art. 39, V, CDC).



Cobrança de Couvert

Cobrança de couvert artístico - O restaurante pode cobrar o couvert artístico, desde que haja música ao vivo, bem como qualquer manifestação artística no local. Porém, essa cobrança só poderá ser feita caso o consumidor seja previamente avisado de maneira clara e precisa, através de informação afixada na entrada do estabelecimento e no cardápio de forma visível (art. 6º, III, CDC).

A taxa de serviço deve ser calculada única e exclusivamente sobre o valor da conta, não incidindo o valor referente ao couvert artístico, que deve ser cobrado à parte (valor fixo previamente estipulado).

Cobrança de couvert de mesa - Trata-se de prática abusiva, pois o fornecedor não pode cobrar por serviços prestados ou produtos remetidos, sem solicitação prévia e deve ser considerado pelo consumidor como uma amostra grátis, pela qual não é obrigado a pagar (art. 39, III e parágrafo único, CDC).

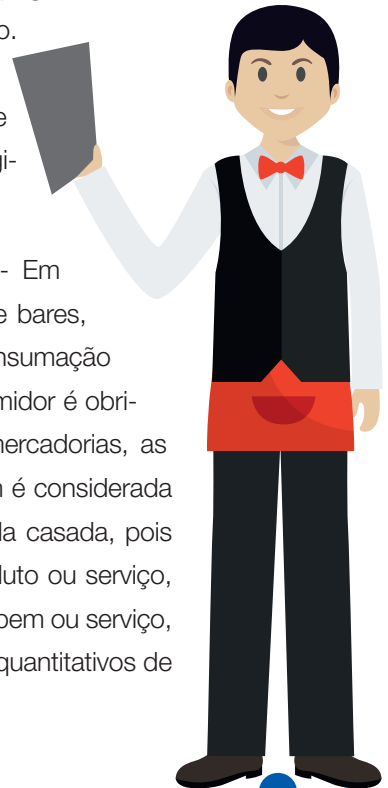




Informações Claras

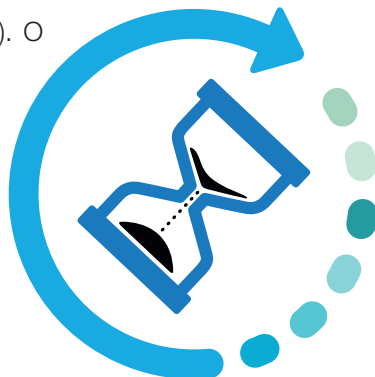
Cardápio e formas de pagamento - Informações sobre características do produto, qualidade, quantidade, composição, origem e preço, devem ser dadas de forma clara ao consumidor. Portanto, o restaurante e o bar devem apresentar, através do cardápio, todas as informações que instruem o consumidor a fazer sua escolha sem enganos (art. 6º, III, CDC). O consumidor também tem que receber informações sobre aceitação de cheques, formas de pagamento e empresas operadoras de cartão de crédito. Todas essas informações e o cardápio devem estar na entrada do restaurante para evitar qualquer tipo de constrangimento.

Imposição de consumação mínima - Em alguns estabelecimentos, principalmente bares, é comum a prática da imposição de consumação mínima. Neste caso, ao entrar, o consumidor é obrigado a pagar determinado valor em mercadorias, as tendo consumido ou não. Essa também é considerada uma prática abusiva, chamada de venda casada, pois o fornecedor não pode vender um produto ou serviço, impondo condição à aquisição de outro bem ou serviço, bem como não pode determinar limites quantitativos de consumo (art. 39, I, CDC).



Multas e Tempo de Espera

Multa pela perda da comanda - A obrigatoriedade de manutenção de comanda impressa que permita ao consumidor o controle de seu consumo foi disciplinada pela Lei Municipal nº 4.542/2014 (Lei da Comanda). Restaurantes, bares e similares devem manter duas vias, uma para controle do consumidor e outra para o seu próprio acompanhamento. A lei determina, contudo, que a obrigação pelo controle é do estabelecimento e, portanto, havendo a perda da via fornecida ao consumidor, este não poderá ser penalizado (art. 2º, parágrafo único). A cobrança de multa nesses casos consiste também em prática abusiva (art. 39, V, CDC). O Procon Municipal de Aracaju é o órgão responsável pela fiscalização do cumprimento de mencionada lei.





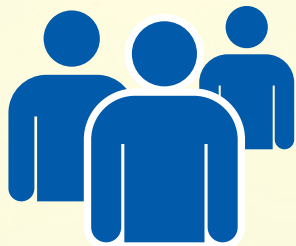
Saúde e Higiene



Área para fumantes - Em Aracaju existe a Lei Municipal nº 3.756/09 que proíbe o fumo e seus congêneres em locais públicos e privados ali listados. A lei evita que o não fumante se torne um fumante passivo.

Qualidade, segurança e higiene inadequada - O CDC protege a saúde e a segurança do consumidor não permitindo que sejam fornecidos produtos ou serviços que ofereçam riscos a sua saúde, exceto aqueles considerados normais e previsíveis como é o caso das bebidas e cigarros (art. 8º, CDC). Existem normas de boas práticas para serviços de alimentação, como é o caso da RDC216/2004/ANVISA, que descreve os procedimentos mínimos que devem ser cumpridos para garantia da segurança alimentar.

Exposição de cardápio em braile ou audiodescrito - A Lei Municipal nº 4.634/2015 disciplina a obrigatoriedade de manutenção de pelo menos 02 (dois) exemplares completos, sempre atualizados, do cardápio em braile ou audiodescrito nos restaurantes, bares e lanchonetes do Município de Aracaju, para que sejam utilizados por pessoas com deficiência visual. Mencionada lei determina ser competência do Procon Municipal de Aracaju a fiscalização relativa ao seu cumprimento.



PROCON

MUNICIPAL **ARACAJU**



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACAJU
Secretaria Municipal de Defesa Social e Cidadania - SEMDEC
PROCON MUNICIPAL DE ARACAJU
www.procon.aracaju.se.gov.br