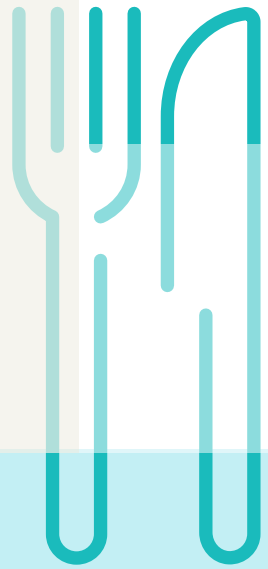


Guia para
empresas e
consumidores

REGRAS E
BOAS PRÁTICAS NA
RESTAURAÇÃO



Ficha Técnica:

Título:

GUIA - REGRAS E BOAS PRÁTICAS NA RESTAURAÇÃO

Edição e propriedade:

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

AHRESP - ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Design e paginação:

DGC/DSCC_PS

setembro 2023

A Direção-Geral do Consumidor e a Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal – AHRESP – elaboraram este guia sobre regras e boas práticas nos estabelecimentos de restauração e bebidas.

Capacitar os consumidores, esclarecer as suas dúvidas, sensibilizar os agentes económicos e responder aos profissionais do setor da restauração e bebidas, em temas como as gorjetas, partilha de refeições, lotação do espaço, entre outros, são os objetivos deste novo guia.

ÍNDICE DO GUIA

Entrada/permanência no estabelecimento	pág 05
Entrada de animais.....	pág 06
Atendimento prioritário	pág 07
Obrigação, ou não, da existência de cadeiras para beb�s/crianças	pág 08
Recusa de ocupa�o de mesa – Gestão do espaço	pág 08
Proibi�o de trabalhar, estudar/ler	pág 09
Afixa�o de preços	pág 09
Cobrança do couvert	pág 10
Consumo mínimo	pág 10
Existência de WC	pág 11
Cobrança pelo uso da casa de banho	pág 11
Copos de água	pág 12
Toca de ingredientes	pág 12
Tamanho das doses	pág 12
Partilha de pratos	pág 13
Cobrança por pedidos extra.....	pág 13
Pagamento de embalagens e sacos.....	pág 14
Sobras refei�o	pág 15
Emissão obrigatória de fatura	pág 15
Meios de pagamento	pág 16
Prática de gorjetas	pág 16
Publicidade ao tabaco	pág 17
Publicidade a bebidas alcoólicas	pág 17
Livro de Reclama�es	pág 18
Resolu�o Alternativa de Litígios	pág 18

