Dossier de requisits mínims

Establiments de restauració

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Desembre 2024

Ajuntament de
Mollet del Vallès

OMIC

Requisits mínims en els establiments de restauració

En el present document es detallen alguns aspectes rellevants en relació amb el compliment de la normativa de consum com són els horaris de l'establiment, la disponibilitat de fulls de reclamació, la normativa lingüística, la retolació i els tiquets o rebuts de compra.

El dossier permet revisar aquests ítems bàsics i també realitzar un test d'autoavaluació.

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor es posa a disposició dels establiments i comerços de la ciutat per tal d'assessorar-los en relació amb la normativa de consum.

El dret a la informació i a la protecció

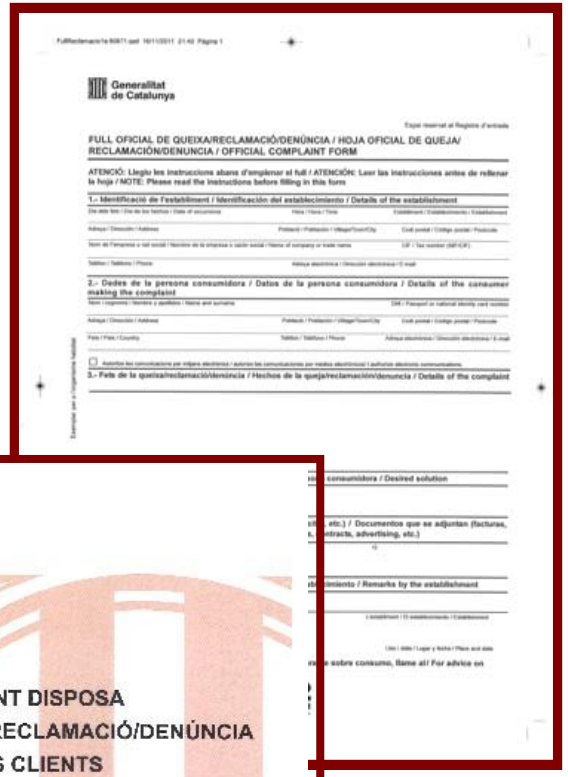
Fulls de queixa / reclamació i rètol

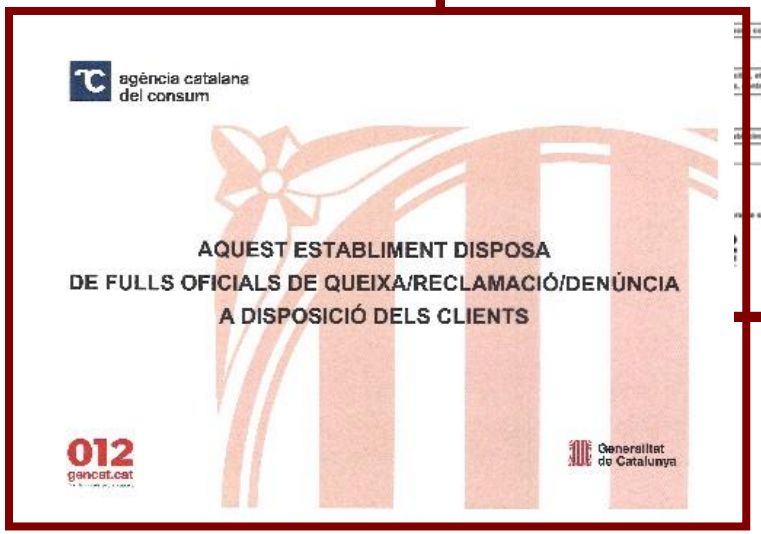
Tots els establiments han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Qualsevol establiment els ha de facilitar a qui els demani, encara que no hagi fet efectiva una compra.

Tots els establiments, també, han d'exposar un rètol informant que en disposen. Aquest es pot personalitzar, només han de respecta el text "*Aquest establiment disposa de fulls oficials de queixa, reclamació, denúncia a disposició dels clients*".

DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa.





El dret a la informació i a la protecció

Activitats excloses de disposar els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia

- Els fedataris o fedatàries públics o el personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuït mitjançat aranzel (secretari judicial, notari, agent de canvi i borsa)
- Els serveis públics prestats directament per l'Administració
- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats

Totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia:

- Transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor
- Autopistes en règim de concessió
- Transport ferroviari
- Transport per cable
- Serveis sanitaris públics o concertats amb el Catsalut
- Centres i serveis sòcio-sanitari

Horaris establiments

L'establiment té l'obligació d'exposar un rètol indicant l'horari d'apertura, informant dies i tram horari

- Aquest rètol ha de ser visible fins i tot quan l'establiment està tancat i ha de constar el nom de l'establiment, l'activitat inclosa a la llicència, l'horari d'obertura i tancament i l'aforament autoritzat.
- Obligació de disposar d'un rètol d'identificació i informació per a bars, restaurants i bars-restaurants a l'exterior de l'establiment proper a l'entrada principal i visible per a tothom que hi accedeixi.
- La mida del rètol ha de ser com a mínim 40 cm. d'amplada i 25 d'alçada (DINA3) i la lletra de caixa alta, de 36 punts com a mínim.
- Pel que fa a la informació del rètol dels establiments de restauració, està regulat a l'article 72.1.a) i Annex IV.1 **del Decret 112/2010, de 31 d'agost**, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats.

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 que ha d'estar a disposició dels consumidors abans de fer la comanda i ha d'estar a l'exterior també.
- El preu ha d'indicar l'import total que s'ha de satisfer i ha d'incloure els impostos (sempre amb IVA inclòs).
- Si l'establiment cobra un preu diferent en funció del lloc on se serveixin els plats o begudes, s'ha d'indicar el preu complet per a cada cas, (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 coberts, taula o similars.
- Si l'establiment cobra 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.
- Els establiments de restauració no poden cobrar cap import als seus clients pel fet d'utilitzar els serveis-wc.
- Si es fan menús, s'ha d'informar del seu preu total i el que inclou el servei, indicant, si entra la beguda o cafès.
- El consumidor que sol·liciti un menú està obligat a pagar-ne el preu íntegre establert, encara que renuncii a consumir algun dels seus components.

MENÚ DIARI

PRIMERS

AMANIDA DE XAMPINYONS I BACÓ(9, 12)

MACARRONS A LA BOLONYESA(1, 7)

FOCACCIA AMB ESCALIVADA I TONYINA FETA NOSTRA (5)

CREMA DE CARABASSA AMB PIPES CARAMEL·LITZADES (1, 6)

TÀRTAR DE VERAT AMB TORRADETE(Supl.2,00€)(1, 9)

SEGONS

PEIX DEL DIA (Demanar al.lèrgens)

BOTIFARRA VEGANA AMB CREMOSA PATATA(Demanar al.lèrgens)

CUIXA D'ÀNEC AMB PERES SALTEJADES

CANSALADA A DUES COCCIONS AMB SALSA DE SOJA DOLÇA I MONIATO(14, 6)

FIDEUS A LA CASSOLA AMB RAP(Supl.2,50€) (1, 4, 3, 8, 9)

(DIMARTS MACARRONS, DIMECRES VERDURA DEL CALDO, DIJOUS ARRÒS I DIVENDRES CANELONS)

POSTRES

ESCUMA DE FORMATGE AMB GELAT DE MADUIXA (8)

CREMA DE XOCOLATA AMB GELAT DE AFTER EIGHT (9, 7)

COULANT DE FRUITA DE LA PASSIÓ AMB GELAT DE SÉSAM(2.00€)(1, 3, 7, 12)

PASTÍS DEL DIA (Demanar al.lèrgens)

