Selecionamos as dúvidas sobre os direitos dos consumidores da Restauração, Bares e Discotecas quando frequentam esses estabelecimentos. Será que tenho de pagar o Convert de Entrada? Tenho de dar gorjeta?

CONVERT DE ENTRADA

Decreto-lei 24/96 (artº.9º.ponto 4) – Portaria n.º 215/2011 (art.º 15.º n.º 1.º e 2.º).

O direito à protecção dos interesses económicos do consumidor, previsto na Lei 24/96, de 31 de Julho, ainda em vigor, estabelece imperativamente no seu artigo 9.º n.º 4 que «*O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.*».

Assim, em rigor, o chamado «*couvert*», que se entende por o conjunto de alimentos ou aperitivos identificados na lista de produtos como *couvert*, fornecidos antes da refeição, só podem ser cobrados quando consumidos ou inutilizados pelo cliente. Ou seja, desde que não solicitado, tem de ser entendido como oferta sem que daí possa resultar a exigência de qualquer preço, antes se concebendo como uma gentileza da casa, algo de gracioso a que não corresponde eventual pagamento. Atento a este problema o legislador através da portaria n.º 215/2011 veio estipular que nos estabelecimentos de restauração ou de bebidas deve existir, ao dispor dos clientes, uma lista de preços, obrigatoriamente redigida em português, com a indicação da composição e preço do *couvert* quando existente.

COUVERT ARTÍSTICO (MÚSICA AO VIVO)

A lei portuguesa é omissa quanto a esta possibilidade, pelo que, entendemos que não sendo o mesmo proibido, poderá ser cobrado, por ser tratar de um serviço prestado, ficando essa decisão na incumbência do comerciante.

Todavia, terá sempre de se respeitar os direitos dos consumidores, nomeadamente, o direito à informação previsto no artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho).

CONSUMO MÍNIMO OBRIGATÓRIO/ PAGAMENTO PARA ENTRADA NO BAR OU DISCOTECA

O artigo 14.º n.º 1 alínea g) da Portaria n.º 215/2011 de 31 de Maio, refere a obrigatoriedade de junto à entrada dos estabelecimentos de restauração e de bebidas, ser afixado em local destacado e por forma bem visível, de modo a permitir a sua fácil leitura do exterior do estabelecimento, a indicação de que é exigido consumo ou despesa mínima, no caso dos estabelecimentos com salas ou espaços destinados a dança ou espetáculo.

Assim, é permitido estabelecer o consumo mínimo nos estabelecimentos que possuam salas ou espaços destinados a dança ou com espetáculo, sendo, no entanto, obrigatório publicitar essa determinação de forma a informar os consumidores desse condicionalismo e do respectivo valor a cobrar.

RESTRIÇÃO DE ENTRADA A GRUPO DO MESMO SEXO/ RESTRIÇÃO DE ENTRADA APENAS AOS CLIENTES DA CASA DIREITO DE ADMISSÃO/ RESTRIÇÃO DE ENTRADA POR VESTUÁRIO INADEQUADO IMPOSIÇÃO DE DRESS CODE

A Portaria n.º 215/2011, estabelece no seu artigo 12.º que "*é livre o acesso aos estabelecimentos de restauração ou de bebidas*", salvo alguns circunstancialismo que vêm previsto no seu n.º 2, nomeadamente, "*Pode ser recusado o acesso ou permanência nos estabelecimentos a quem perturbe o seu funcionamento normal, designadamente por se recusar a cumprir as normas de funcionamento impostas por disposições legais ou privativas do estabelecimento, desde que essas restrições sejam devidamente publicitadas*".

No que diz respeito ao acesso de pessoas que se façam acompanhar por animais, nos termos do n.º 4 do citado artigo, não é permitida a entrada, salvo quando se tratar de cães de assistência e desde que cumpridas as obrigações

legais por parte dos portadores destes animais. Essa restrição deve estar devidamente publicitada.