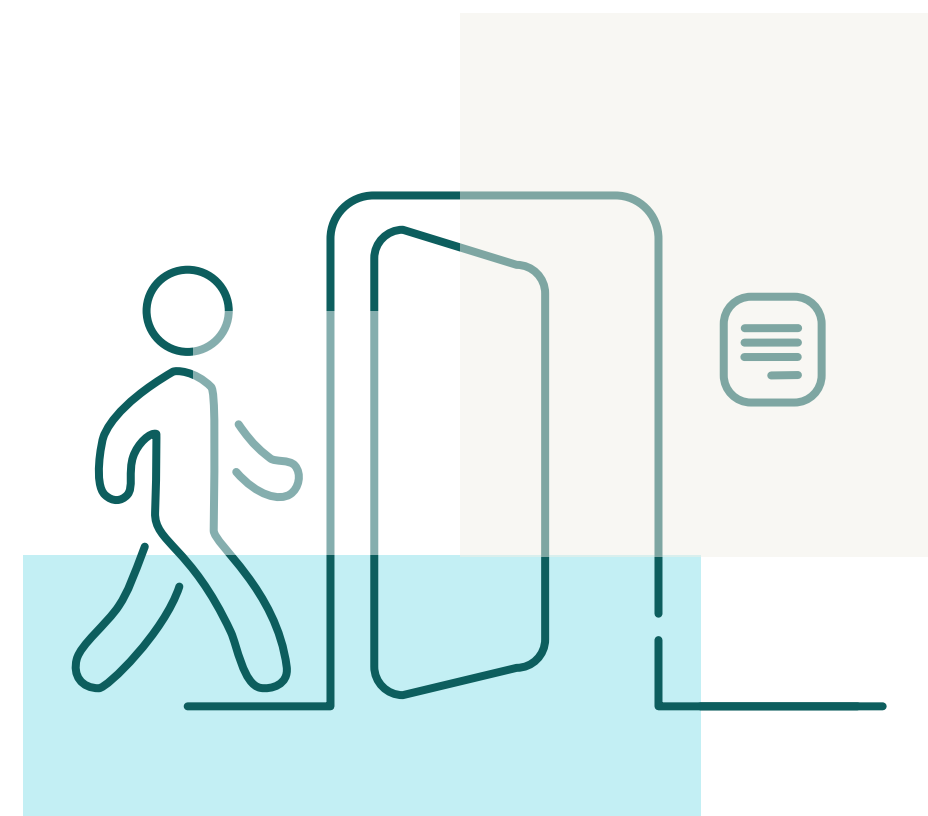
Entrada/permanência no estabelecimento

Os estabelecimentos de restauração e/ou bebidas são de livre acesso. Contudo, as entidades proprietárias ou exploradoras podem recusar o acesso ou a sua permanência a quem perturbe o seu normal funcionamento ou a quem não cumpra as normas de funcionamento previstas na Lei ou privativas do próprio estabelecimento, desde que devidamente publicitadas.

Não se aplica a regra do acesso livre:

- Nos casos em que os espaços estejam, total ou parcialmente, afetos à utilização exclusiva pelos associados, beneficiários ou clientes das entidades proprietárias ou exploradoras; e
- Nas situações de reserva temporária de parte ou da totalidade do estabelecimento.

Todos os condicionamentos deverão ser devidamente publicitados.



Entrada de animais

A entrada e a permanência de animais de companhia nos estabelecimentos de restauração dependem da decisão das respectivas entidades exploradoras, devendo a permissão, no caso dos espaços fechados, ser expressa através de dístico visível afixado à entrada do estabelecimento.



Caso não seja permitida a presença de animais de companhia nas esplanadas, esta informação deverá também ser prestada ao cliente.

Cabe às entidades exploradoras determinar a lotação máxima de animais de companhia nos estabelecimentos, podendo ainda recusar o acesso ou a permanência de animais que perturbem o normal funcionamento dos estabelecimentos pelas suas características, comportamento, doença ou falta de higiene.

Os cães de assistência que acompanhem uma pessoa com deficiência ou um treinador habilitado podem entrar e permanecer em qualquer estabelecimento desde que cumpridas as obrigações legais por parte dos portadores destes animais.

Atendimento prioritário

Nos estabelecimentos de restauração e bebidas, atenta a natureza dos serviços em causa, considera-se que o atendimento prioritário se aplica apenas ao momento em que os clientes aguardam indicação de mesa, numa fila, não se aplicando quando esperam por ser servidos, já sentados.

Nos estabelecimentos de restauração e bebidas em regime de *take away* também se aplicam as regras do atendimento prioritário.

Encontram-se abrangidas pelo atendimento prioritário:

- As pessoas com deficiência ou incapacidade (igual ou superior a 60% reconhecido por atestado multiusos);
- As pessoas de idade igual ou superior a 65 anos e que apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais;
- As grávidas; e
- As pessoas acompanhadas de crianças de colo (até 2 anos de idade).