FRUITA

PREU: 14,10€

PA, VI I AIGUA INCLÒS

11,60€ (1 PLAT I POSTRES)

SUPLEMENT 1,50€ VI VERDEJO MONTEPEDROSO I NEGRA CRIANÇA RIOJA

MENÚ ESCUDELLA I CARN D'OLLA

NOMÉS DIMECRES

ESCUDELLA I CARN D'OLLA

POSTRES DEL MENÚ DIARI

PREU: 14,95€

PA, VI I AIGUA INCLÒS

SUPLEMENT 1,50€ VI VERDEJO MONTEPEDROSO I NEGRA CRIANÇA RIOJA

1-PEIX 2-FRUITS AMB GLUTEN 3-LÀCTICS 4-MOLUSCOS 5-GLUTEN 6-CRUSTACIS 7-OU 8-CACAHUET 9-SOJA 10-API

11-MOSTARDA 12-SÈSAM 13-TRAMÚSSOS 14-SULFITS PER QUALSEVOL SORTS D'ALIMENTS I BEGUDES A UNITATS SUPERIORS A 10 MG/L EXPRESSATS EN EL SUMMA

Preus de venda al públic i codis QR

Els codis QR* en establiments permeten als clients accedir a informació sobre els productes a la venda i el seu preu.

Que un establiment posi a disposició dels clients la informació mitjançant codi QR no eximeix d'exposar els preus ja sigui en llistats o cartes sobre cada producte.

* El codi QR (acrònim de Quick Response) és un codi que permet l'accés a informació a través de dispositius com el telèfon mòbil

Tiquet de compra, factura i pagament amb targeta

És obligatori lliurar un **comprovant de venda** (tiquet o factura simplificada o factura).

Pel que fa al tiquet o factura simplificada ha de constar, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal, com a mínim:

- El nom o raó social de l'establiment, el número d'identificació fiscal o raó social i l'adreça completa de l'establiment.
- Els diferents conceptes amb els respectius preus per separat de forma desglossada amb inclusió dels impostos aplicables i d'altres despeses addicionals.
- La data de la transacció.
- Si l'establiment de restauració admet el pagament amb targeta de crèdit o dèbit, no es poden incrementar els preus 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.

Informació bàsica

Els establiments de restauració **poden fixar les condicions d'ús dels seus locals**, (limitacions en el temps d'estada, p.exp.), **sempre que estiguin informades** abans de reservar o consumir.

És necessari que s'informi dels aliments que poden causar **al·lèrgies o intoleràncies**.

Els bars i restaurants estan obligats a oferir aigua de l'aixeta gratis, sense que l'hagueu de demanar.

Els establiments han de posar l'oli en envasos etiquetats i proveïts d'un sistema d'obertura que perdi la seva integritat després de la primera utilització.

Les propines són voluntàries, l'establiment no pot incloure en el tiquet de caixa que els consumidors estan obligats, i es considera una pràctica abusiva i es pot denunciar.

Els establiments estan obligats a tenir:

- Rètols dissuasius que diguin la prohibició de venda i subministraments de begudes alcohòliques a menors d'edat.
- Rètol anunciador de disposar informació sobre els al·lèrgens.

Els establiments de restauració de nova creació amb capacitat superior a 50 places, en temes de de mobiliari, distribució d'espais, situació i accessos i serveis higiènics han de complir amb la normativa vigent de la Generalitat sobre supressió de barreres arquitectòniques.

Normalització lingüística

Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, en el seu article 32 indica que les empreses i establiments dedicats a la venda de productes o prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya, **han d'estar en condicions de poder atendre als consumidors en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya**.

També ens indica que **les cartes de menjars i begudes ha d'estar almenys, en català**.

En el mateix sentit legisla el Codi de consum de Catalunya en els seus articles 128, 211.

