

# CARTILHA DE ORIENTAÇÕES

PARA HOTÉIS, BARES,  
RESTAURANTES  
E SIMILARES DE TORRES



PREFEITURA DE  
**TORRES**

SECRETARIA DO TRABALHO,  
INDÚSTRIA E COMÉRCIO



**MPRS**  
Ministério Público  
do Rio Grande do Sul

# FIQUE ATENTO!

AS REGRAS PARA HOTÉIS, RESTAURANTES, BARES E SIMILARES DE TORRES

01 A taxa de serviço é facultativa, já que diz respeito a uma **gorjeta ao garçom**. O estabelecimento não pode transferir ao consumidor o pagamento de salário dos seus funcionários, como acréscimo em separado na conta.

10%

02 A responsabilidade pelo **controle da "comanda"** é do fornecedor. Em caso de extravio, o estabelecimento deverá cobrar pelos serviços declarados pelo consumidor, contudo, se o consumidor simplesmente se desfez da comanda, será permitida a cobrança de multa, mas o seu valor deve ser previamente informado e **não pode exceder 10% do valor da conta**.

03 O **couvert de petiscos** servidos antes do prato principal só poderá ser cobrado caso o estabelecimento avise previamente. Por se tratar de produto entregue sem a solicitação do consumidor, equipara-se à amostra grátis, não havendo obrigação de pagamento.

## PRÁTICA ABUSIVA

O restaurante **não** pode recusar o pedido do cliente de dividir o prato, visto que a louça ou recipientes para consumo no local é uma obrigação do estabelecimento. É importante ressaltar que a cobrança pela divisão também é abusiva, pois a quantidade de comida a ser servida é a mesma.



## ATENÇÃO!

A exigência é que os preços/tarifas dos serviços estejam expostos em moeda corrente ao cliente/consumidor, seja por meio de **cardápio legível na entrada** do estabelecimento, seja por meio de painel de informações em recepção: bares, restaurantes e casas noturnas.





**04** O **couvert artístico** pode ser cobrado apenas caso haja apresentação artística ao vivo (ou seja, se for um telão, não pode), e se o consumidor for avisado da cobrança logo na entrada do estabelecimento..

**05** A **taxa de rolha**, cobrada pelo estabelecimento para consumidores que levam seus próprios vinhos, é permitida, desde que seja informada previamente ao consumidor.

**06** As formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento, como **cartão de crédito, débito, tickets, entre outros**, precisam ser discriminadas de forma clara e de fácil visualização logo na entrada do estabelecimento. A ausência dessas informações pode acarretar em constrangimento para o cliente.

**07** O estabelecimento pode **restringir o uso de banheiros ou de estacionamento apenas a seus clientes**. No entanto, não pode explorar seus serviços cobrando de quem não é cliente para utilizá-los. O serviço de estacionamento só pode ser cobrado se for terceirizado a uma empresa com permissão para essa exploração.



## PRÁTICA ABUSIVA

É **proibido** impor limites quantitativos de consumo aos clientes, determina o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor. A cobrança de consumação mínima é considerada prática abusiva. A consumação mínima não pode ser ofertada nem como alternativa, ou seja, é ilegal cobrar a consumação mínima ou um valor apenas de entrada.

**08** Restaurantes e bares devem oferecer atendimento prioritário a idosos, gestantes com deficiência, lactantes, pessoas com criança de colo ou mobilidade reduzida. Além de cumprir a lei, essa prática demonstra respeito e consideração pela diversidade dos clientes.

**09** O estabelecimento hoteleiro tem o dever de **informar claramente seus produtos e serviços**, preços e, eventualmente, riscos que apresentem, exemplo: informar a profundidade da piscina, a voltagem da rede elétrica, serviços e pacotes com preços diferenciados, etc.

**10** De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei 13.146/15, art. 45, **os hotéis, pousadas ou similares devem reservar pelo menos 10%** de seus quartos para hóspedes que se enquadrem entre as pessoas com deficiência. É, entre essa quantidade reservada de quartos, ao menos uma unidade deve ser adaptada às exigências das pessoas com necessidades especiais.

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Standard .....  | R\$ 000,00 |
| Luxo .....      | R\$ 000,00 |
| Super Luxo..... | R\$ 000,00 |

\*em caso de dúvida contate a recepção.