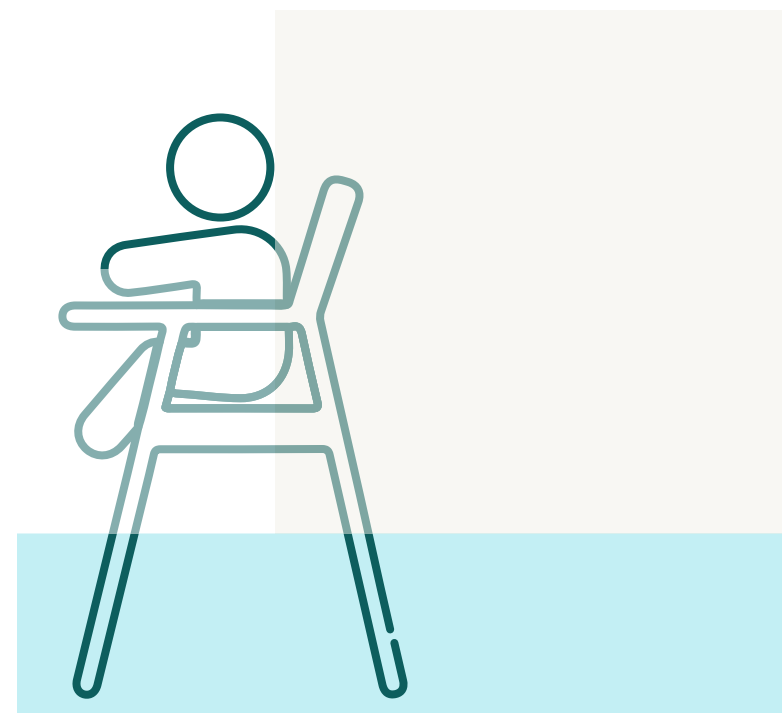
O estabelecimento poderá solicitar comprovativo que justifica o exercício do direito do atendimento prioritário.

Cumpra-se a atenção de que a legislação do atendimento prioritário só se aplica ao titular do direito e não aos seus acompanhantes. No entanto, recomenda-se a boa prática do estabelecimento aplicar a regra também aos acompanhantes, assim como proceder-se à divulgação de informação sobre o direito de atendimento prioritário.



Obrigação, ou não, da existência de cadeiras para beb s/crianças

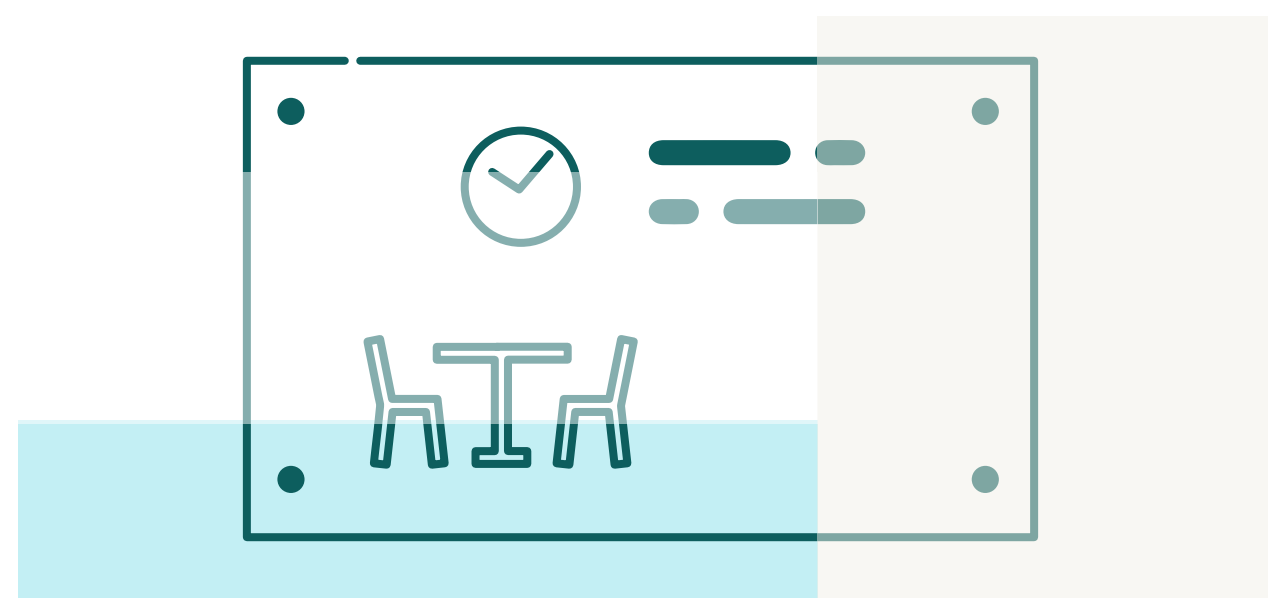
Não existe uma obriga o legal quanto   disponibiliza o de cadeiras para beb s ou crianças pequenas embora se considere boa prática a existência destes equipamentos nos estabelecimentos de restaura o.



