Dicas do SinHoRes Osasco - Alphaville e Região

Como evitar ser autuado pelo PROCON!

Gastronomia & Hospitalidade

SinHoRes Osasco - Alphaville e Região

Sindicato Empresarial
Hotéis – Restaurantes – Bares

Osasco | Barueri | Santana de Parnaíba
Carapicuíba | Cajamar | Itapevi | Jandira
Pirapora do Bom Jesus

DEFENDEMOS a
sua **EMPRESA**

Para melhor visualização, acesse o site!

Com as recentes operações que o Procon-SP vem realizando em Hotéis, Bares e Restaurantes em todo o estado, com repercussão negativa para as empresas na mídia e um grande número de aplicação de multas, é muito importante seguir essas orientações para evitar problemas e melhor atender os clientes.

A empresa **NoAlvo**, que presta consultoria aos associados do **SinHoRes Osasco – Alphaville e Região (sindicato empresarial da categoria)**, é especializada em Consumidor quando o assunto é orientar para prevenir e solucionar problemas com órgãos de defesa do consumidor. Confira as dicas elaboradas abaixo a pedido da entidade sindical empresarial. O objetivo é fornecer uma espécie de guia prático da legislação incidente e posturas que devem ser adotadas. Mais informações no site: **www.sinhoresosasco.com.br**

1 – Tenha os preços e a descrição dos produtos visíveis na entrada do restaurante (externamente), de forma a permitir ao cliente decidir livremente e sem constrangimento se quer entrar no estabelecimento. Isso vale também para bares, lanchonetes, casas noturnas e similares. Eventualmente, apenas diante da impossibilidade física de colocar o cardápio na área externa, deixá-lo afixado no caixa ou outro local de fácil acesso, ostensivamente à vista e à disposição do consumidor. Essa medida atende ao disposto nos §§ 1º e 2º, artigo 8º, do Decreto nº 5.903/06;

2 – Caso seja servido couvert, identificar seu valor no cardápio e descrever os itens que compõem o couvert. Por exemplo: couvert (pão, manteiga, azeitona e patê de atum), conforme determina a Lei nº 14.536/2011. Ainda sobre couvert, atendendo legislação estadual é necessário perguntar ao cliente se ele o aceita, antes de colocar na mesa, ou seja, não o sirva sem anuência prévia do consumidor ou este ficará dispensado do pagamento mesmo que o consuma, pois poderá considerá-lo como "amostra grátis";

3 – O valor referente a taxa de serviço ou gorjeta deve ser ostensivamente informado e destacado na nota de consumo, indicando ainda, que ela é facultativa. De nenhuma forma, poderá ser considerada obrigatória a cobrança. Portanto, tanto na nota, na pré nota, cartaz, placa, cardápio ou em algum folder fixado na mesa deve ser obrigatoriamente visível a informação de que o serviço é opcional;

4 – O estabelecimento deve colocar em local de fácil acesso e sinalizado, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, para consulta;

5 – Em cumprimento às Leis de proibição ao fumo em locais fechados e venda de bebidas alcoólicas a menores, o estabelecimento deve ter as placas afixadas em conformidade com a norma respectiva, indicando a proibição;

6 – Caso haja qualquer restrição para recebimento de valores por algum meio de pagamento, como por exemplo: "não aceitamos cheque" ou "não aceitamos cartão de crédito" etc., o estabelecimento deve informar de maneira clara, ostensiva e adequada tal restrição colocando cartaz, placa ou aviso afixado em local de fácil visualização ou no próprio cardápio a descrição da restrição;

7 – Todos os produtos alimentícios e bebidas, inclusive aqueles condimentos ou temperos que são disponibilizados livremente aos clientes para uso em mesa do restaurante, lanchonete ou bar, devem estar com etiqueta constando a data de abertura e validade. A partir do momento que o alimento for aberto, ele não tem mais a mesma validade original. A informação geralmente vem no rótulo e deve ser seguida à risca. Por exemplo: "após aberto consumir em 30 dias". Por isso, sempre que o produto for aberto, ele passa a ter uma nova validade. Daí a exigência de ser colocada uma nova etiqueta constando a data da abertura e sua validade alterada após a manipulação do produto. Para maiores informações sobre a validade dos alimentos oriente-se pelo guia da Anvisa.

8 – Se houver a comercialização de produtos próprios ou de terceiros previamente embalados, deverão estar etiquetados com preço, data de validade e identificadas as eventuais ofertas. Importante verificar o rótulo dos produtos colocados à venda, pois é necessário que tenham

data de validade legível e características identificáveis (ex. produtos importados);

9 – Caso o estabelecimento tenha uma área para descarte de produtos, deverá estar bem sinalizada essa finalidade;

10 – Manter o estoque seco (se houver), muito bem limpo, em ordem, identificado e com os produtos dentro da validade (inclusive bebidas abertas ou fechadas). Tudo que estiver em estoque será checado em uma eventual fiscalização. Assim, caso haja produto que não seja destinado ao consumo dos clientes do restaurante (ex. alimentação dos funcionários ou de propriedade do dono), ainda assim, é importante que estejam identificados e separados para que não sejam confundidos;

11 – Checar sempre e com cuidado a validade dos produtos adquiridos no ato do recebimento, ainda que sejam de distribuidores conhecidos, pois na eventualidade de problemas quem estiver na posse do produto vencido será responsabilizado;

