

***Procon Natal realiza operação de fiscalização no carnaval da cidade do Natal***

O Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor Procon Natal, realizará de 16 a 21 de fevereiro, nos polos de carnaval da cidade, a fiscalização é em bares, restaurantes e similares, como também pousadas e hotéis. A equipe de fiscalização visitará diversos estabelecimentos da capital, a fim de orientar os estabelecimentos, quanto ao direito dos consumidores na prestação do serviço. Também se faz necessário o consumidor estar ciente dos seus direitos para reivindicá-los quando necessário.

Na fiscalização será verificado, a ausência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei federal nº 12.291/2010, casos de venda casada, considerado prática abusiva conforme o art. 39º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, e também o art. 6º, incisos III e IV, onde preconiza que todo consumidor possui direito à informação adequada e clara sobre serviços e produtos. Também é observado pelos fiscais o cumprimento da Lei municipal nº 6.216/2011, onde deve constar no cupom fiscal o endereço e telefone do órgão de defesa do consumidor o Procon Natal.

Para o diretor técnico do Procon Natal, Diogo Capuxú, o carnaval marca um aumento nos estabelecimentos de bares e restaurantes. Então, é necessário o consumidor estar ciente dos seus direitos para reivindicá-los quando necessário. E por outro lado, orienta os comerciantes para evitar possíveis abusos praticados contra os consumidores, como também garantir o cumprimento das leis e assegurar a tranquilidade da população. Os estabelecimentos que apresentarem irregularidades poderão ser autuados e multados de acordo com as regras estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor. O diretor técnico, também alerta aos consumidores foliões que nessa época de carnaval, deve tomar alguns cuidados, uma vez que são frequentes as denúncias no órgão. Na compra de abadás de blocos carnavalescos, o consumidor deve estar atento se estão incluso serviços como bebida, comidas, petisco e similares, e também algum tipo de seguro, emergência ou assistência médica. Na compra de ingressos de shows, verificar se no bilhete estão informações de local, data do evento, confere com o que estava informado no anúncios publicitários. Para os foliões que forem viajar, quando adquirir pacotes de turismo e passeio, é importante verificar o custo dos serviços inclusos, bem como o custo adicional ou taxa extra, quanto a hospedagem, deve observar se o pacote garante um hotel específico ou dentro de uma mesma categoria contratada. É importante ler atentamente o contrato e condições de cancelamento, devendo guardar uma via do contrato datada e assinada por todos, assim como folhetos publicitários e anúncios publicados. Para os consumidores foliões, que ansiam divertir-se nos polos da capital, na hora da compra de produtos como: (espuma/spray, serpentina, confetes, buzinas, tintas e máscaras), em sua maioria são produtos importado e as embalagens devem conter informações sobre o produto em língua portuguesa, como, data, validade e composição química, junto ao selo do INMETRO. No entanto, em caso de troca o consumidor deve ter a nota fiscal do produto que apresente defeito, com descrição do produto, data e CNPJ do estabelecimento.

**Direito do consumidor**

Muitos bares que utilizam comanda de consumo impõem uma taxa caso o consumidor perca a comanda, no entanto, a responsabilidade pelo controle é do fornecedor. Caso não ache a comanda, o estabelecimento deverá cobrar pelos serviços declarados pelo consumidor. Ou seja, o local deve ter meios de controlar o que foi consumido e, se o consumidor perder a comanda, ele não deve ser punido com o pagamento da multa, Isso é considerado prática abusiva de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Contudo, se ficar provado que o consumidor perdeu a comanda por descuido, será permitida a cobrança da multa, mas o preço deve ser previamente informado e não pode exceder 10% do valor da conta.

O consumidor pode desistir do pedido e não pagar; contudo, é necessário bom senso e não abusar. Considerando que não há uma lei determinando o tempo máximo para preparação de um prato, é importante que o consumidor pergunte antes de pedir qual é a estimativa de tempo do estabelecimento. Caso consumidor não pergunte ou o tempo não esteja no cardápio e queira desistir do pedido, só deverá pagar pelo que já consumiu até aquele momento. Não é permitida a cobrança de algo que não foi entregue na sua mesa, ainda que já tenha feito o pedido, e o garçom alegue que já está sendo preparado.

A consumação mínima é proibida segundo, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), é considerado prática abusiva, ou seja, não se pode impor limites quantitativos de consumo aos clientes. No entanto, os estabelecimentos podem cobrar um preço pela entrada no recinto e pelo que efetivamente foi solicitado e consumido.

Quanto a prática dos estabelecimentos de cobrança do Couvert artístico, só pode ser cobrado se informado previamente. De acordo com o código de Defesa do Consumidor (CDC), a informação referente à cobrança de couvert artístico deve ser clara, precisa e ostensiva, importante saber apresentação artística ao vivo (ou seja, se for um telão, é considerado publicidade enganosa). Então, o estabelecimento precisa fixar em local visível, uma placa logo na entrada informando sobre a cobrança da taxa. Já o couvert de petiscos servidos antes do prato principal só poderá ser cobrado caso o estabelecimento avise previamente. Se o consumidor não foi consultado, é considerado uma prática abusiva. Além disso, por se tratar de produto entregue sem a solicitação do consumidor, equipara-se à amostra grátis, não havendo obrigação de pagamento.

Nos rodízios não se pode cobrar taxa por desperdício, é abusiva, conforme Lei nº 8.078/1990. A responsabilidade pelo controle do que é consumido em um restaurante é do fornecedor e transferir o risco do negócio para o consumidor, forçando a pagar pelo “prejuízo”, é uma vantagem manifestamente excessiva, segundo o artigo 39, V do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Em caso do estabelecimento cobrar a taxa previamente no cardápio ou na entrada, ela ainda assim é considerada nula e abusiva, de acordo com o artigo 51, IV do Código de Defesa do Consumido (CDC).

Quanto ao pagamento pelo atendimento “gorjeta”, a taxa de serviço é opção do consumidor, que deve ser informado previamente, inclusive com a discriminação do valor e a orientação sobre a cobrança ser opcional. Além disso, a taxa só pode ser cobrada facultativamente quando existir prestação de serviço dependendo de sua avaliação, ou seja, um estímulo pela boa prestação de serviço para o garçom. Ficando vedada a cobrança para quem consome no balcão, por exemplo. Ademais, não existe nenhuma lei que obrigue o cliente a pagar gorjeta, ficando a critério do consumidor em pagá-la ou não. Não importa se está escrito no cardápio. Seja no cinema ou em restaurante, o estabelecimento não pode te impedir de entrar com seu alimento. Ao barrar a entrada de lanches de fora, o consumidor fica restrito a adquirir só o que for vendido no local, o que é considerado uma prática abusiva e venda casada, pelo código de defesa do consumidor, art. 39, inciso I. Em caso de cobrança de taxa abusiva, o consumidor deve argumentar com o gerente ou o dono do estabelecimento, e caso o estabelecimento insista em cobrar qualquer uma das taxas abusivas. Exija a nota fiscal com a taxa cobrada detalhadamente.

Para mais esclarecimentos sobre seus direitos, o consumidor deve fazer uma reclamação com posse de documentos comprobatórios na sede do Procon Natal, localizado na rua Ulisses Caldas, 181, Cidade Alta ou pelos canais de atendimento: telefone: (84) 3232-9050, WhatsApp: (84) 8812-3865, e-mail: [proconnatal@natal.gov.br](mailto:proconnatal@natal.gov.br), para medidas administrativas.

Alessandro M. D. Marques  
Mat. 27.161-6

Diogo Capuxú Roque  
Diretor Técnico