Recusa de ocupa o de mesa - Gestão do espaço

Não existem regras legais sobre a gestão dos espaços, exceto quanto ao limite de capacidade.

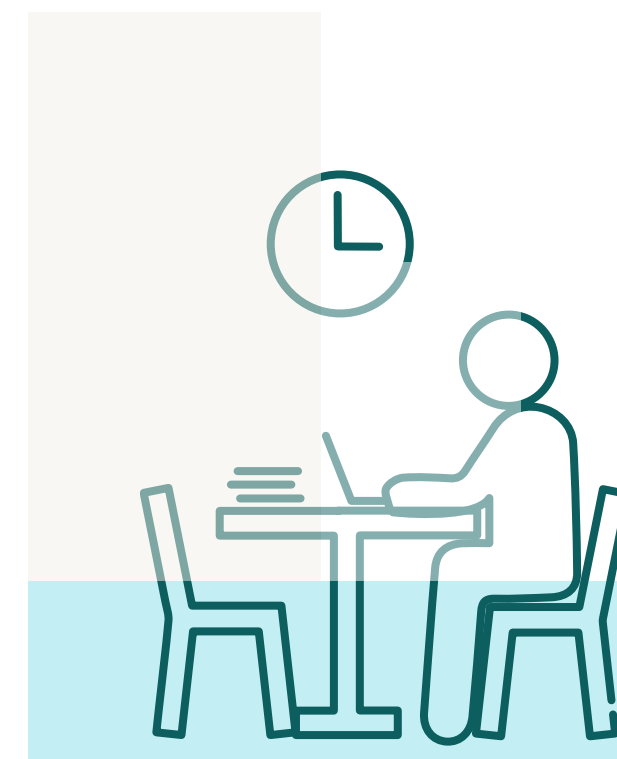
Cabe às entidades exploradoras gerir os espaços e estabelecer as suas regras internas, designadamente, sobre horários ou reserva de mesas/lugares apenas para refei es, devendo essas mesmas regras estar devidamente afixadas para assegurar o conhecimento por parte dos clientes.



Proibição de trabalhar, estudar/ler

Cabe às entidades exploradoras a decisão de proibir, permitir ou restringir o trabalho, a leitura ou o estudo, de acordo com as regras internas por elas definidas.

Contudo, quaisquer restrições ou proibições, incluindo a recusa de permanência no estabelecimento a quem não manifeste intenção de consumir, devem ser publicitadas, designadamente, através de letreiro afixado em local acessível e visível.



Afixação de preços

É obrigatória a existência de lista de preços na entrada e no interior de todos os estabelecimentos para disponibilização aos clientes.

A lista deve estar redigida em português e incluir todos os pratos, produtos alimentares e bebidas que o estabelecimento forneça e respetivos preços, incluindo os do *couvert*, quando existente.

A lista de preços tem obrigatoriamente de incluir a seguinte informação: “Nenhum prato, produto alimentar ou bebida, incluindo o *couvert*, pode ser cobrado se não for solicitado pelo cliente ou por este inutilizado”.

A existência de listas apenas acessíveis por via digital através de equipamentos do cliente, por exemplo através de “QR Code”, não substitui a lista em formato físico.

Cobrança do *couvert*

O *couvert* traduz-se num conjunto de alimentos ou aperitivos identificados na ementa, fornecidos a pedido do cliente, antes do início da refeição. Sempre que o estabelecimento disponha de *couvert*, este deve estar devidamente identificado na sua lista de preços.

A lei prevê que “Nenhum prato, produto alimentar ou bebida, incluindo o *couvert*, pode ser cobrado se não for solicitado pelo cliente ou por este for inutilizado.”

Tal significa que o *couvert* não pode ser cobrado se o cliente não o tiver solicitado e nos casos em que, tendo sido colocado à sua disposição, não seja consumido ou inutilizado.

Contudo, se for consumido ou inutilizado*, o *couvert* pode ser cobrado, mesmo que não tenha sido solicitado pelo cliente.

