

multa por perda desta comanda, de acordo com o código de defesa do consumidor, é considerada uma pratica abusiva.

### COUVERT ARTÍSTICO

A cobrança de couvert artístico é permitida quando houver musica ao vivo ou outra manifestação artística no local, desde que haja informação prévia.

A informação referente à cobrança deve ser clara e precisa e estar afixada logo na entrada do estabelecimento.

### TAXA DE SERVIÇO (GORJETA)

Esta taxa só poderá ser cobrada quando efetivamente houver a prestação de serviço, ficando vedada a cobrança para quem consome no balcão, por exemplo. O pagamento é opção do consumidor que deve ser informado prévia e adequadamente, inclusive com a descrição do valor e a orientação sobre a cobrança ser opcional.

É importante salientar que não há nenhuma lei que obrigue o cliente a pagar gorjeta. Fica a critério do consumidor pagá-la ou não, mesmo porque este pode entender que não foi atendido de maneira adequada a sua expectativa.

Caso o estabelecimento insista na cobrança, o consumidor pode efetuar o pagamento, exigir nota fiscal discriminando a cobrança da gorjeta e procurar um órgão de defesa do consumidor para solicitar o ressarcimento e/ou fazer uma denúncia.

### INFORMAÇÃO DE PREÇOS

O fornecedor (restaurante, bares, casas noturnas e similares) é obrigado a afixar o cardápio com os preços, em moeda corrente, logo na entrada do estabelecimento.

Outra informação que deve ser fornecida refere-se às possíveis formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento (cartão de crédito, cheques, tickets).

Quanto ao pagamento com ticket, se o consumidor fornecer o valor superior ao total consumido, o estabelecimento é obrigado a fornecer contra-vale. É proibido impor ao consumidor que utilize todo o valor do ticket.



PREFEITURA DO  
**NATAL**  
A NOSSA CIDADE

**PRO  
CON**  
Natal/RN

**Rua Seridó, 355 - Petrópolis**  
**(84) 3232-9050**  
**3232-9052**

PARCEIRO:



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS  
RIO GRANDE DO NORTE





## PASSAGENS AÉREAS

Ao fazer a reserva anote o nome do atendente e o código de reserva, chamado de localizador. E, ao retirar o bilhete, observe se a data, a hora, a validade, o local de embarque e o número de voo, estão corretos. Também é necessário verificar a reserva do lugar e confirmar o embarque e os horários de apresentação para o check-in.

As passagens com tarifas promocionais possuem diferenças das convencionais. Elas podem ter prazo mínimo e máximo de estada e pode haver taxa extra para fazer mudanças ou cancelar reserva. Por isso, é importante verificar a validade, as restrições para cancelamento e reembolso, e alterações de data, além dos prazos de estadas. Todas essas informações devem constar no bilhete.

Se a passagem for adquirida por telefone ou internet, o consumidor tem prazo de sete dias para arrependimento. Se o cancelamento partir da companhia aérea, o passageiro tem direito a reembolso integral ou endosso, inclusive para outras empresas, sem qualquer despesa adicional.

## ATRASO DE VOO

No momento da ocorrência procure o responsável pela aviação civil dentro do aeroporto ou balcão de embarque da companhia para tentar solucionar o problema.

### O consumidor tem direito a:

- Viajar, tendo prioridade no próximo embarque da companhia aérea com o mesmo destino; ser direcionado para outra companhia (sem custo);
- Receber de volta a quantia paga, ou ainda hospedar-se em hotel por conta da empresa. Todas essas possibilidades devem ser garantidas sem prejuízo do acesso gratuito a alimentação, bebidas, utilização de meios de comunicação, transporte etc.;
- Ressarcimento ou abatimento proporcional no caso de ocorrer algum dano material devido ao atraso como, por exemplo, perdas de diárias, passeios e conexões;
- leitar reparação junto ao usuário se entender que o atraso causou-lhe algum dano moral (não chegou a tempo a uma reunião de trabalho, casamento etc.).

A empresa aérea deve sempre comunicar eventual atraso no embarque, bem como todas as informações atinentes ao voo atrasado, de forma a possibilitar que o consumidor tome medidas para diminuir ou ainda evitar maiores transtornos e prejuízos.

## OVERBOOKING

Overbooking é a venda de mais passagens do que o número de poltronas disponíveis. Neste caso, a empresa é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações, se for o caso. Ou ainda, reembolsá-lo, além de oferecer outros tipos de comunicação.

## BAGAGENS TRANSPORTE AÉREO

Eventuais excessos de bagagem podem ser cobrados, portanto verifique com antecedência o limite de

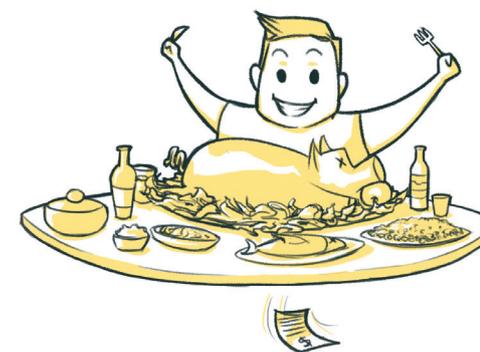
peso ou volume determinado pela companhia (deve constar no contrato de prestação de serviço). Após o check-in, ou seja, recepção para embarque, a empresa aérea torna-se responsável pela sua bagagem e deve indenizá-lo em caso de extravio ou danos. Se preferir, para garantir sua segurança, faça uma declaração, dos itens contidos na bagagem, discriminando os valores, guarde uma via (taxa cobrada a parte).

Caso a bagagem seja extraviada, registre imediatamente a ocorrência no balcão da companhia aérea ou nas seções de Avaliação Civil da ANAC instaladas em cada aeroporto.

## CONSUMAÇÃO MÍNIMA

Conforme determina o Código de Defesa do Consumidor, é proibido ao fornecedor impor limites quantitativos de consumo aos seus clientes. A cobrança de consumo mínima é, portanto, considerada uma prática abusiva.

Casas noturnas, bares e restaurantes podem cobrar um preço pela entrada no estabelecimento e pelo que efetivamente foi solicitado e consumido, sendo vedada a cobrança de consumo mínima.



## MULTA POR PERDA DE COMANDA

Muitas casas noturnas entregam ao consumidor, logo na entrada, uma comanda para anotação dos itens consumidos. Conforme o estabelecimento, a comanda deve ficar sob a responsabilidade do consumidor que, no momento da saída, deve entregá-la ao caixa para efetuar pagamento. A cobrança de