

Nota Informativa

Se fizer refeições fora ... não deixe os seus direitos em casa ...

Apesar da crise, o tempo quente e as férias de verão convidam ao convívio dos portugueses e ao desfrute dos prazeres das refeições tomadas longe de casa, com a família ou amigos, num restaurante ou esplanada.

A prestação, mediante um preço, de serviços de alimentação e de bebidas por estabelecimento comercial, no próprio estabelecimento ou fora dele (esplanada) confere aos consumidores um conjunto de direitos, previstos e regulamentados num diploma legal publicado em Novembro de 2008, que visam assegurar a qualidade dos serviços prestados e a protecção da saúde e interesses económicos dos consumidores:

Instalações e equipamento: As estruturas, instalações e equipamento dos estabelecimentos de restauração ou de bebidas devem apresentar-se em boas condições e mantidas em perfeito estado de conservação e higiene, de forma a não pôr em perigo a saúde dos seus utentes.

Em especial, as instalações sanitárias destinadas aos utentes devem dispor de equipamentos e utensílios necessários à sua cómoda e eficiente utilização e ser mantidas em permanente bem estado de higiene e conservação

Direito de acesso: O acesso aos estabelecimentos de restauração e de bebidas é livre, só podendo ser recusado o seu acesso ou permanência a quem perturbe o seu normal funcionamento, designadamente, por não manifestar a intenção de utilizar os serviços ali prestados; por se recusar a cumprir as normas privativas do estabelecimento devidamente publicitadas; ou por entrar em áreas de acesso reservado.

Deverá ainda ser assegurado o cumprimento de todas as regras em matéria de acessibilidades a pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada, quando aplicáveis.

Preços: A lista do dia e os preços praticados, com taxas e impostos incluídos, devem estar, obrigatoriamente, afixados à entrada, em local bem visível do exterior. Se o estabelecimento tiver sala ou espaço destinado a dança ou espectáculo, deverá ainda afixar, nos mesmos termos, o consumo mínimo ou despesa mínima, se existir.

Acresce a disponibilização aos utentes de uma lista de preços, obrigatoriamente redigida em português, sendo que nas zonas turísticas, designadamente nos centros históricos das cidades, marinas e apoios de praia, a referida lista deverá ser redigida também em língua inglesa ou outra língua oficial da EU.

Quando o estabelecimento dispuser de equipamento adequado para o efeito, a lista deverá ainda ser redigida em Braille de modo a facilitar informação a utentes cegos e amblíopes.

Factura: De acordo com a lei em vigor, deverá o estabelecimento emitir uma factura pelos serviços prestados, a qual deverá incluir a denominação dos bens fornecidos, quantidade e taxa de IVA aplicável. Em caso de reclamação, este documento constitui fundamental meio de prova para o consumidor.

Livro de Reclamações: E por falar em reclamação, pode e deve o consumidor reclamar em caso de má qualidade dos bens fornecidos e dos serviços prestados, bem como sobre o mau estado das instalações e equipamento do estabelecimento. Para solicitar o Livro de Reclamações, basta o consumidor apresentar documento que o identifique.

Este Livro de reclamações contém impressos em triplicado, devendo o consumidor guardar a cópia que lhe está destinada, permitindo-lhe acompanhar o seguimento da reclamação junto da Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

A inexistência ou recusa do Livro de Reclamações não é permitida e é mesmo sancionada pela lei como contra-ordenação, podendo o consumidor, nestes casos, solicitar a presença de um agente de autoridade a fim de tomar conta da ocorrência, bem como dar conhecimento do sucedido junto da ASAE.

Não se esqueça, os seus direitos não vão de férias ...

A Direcção