Nos casos de não solicitação de *couvert*, recomenda-se, como boa prática, que o cliente seja questionado previamente sobre se está interessado nesses produtos.

Ao cliente recomenda-se que, se lhe forem disponibilizados produtos que não quer e não solicitou, informe o funcionário de que não os deseja e que sejam retirados da mesa.

*Considera-se que o *couvert* foi inutilizado sempre que tenha sido manipulado pelo cliente. Por exemplo, se o consumidor abrir um pacote de manteiga ou se retirar algum produto da embalagem (queijo, pão, entre outros), mesmo que não consuma o produto.

Consumo mínimo

A exigência de consumo ou despesa mínima obrigatória (mais conhecida como “consumo mínimo”) apenas é permitida nos estabelecimentos de restauração ou de bebidas com salas ou espaços destinados a dança ou espetáculo. Essa informação deve estar afixada, em local de destaque, junto à entrada do estabelecimento, por forma a ser visível do seu exterior.



Existência de WC

É obrigatória a existência de instalações sanitárias destinadas aos clientes nos estabelecimentos de restauração, exceto quando esses estabelecimentos:

- Estejam integrados em área comercial ou em empreendimento turístico que disponha de instalações sanitárias comuns; ou
- Confeccionem refeições para consumo exclusivo fora do estabelecimento.

No caso dos estabelecimentos com capacidade igual ou superior a 30 lugares, as instalações sanitárias são obrigatoriamente separadas por sexo e com cabines individualizadas.



Cobrança pelo uso da casa de banho

As instalações sanitárias destinadas aos clientes devem encontrar-se, obrigatoriamente, no interior do estabelecimento, separadas dos espaços de refeição e de manuseamento de alimentos. Devem dispor dos equipamentos e utensílios necessários à sua utilização e devem ser mantidas em bom estado de higiene e conservação.

A utilização das instalações sanitárias é gratuita para clientes, podendo o estabelecimento impedir o acesso às referidas instalações ou cobrar um valor para sua utilização a quem não consuma, desde que esta regra esteja publicitada.

Copos de água

Os estabelecimentos são obrigados a disponibilizar, gratuitamente, água da torneira e copos não descartáveis aos clientes que se encontrem a consumir no local.

O estabelecimento poderá recusar esta disponibilização, ou cobrar o copo de água da torneira, a quem não consuma qualquer produto disponibilizado pelo estabelecimento. Caso a disponibilização do copo de água da torneira implique um serviço por parte do estabelecimento, já poderá haver lugar a cobrança, desde que tal conste da lista de preços.

Troca de ingredientes

Os estabelecimentos são livres de estabelecer as suas próprias regras nesta matéria, pelo que podem recusar pedidos de troca de ingredientes da refeição/"prato".

Os estabelecimentos devem publicitar, de forma visível, as informações sobre:

- A recusa de troca ou retirada de um ingrediente;
- A possibilidade de troca sem ou com acréscimo de valor.

A mesma regra aplica-se para a troca de produtos, por exemplo, em menus.

Tamanho das doses

Não existe qualquer regra específica quanto ao tamanho das doses ou quantidade de produto alimentar ou bebidas servidos.