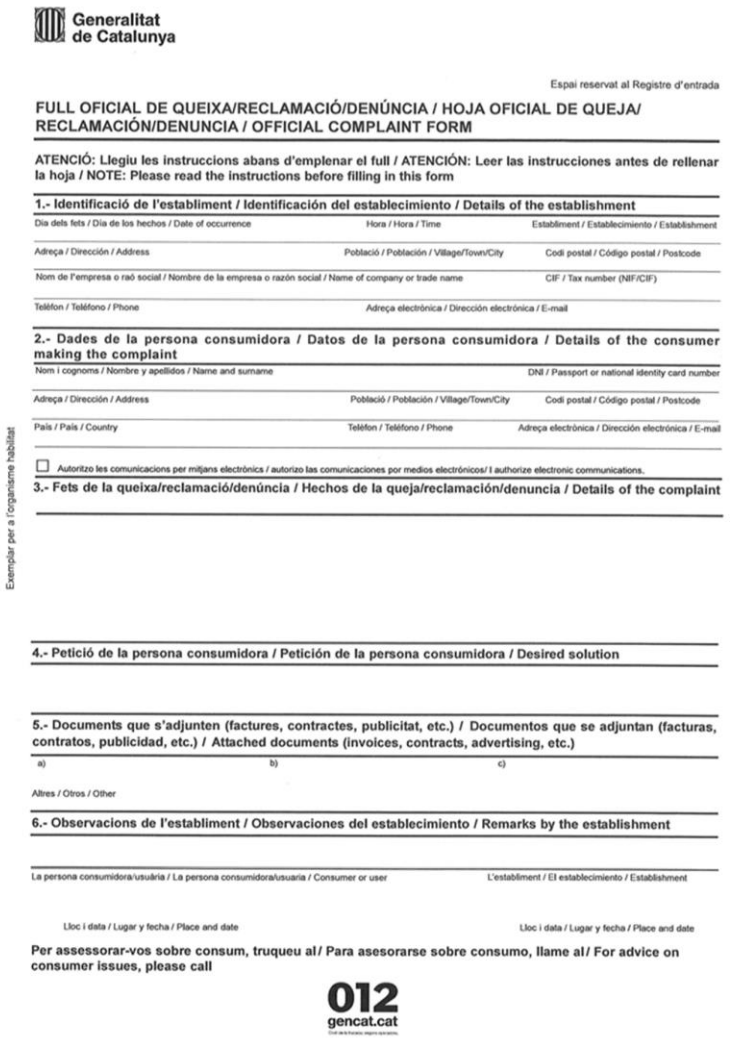
Els establiments i comerços de la ciutat poden sol·licitar **l'assessorament lingüístic** que ofereix el Consorci per a la Normalització Lingüística, per tal de facilitar la revisió de la retolació dels establiments de la ciutat. Es poden adreçar a:

Centre de Serveis Can Lledó
C. Comte Urgell 26
Tel. 93 570 19 92 / fax 93 570 59 73
a/e mollet@cpnl.cat

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

Full de reclamació

Podeu accedir als fulls de reclamació al [web de l'Agència Catalana de Consum]



Generalitat de Catalunya

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling in this form

1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Dia dels fets / Día de los hechos / Date of occurrence — Hora / Hora / Time — Establiment / Establecimiento / Establishment

Adreça / Dirección / Address — Població / Población / Village/Town/City — Codi postal / Código postal / Postcode

Nom de l'empresa o raó social / Nombre de la empresa o razón social / Name of company or trade name — CIF / Tax number (NIF/CIF)

Telèfon / Teléfono / Phone — Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Name and surname — DNI / Passport or national identity card number

Adreça / Dirección / Address — Població / Población / Village/Town/City — Codi postal / Código postal / Postcode

País / País / Country — Telèfon / Teléfono / Phone — Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics / autorizo las comunicaciones por medios electrónicos/ I authorize electronic communications.

