

## **NOTA INFORMATIVA AL SECTOR DE LA RESTAURACIÓ COM A CONSEQÜÈNCIA DE L'ENTRADA EN VIGOR DE LA LLEI 22/2010, DE 20 DE JULIOL, DEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA**

El dia 23 de juliol de 2010 es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya. Aquesta norma estableix un nou marc normatiu aplicable a les relacions de consum en l'àmbit territorial de Catalunya. La disposició normativa comporta determinades novetats per als empresaris i comerciants que presten serveis o comercialitzen llurs productes en l'àmbit territorial català. Aquestes novetats són plenament exigibles des del 23 de juliol de 2011 per als establiments de tot tipus entre els quals s'hi inclouen també els de restauració que presten els seus serveis en l'àmbit territorial de Catalunya.

El sector de la restauració, format pels bars i restaurants, té una incidència notable en la vida quotidiana dels ciutadans del nostre país, en els moments d'oci i entreteniment i constitueix sovint un element de projecció turística i gastronòmica cap a aquelles persones que visiten Catalunya.

Té la consideració de restaurant tot aquell establiment que disposa de cuina i servei de menjador per tal d'oferir àpats al públic, mitjançant preu, per ser consumits en el mateix local. Té la consideració de bar tot aquell establiment que disposa de barra i que també pot disposar de servei de taula, si s'escau, per proporcionar al públic, mitjançant preu, begudes acompanyades o no de tapes, i entrepans.

El Codi de Consum de Catalunya constitueix per tant un nou marc normatiu d'obligat compliment als efectes de garantir una adequada protecció dels drets de les persones consumidores i unes condicions de lleialtat i transparència en el mercat. Per això, l'incompliment d'aquest règim legal pot constituir una infracció administrativa en matèria de consum a la qual resulti d'aplicació el règim sancionador establert en aquesta mateixa llei.

Dit això, en aplicació d'aquest marc normatiu, sens perjudici de les obligacions derivades de la normativa d'higiene i sanitat, les principals obligacions dels establiments de restauració són, en síntesi, les següents:

### **REQUISITS DELS PREUS**

Els establiments de restauració han d'exhibir el preu de venda dels menjars i begudes que es troben en condicions de servir a les persones consumidores. El preu es pot informar a través d'una carta, rètol o fullet i haurà de ser accessible o visible al consumidor immediatament abans que aquest faci la corresponent consumició.

El preu ha d'indicar l'import total que s'ha de satisfer i ha d'incloure els impostos. En el cas que l'establiment cobri un preu diferent en funció del lloc on se serveixin els plats o les begudes, caldrà indicar el preu complet per a cada cas, com ara, per exemple, el preu cobrat a la barra, el preu cobrat a les taules i el preu cobrat a la terrassa.

Els establiments de restauració no poden cobrar conceptes com ara coberts, taula o similars. En el cas que l'establiment cobri algun import en concepte de reserva

anticipada del servei, cal informar el client del preu complet del servei de reserva, amb independència de quin sigui el mitjà emprat per fer-la efectiva.

En cap cas es poden cobrar serveis o conceptes no sol·licitats expressament pel consumidor en el moment de fer la comanda del servei, com ara, per exemple, entrants.

Els establiments de restauració no poden cobrar cap import als seus clients pel fet d'utilitzar els serveis-wc.

En el cas que el restaurant o el bar facin menús per a la clientela hauran d'informar pels mitjans esmentats del seu preu global i dels conceptes que inclou aquest servei, indicant, per exemple, si s'inclou la beguda. El consumidor que sol·liciti un menú estarà obligat al pagament íntegre del preu establert encara que renunciï a consumir algun dels seus components.

#### TIQUET DE CAIXA O FACTURA

Els establiments de restauració han de lliurar una factura o tiquet de caixa un cop finalitzat l'àpat o consumició i 'han de presentar al consumidor per tal que aboní el preu del servei.

Les factures o tiquets que s'expedeixin han de fer constar els diferents conceptes amb els respectius preus per separat de forma desglossada amb inclusió dels impostos aplicables i d'altres despeses addicionals.

En les factures o tiquets dels menús s'ha de consignar únicament la seva identificació i el seu preu global sense necessitat de desglossar cada concepte ni el seu import. En el cas que la persona consumidora hagi sol·licitat algun servei no inclòs en el menú, la factura o tiquet haurà d'incloure aquest concepte i el seu preu.

Els preus facturats en cap cas poden ser superiors als preus exhibits o publicitats al consumidor.

#### PAGAMENT AMB TARGETA DE CRÈDIT O DÈBIT

En el cas que l'establiment de restauració admeti el pagament amb targeta de crèdit o dèbit, no es poden incrementar els preus per raó de la forma o el mitjà de pagament en quantitats superiors a les despeses que l'empresari hagi de suportar de forma directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament electrònic. És a dir, l'empresari o comerciant únicament pot repercutir al consumidor la comissió suportada per la utilització del mitjà de pagament electrònic i, en cap cas, en podrà incrementar l'import. En tot cas, caldrà informar les persones consumidores de l'import de la comissió aplicable o del seu mètode de càlcul.

### HORARI COMERCIAL

Els establiments de restauració han d'informar de l'horari al públic, de tal forma que aquesta informació sigui visible de fora estant fins i tot quan l'establiment roman tancat.

### FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ / DENÚNCIA

Tots els establiments de restauració han de disposar de fulls oficials de reclamació / denúncia a disposició de les persones consumidores i usuàries.

Els establiments han d'informar a les persones consumidores de la disponibilitat dels fulls de reclamació / denúncia, i del telèfon d'informació al consumidor.

### REQUISITS LINGÜÍSTICS

Les persones consumidores tenen dret a rebre en català les cartes, les factures i els tiquets de caixa, així com qualsevol altre document comercial relacionat amb l'activitat de restauració prestada a l'establiment en concret.

Igualment, també ha de constar en català la informació de caràcter fix entre la qual s'hi inclouen els cartells o rètols dels establiments de restauració, tant si es troben a l'interior de l'establiment com aquells que es col·loquen a l'exterior del local.

Finalment, els cambrers i altre personal que mantingui un tracte directe amb les persones consumidores han de trobar-se en condicions de poder atendre els clients en la llengua oficial que aquests últims escullin: en català o bé en castellà.