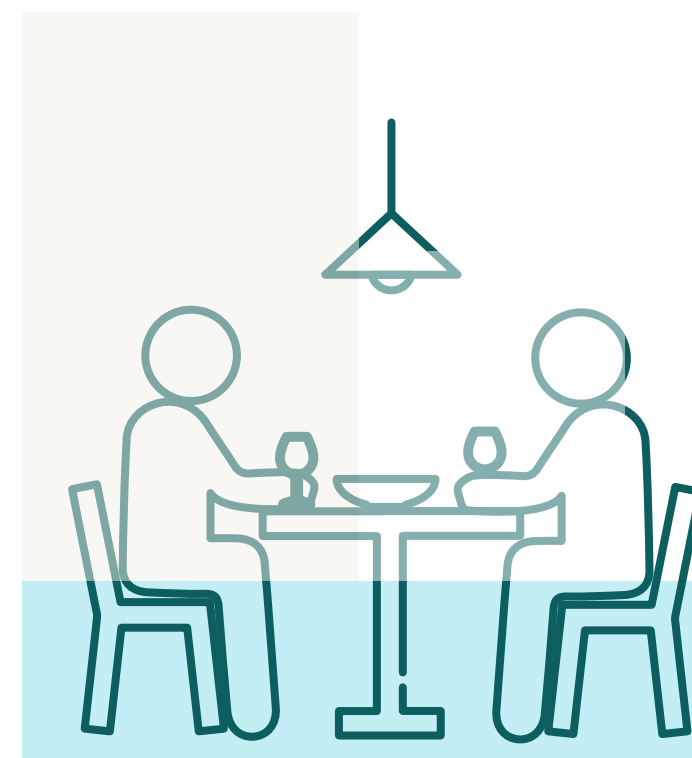
Apesar do consumidor poder reclamar da quantidade de alimentos que lhe foram servidos, esta situação não constitui qualquer infração.



Partilha de pratos

Tradicionalmente, os estabelecimentos permitem que dois ou mais clientes possam partilhar uma dose ou um prato, sendo esta uma boa prática comercial.

No entanto, não existindo norma específica reguladora desta matéria, e apesar de não ser a melhor prática, os estabelecimentos têm a liberdade de recusar a partilha, bem como cobrar por esse serviço adicional (pelo uso de pratos, talheres e respetiva lavagem), desde que essa informação se encontre afixada em local acessível e visível e conste da lista de preços.



Cobrança por pedidos extra

Habitualmente, os estabelecimentos não cobram por pequenos serviços extra, como por exemplo, aparar o pão, aquecer o leite ou passar uma sopa, por serem considerados uma boa prática comercial.

Todavia, dado que estes pedidos extra implicam um serviço adicional, o estabelecimento pode proceder à sua cobrança, devendo essa informação ser sempre previamente prestada ao consumidor e constar de forma expressa da lista de preços.

Os estabelecimentos podem ainda determinar a cobrança de um valor adicional pela utilização de loiças ou pela disponibilização de gelo em determinadas situações, como é o caso da utilização de pratos ou copos do estabelecimento quando o cliente leva um bolo de aniversário ou bebidas. Essa informação deve ser devidamente publicitada e afixada em local de destaque, junto à entrada dos estabelecimentos.

Pagamento de embalagens e sacos

Ao abrigo da lei, os estabelecimentos que forneçam refeições prontas a consumir, em regime de pronto a comer e levar (*take-away*) ou entrega ao domicílio, estão obrigados a cobrar uma contribuição de 30 cêntimos (valor por unidade, acrescido de IVA a 13%) pelas embalagens de plástico e embalagens multimateriais com plástico de utilização única.

Todavia, são obrigados a aceitar que os seus clientes utilizem os seus próprios recipientes, podendo apenas recusar embalagens que considerem ser suscetíveis de deteriorar os alimentos e/ou de representar um risco de contaminação.

Prosseguindo igualmente objetivos de sustentabilidade ambiental, os estabelecimentos estão igualmente obrigados a cobrar um valor pelos sacos de transporte de refeições (sacos de caixa), com ou sem pega, incluindo bolsas e cartuchos, independentemente do material utilizado.



Sobras da refeição

Os estabelecimentos que disponham de alimentos à discricção, normalmente conhecidos como buffets ou “*all you can eat*”, podem prever regras que impeçam os clientes de levar comida para fora, bem como exigir um valor pela comida não consumida.

Esta situação é permitida porque se trata de um serviço de fornecimento de alimentação no próprio estabelecimento, sem limitação, e não de uma refeição determinada. Neste caso, essa informação deve ser prestada previamente ao cliente e devidamente publicitada.

Fora destas situações, o cliente paga a refeição/prato, podendo levar o que não foi consumido (sobras), embora o estabelecimento não seja obrigado a disponibilizar embalagens para o efeito, exceto se tiver serviço de *take-away*.

Emissão obrigatória de fatura

Todos os estabelecimentos estão obrigados à emissão de uma fatura por cada produto vendido ou serviço prestado, independentemente do valor em causa.