Existe ainda a possibilidade de afectação total ou parcial dos estabelecimentos de restauração ou de bebidas à utilização exclusiva por associados ou beneficiários das entidades proprietárias ou da entidade exploradora ou a reserva temporária de parte ou da totalidade dos estabelecimentos, de acordo com o n.º 3 do artigo 12.º da citada Portaria.

Em suma, consagra-se um princípio geral de livre acesso cujo desrespeito, fora das exceções permitidas, constitui uma violação da lei. Tais estabelecimentos são fiscalizados pela ASAE, e quando não se respeitem tais regras, pode dar lugar à verificação de contra-ordenações e à aplicação de sanções.

GORJETA OBRIGATÓRIA / TAXA DE SERVIÇO

Em Portugal não existe nenhuma lei que se debruce sobre esta questão, pelo que, em regra, a gorjeta é facultativa.

Comparando o caso Português com outros países, chegamos à conclusão que, de facto, existem estados em que uma percentagem do que é cobrado a cada cliente reverte para o empregado, a título de gorjeta. Estamos a falar de montantes, em média, a rondar os 10 a 15 % do valor final da conta.

Assim, como existem países em que este uso se torna quase obrigatório, em muitos casos é usual, entregar-se a gorjeta logo antes de o cliente ser atendido, com vista à prestação de um melhor serviço.

Pelo que, em Portugal, se um estabelecimento exigir este tipo de cobrança, o cliente terá de ser previamente informado de forma inequívoca.

QUANDO A DEMORA NA CONFECÇÃO DO PRATO GERE PERDA DE INTERESSE DO CLIENTE/ CONFEÇÃO DO PRATO INCORRETA OU DIFERENTE DO PEDIDO

A nossa lei não regula este tipo de questões, pelo que, o estabelecimento não será responsabilizado a título contra-ordenacional. Ainda assim, o consumidor poderá sempre fazer uso do livro de reclamações do estabelecimento, demonstrando o seu desagrado com tais situações. Tais reclamações, feita por escrito, serão sempre um motivo de preocupação para a gerência do estabelecimento.

GARRAFAS DE REFRIGERANTE, AGUA OU VINHO, ABERTAS SEM CONFIRMAR COM O CLIENTE A QUANTIDADE OU QUALIDADE

Apesar de a lei ser omissa quanto a este assunto, os usos indicam que qualquer garrafa ou lata são abertas na mesa perante o cliente, evitando assim qualquer tipo de reclamação por parte do mesmo.

SALADAS OU OUTROS ACOMPANHAMENTOS SERVIDAS EM CIMA DE ALIMENTOS QUENTES

A lei indica os cuidados a ter no espaço em que os alimentos são confeccionados, assim como, os cuidados a ter no seu manuseamento, confecção e conservação, a forma e o local em que devem ser servidos. Todavia, não estipula uma regra que impeça que os alimentos quentes e frios sejam servidos juntos.

PAGAMENTO DA ROLHA (SERVIÇO DO VINHO) QUANDO O CLIENTE LEVA A GARRAFA

Para responder a esta questão temos de analisar os artigos 14.º n.º 1 alínea e) e artigo 15.º da Portaria n.º 215/2011, conjuntamente com o Decreto-Lei n.º 162/99 de 13 de Maio. Dessa análise resulta que apenas pode ser cobrado este pagamento se constar da lista de preços obrigatória. Caso contrário, o mesmo não pode ser cobrado pois o pedido da garrafa, pressupõe o seu todo.

DEVOLUÇÃO DE ALIMENTOS NÃO EMBALADOS, TRAZIDOS PARA A MESA

De acordo com o artigo 14.º n.º 4 da Portaria n.º 215/2011 "*Em local bem visível do estabelecimento deve ser afixada informação esclarecendo os utentes*

que os produtos alimentares não embalados, uma vez escolhidos e entregues se consideram comprados, não sendo permitidas trocas ou devoluções."