12 – Todos os ingredientes para preparo dos alimentos oferecidos aos clientes, em qualquer área da cozinha, seja câmara fria, geladeira, prateleira, balcão, freezer, bancada de trabalho etc., devem ter, obrigatoriamente:

- Se estiverem fechados: data de validade legível impressa pelo fabricante;
- Se estiverem abertos: etiqueta com a informação do dia de abertura do produto (data de seu fracionamento) e prazo de validade após a abertura/manipulação;
- Se o produto tiver sido retirado de sua embalagem original e acondicionado em potes ou vasilhas: etiqueta com a informação do dia de abertura do produto/fracionamento e prazo de validade após a abertura;

Obs.: Ingredientes in natura, quando fracionados e manipulados, deverão ser obrigatoriamente etiquetados com informação da data de fracionamento e data de validade.

13 – Alimentos preparados/elaborados no estabelecimento e oferecidos ao público consumidor, as regras de validade e manipulação são as mesmas. Todo produto previamente preparado e à disposi-

ção no estabelecimento (ainda que pela manhã, para servir no almoço), deve estar identificado com sua denominação, data de preparo e prazo de validade legível.

Cuidados ao ser Fiscalizado:

A) A Fiscalização completa inclui a verificação de: Precificação – Validade – Validade e Abertura de Produtos Manipulados – Ofertas – Exemplar de CDC – Lei do Couvert – Informação sobre a Taxa de Serviço – Informação sobre a não Aceitação de Determinado Meio de Pagamento – Informação sobre Lei Antifumo e Proibição de Venda de Bebida Alcoólica a Menores de Idade;

B) Orientar sua equipe que a qualquer momento, do dia ou da noite, com o estabelecimento aberto ou fechado e sem prévio aviso, poderá ocorrer uma fiscalização do Procon, Vigilância Sanitária ou Polícia Civil, indicando a todos quais pontos serão verificados por esses agentes;

C) Permanecer tranquilo e educado com os agentes durante toda a fiscalização minimizará eventuais prejuízos e evitará muitas dores de cabeça futuras. Lembre-se que você sempre poderá contar com o SinHoRes, seu Sindicato empresarial, para posteriormente recorrer das eventuais multas ou ter assistência jurídica;

D) Os fiscais estarão identificados com coletes apropriados e devem se apresentar, mostrando credenciais. Devem também explicar o motivo da visita. Caso não haja explicação, o responsável pode questionar a equipe se houve alguma denúncia ou trata-se de rotina;

E) Os fiscais deverão solicitar a presença do responsável pelo local no momento e poderão estar acompanhados de imprensa. Porém, atenção: i) não pode ser feita filmagem da fiscalização pela imprensa, sem autorização do responsável pelo estabelecimento; ii) o responsável pelo estabelecimento, poderá proibir que a imprensa ou pessoas estranhas ao ato fiscalizatório entrem no estabelecimento; iii) o responsável, assim como, o próprio agente vistor, se desejar, poderá filmar ou fotografar a ação pelo aparelho celular;

F) O tratamento deve ser respeitoso de ambas as partes. Os fiscais

devem informar os atos que irão adotar. Por exemplo: "podemos ver uma nota fiscal" ou "podemos verificar o cardápio" ou ainda, "vamos tirar fotos";

G) Caso haja a verificação de alguma irregularidade os fiscais preencherão um documento denominado Auto de Constatação, relatando a conduta incorreta identificada e tudo que foi feito no ato fiscalizatório (inclusive se foi feita filmagem ou fotografias). Qualquer documento preenchido no local deve ser fornecida cópia ao responsável. A pessoa que acompanha a fiscalização, funcionária do estabelecimento, tem o direito de não assinar o documento.
Caso haja qualquer ponderação relevante sobre o que foi descrito, o responsável poderá solicitar que conste do documento ou incluir no momento de sua assinatura. Por exemplo: "a fiscalização foi efetuada no horário do almoço as 13:00 horas"; "os alimentos encontrados no balcão estavam em utilização" ou ainda, "a fiscalização atrapalhou a rotina do estabelecimento, foi realizada em horário de pico";

H) O "Auto de Constatação" do Procon ainda não é a concretização da autuação da empresa. Trata-se de um documento que transcreve o retrato do momento da visita dos fiscais ao local. Posteriormente e após checagens, a empresa poderá receber pelo correio ou pessoalmente o "Auto de Infração", com prazo para sua defesa. Não perca esse prazo! A defesa pode ser feita tanto na esfera administrativa, como judicial, consulte o SinHoRes Osasco – Alphaville e Região;

I) Outros documentos podem ser feitos no momento da visita dos fiscais como o "Auto de Notificação" (para a empresa apresentar resposta sobre algum questionamento) ou "RAF" (formulário de visita preenchido, informado que não há irregularidade).

NoAlvo Consultoria, Consultora do SinHoRes Osasco – Alphaville e Região

Especializada em orientar, prevenir e solucionar problemas com órgãos de proteção ao consumidor.

www.**sinhoresosasco**.com.br

http://bit.ly/**sinhores_osasco**

/SinhoresOsascoeAlphaville

@sinhores_osasco

@sinhoresosascoealphaville

SinHoRes Osasco - Alphaville e Região