A fatura pode ser simplificada (ou seja, sem indicação do nome e da morada do cliente) nas situações em que o montante não seja superior a 100€. A menção na fatura do número de identificação fiscal do cliente é sempre obrigatória quando solicitada pelo próprio.



Meios de pagamento

Em Portugal, o único meio de pagamento que não pode ser recusado é o pagamento em numerário. Assim, todas as outras formas de pagamento (aplicações móveis, cartões de débito ou de crédito) podem ser recusadas.

Não obstante, devem os estabelecimentos, quando possível, disponibilizar aos seus clientes meios eletrónicos de pagamento.

Considera-se boa prática indicar de forma clara e visível os meios de pagamentos aceites, inclusive nos sítios na Internet ou nas plataformas de reservas/promoção.

Se o estabelecimento permitir o pagamento por multibanco apenas a partir de determinado valor, ou só aceitar determinado tipo de cartões, essa informação deve estar afixada para que os clientes tomem conhecimento desse facto antes de consumirem.



Prática de gorjetas

A gratificação, vulgarmente conhecida como “gorjeta”, é uma prática comum, muito tradicional no setor da restauração, que consiste numa quantia em dinheiro que é entregue pelo cliente ao funcionário que o atendeu e que tem como objetivo agradecer ou recompensá-lo pelo serviço prestado.

Essa gratificação não é obrigatória, cabendo ao cliente decidir se e quanto entrega, não consistindo boa prática a sugestão de gorjeta através da inclusão da mesma no talão de caixa ou na lista de preços.

Publicidade ao tabaco

A lei portuguesa proíbe todas as formas de publicidade e promoção ao tabaco e aos produtos do tabaco, através de suportes publicitários.

Nos estabelecimentos de restauração onde se venda produtos do tabaco, apenas se admite a exibição da informação comercial, e desde que esta se limite à indicação do preço, marca e origem, não podendo ser visível do exterior do estabelecimento.

Publicidade a bebidas alcoólicas

Nos estabelecimentos de restauração é permitida a publicidade a bebidas alcoólicas, desde cumpridos os seguintes critérios:

- Não se dirija especificamente a menores;
- Não encoraje consumos excessivos;
- Não menospreze os não consumidores;
- Não sugira sucesso, êxito social ou especiais aptidões por efeito do consumo;
- Não sugira a existência, nas bebidas alcoólicas, de propriedades terapêuticas ou de efeitos estimulantes ou sedativos.



Livro de reclamações

Sempre que solicitado pelo consumidor, o livro de reclamações deve ser facultado imediata e gratuitamente, sob pena de ser aplicada uma coima pela recusa, não implicando a sua entrega, necessidade de aquisição de qualquer produto ou prestação de qualquer serviço.

Em caso de recusa de entrega, o consumidor pode chamar as autoridades, podendo a coima aplicada ao estabelecimento ser substancialmente agravada.

Em alternativa o cliente poderá utilizar a versão eletrónica do Livro de Reclamações em <https://www.livroreclamacoes.pt/>

É obrigatória a afixação de informação sobre a existência de Livro de Reclamações, mas não existe qualquer obrigatoriedade de se fazer referência ao Livro de Reclamações Eletrónico.

Resolução Alternativa de Litígios

Todos os estabelecimentos de restauração devem ter afixada informação destinada ao consumidor sobre os Centros de Arbitragem a quem podem recorrer para resolver um conflito que surja com o serviço prestado ou o produto adquirido, com a indicação dos respetivos contactos.

Ao abrigo da Lei, para conflitos até aos €5.000 (cinco mil euros) o consumidor pode obrigar o prestador de serviços a resolver o conflito com recurso aos meios de resolução alternativa de litígios.





Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisboa
Telefone: +351 213 564 600 - Email: dgc@dgconsumidor.gov.pt
Linha de Atendimento ao Consumidor: +351 213 564 650



www.consumidor.gov.pt



AHRESP[®]

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

Avenida Duque D'Ávila n.º 75 - 1049-011 Lisboa
Tel: 213 527 060
Email: ahresp@ahresp.com
<https://ahresp.com/>