VENDA DE VINHO A COPO

Novamente, da análise dos artigos 14.º n.º 1 alínea e) e artigo 15.º da Portaria n.º 215/2011, conjuntamente com o Decreto-Lei n.º 162/99 de 13 de Maio, resulta que a venda é permitida desde que devidamente afixado o preço nos termos legais, ou seja, no caso em concreto, deve se indicado o preço por unidade de medida.

REVISTA DO CLIENTE ANTES DE ENTRAR PARA VERIFICAR SE TRAZ OBJECTOS PERIGOSOS

Os estabelecimentos de restauração e de bebidas que disponham de salas ou de espaços destinados a dança ou onde habitualmente se dance são obrigados a dispor de um sistema de segurança no espaço físico onde é exercida a atividade, nos termos e condições fixados em legislação própria.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 263/2001, de 28 de Setembro, que determina o regime jurídico dos sistemas de segurança privada desses estabelecimentos de restauração ou de bebidas, refere que aqueles "*são obrigados a adotar um sistema de segurança privada que inclua, que inclua, no mínimo, os seguintes meios: a) Estabelecimentos com lotação até 100 lugares — ligação à central pública de alarmes nos termos da lei; b) Estabelecimentos com lotação entre 101 e 1000 lugares — um vigilante no controlo de acesso e sistema de controlo de entradas e saídas por vídeo; c) Estabelecimentos com lotação igual ou superior a 1001 lugares — um vigilante no controlo de acesso, a que acresce um vigilante por cada 250 lugares no controlo de permanência e sistema de controlo de permanência, entradas e saídas por vídeo".*

Assim é permitida a revista dos clientes, pois estes dispositivos de segurança são os mínimos legais obrigatórios.

QUEBRA DE COPO PELO CLIENTE

Não existindo legislação especial que regule este tipo de situações, teremos de recorrer a lei civil, e assim o cliente apenas poderá ser responsabilizado verificando-se os pressupostos do instituto da Responsabilidade Civil, o que leva a que muitos estabelecimentos não cobrarem quando existe a quebra de um copo.

AO SERVIR, O EMPREGADO DE MESA SUJA AS ROUPAS DO CLIENTE

Para responder a esta questão temos de recorrer a lei de defesa do consumidor, que prevê no seu artigo 12.º, a reparação de danos patrimoniais ou não patrimoniais causado por uma prestação de serviços defeituosa.

Assim, as roupas sujas devem ser repostas como se não se tivesse verificado o acontecimento, reparando-se assim os danos causados.

O CLIENTE PODE LEVAR ALIMENTOS PARA CONSUMIR NO RESTAURANTE, BAR OU DISCOTECA?

Segundo o artigo 12.º n.º 2.º da Portaria 215/2011, o estabelecimento pode criar regras privativas para acesso ao mesmo. Assim, o estabelecimento pode impedir o uso das suas instalações para determinados fins, como estudar ou consumir produtos não adquiridos no estabelecimento. Neste caso, o cliente poderá levar consigo os alimentos, mas não poderá consumir, caso tal seja impedido pelo estabelecimento.

O CLIENTE PODE TRAZER ALIMENTOS OU BEBIDAS QUE NÃO TENHA CONSUMIDO MAS PAGO.

O cliente adquire o bem com a sua compra, pelo que, tem o direito de trazer o mesmo, independentemente do estabelecimento.

COBRANÇA DE EMBALAGEM EM RESTAURANTE TAKE-AWAY – PAGAMENTO DE COPO DE ÁGUA

Ora não existindo na legislação qualquer regra específica para estes casos, temos que recorrer ao princípio geral. Assim, as embalagens só podem ser cobradas se o cliente for informado de tal facto (direito a informação), e constar o seu valor da lista de preços afixada nos termos conjugados dos artigos 14.º n.º 1 alínea e) e 15.º da portaria n.º 215/2011 e do Decreto-Lei n.º 162/99 de 13 de Maio. O mesmo se dirá em relação ao copo de água.