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of the complaint

Exemplar per a l'organisme habilitat

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c)

Altres / Otros / Other

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment

La persona consumidora/usuària / La persona consumidora/usuaria / Consumer or user — L'establiment / El establecimiento / Establishment

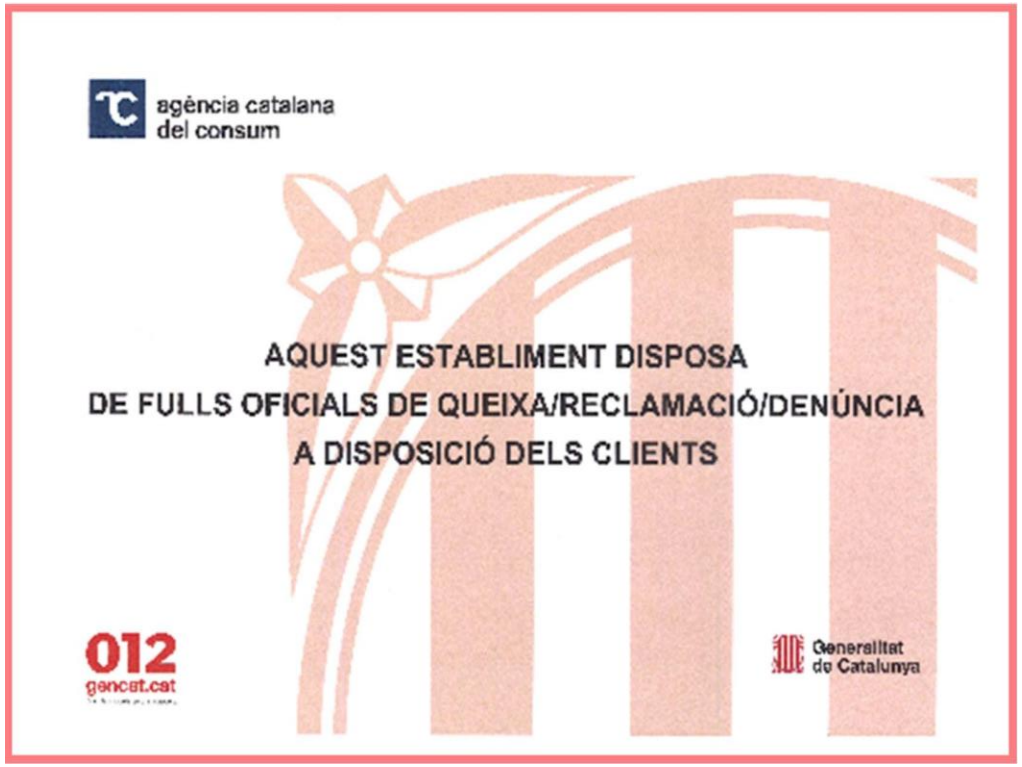
Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date — Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call

012 gencat.cat

Rètol disposició de fulls de queixa/reclamació

Podeu accedir als fulls de reclamació al [web de l'Agència Catalana de Consum]



Marc legal

Constitució Espanyola

Art 51. Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris , promouran la informació i educació, …

Estatut d'Autonomia de Catalunya

A l'article 28 es recullen els drets dels consumidors i usuaris (salut, seguretat), informació veraç… A l'article 34 es recullen els drets lingüístics dels consumidors I usuaris. A l'article 49 es recull la protecció dels consumidors garantint la protecció i l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum.

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

Norma que estableix els principis i normes que han de regir per millorar la vida dels ciutadans de Catalunya en tant que consumidors i usuaris i compromet directament als poders públics en la tasca de vetllar pel seu compliment, en l'àmbit de les seves competències.

Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat

Norma que regula el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.

Autotest

Voleu autoavaluar el vostre nivell de compliment de la normativa de consum?

Accediu a l'autotest i responeu el qüestionari.

Autotest per a establiments de restauració

AUTOTEST PER A ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