

ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO Nº 7

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM BARES, RESTAURANTES E CASAS NOTURNAS¹²³

REFERÊNCIA LEGAL:

Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).
 Lei Federal nº 10.048, de 08/11/2000 (Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica).
 Lei Federal nº 10.741, de 01/10/2003 (Estatuto do Idoso).
 Lei Federal nº 10.962, de 11/01/2004 (Dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços).
 Lei Federal nº 12.291, de 20/07/2010 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais).
 Lei Federal nº 13.146, de 06/07/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
 Lei Federal nº 13.455, de 26/06/2017 (Dispõe sobre a diferenciação de preços de bens e serviços em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado).
 Decreto-Lei nº 2.848, de 07/12/1940 (Código Penal - CP).
 Decreto Federal nº 5.903, de 20/09/2003 (Regulamenta a Lei Federal nº 10.962/2004).
 Lei Estadual nº 11.823, de 06/06/1995 (Obriga o fornecedor a afixar os endereços e os telefones dos órgãos públicos de defesa do consumidor).
 Lei Estadual nº 14.788, de 23/09/2003 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais).
 Lei Estadual nº 15.138, de 28/05/2004 (Obriga a colocação de placa contendo o valor do couvert artístico e do ingresso de entrada).
 Lei Estadual nº 19.974, de 27/12/2011 (Dispõe sobre a comercialização de produtos com preço definido por peso no cardápio).
 Nota DPDC nº 134, de 04/06/2004 (Cobrança de taxa de dez por cento e de couvert artístico).

1. INFORMAÇÃO DOS PREÇOS NO ESTABELECIMENTO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.1	O fornecedor exhibe, na parte externa do estabelecimento e em sua entrada, a relação de preços dos produtos e/ou serviços por ele ofertados, informando-os adequadamente, de modo a garantir ao consumidor correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas? ⁴⁵	Lei Federal nº 10.962/2004, art. 2º e Decreto Federal nº 5.903/2006, art. 2º, § 1º, I, II, III, IV, V.	negativa	Fiscalização orientadora ou atuação

¹ O agente fiscal deverá solicitar ao fornecedor o faturamento da empresa no exercício anterior, para fins de verificação do porte da empresa.

² Caso o fornecedor seja microempreendedor individual (MEI), microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) o agente fiscal, em se tratando de primeira visita, deverá utilizar o ANEXO II – FISCALIZAÇÃO ORIENTADORA. Não será objeto de fiscalização orientadora as situações em que a violação das boas práticas das relações de consumo decorrer de má-fé do fornecedor, de fraude, de resistência ou embaraço à fiscalização, de reincidência, de crime doloso contra as relações de consumo ou que importe risco para a vida, a saúde ou a segurança dos consumidores.

³ Se a irregularidade não for objeto de fiscalização orientadora, o agente fiscal deverá utilizar o FORMULÁRIO Nº 2 - AUTO DE INFRAÇÃO.

⁴ Considera-se, nos termos do Decreto federal nº 5.903/06:

I - correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

II - clareza, a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão, e sem a necessidade de qualquer interpretação ou cálculo;

III - precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto

IV - ostensividade, a informação que seja de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação; e

V - legibilidade, a informação que seja visível e indelével.

⁵ Configuram infrações ao direito básico do consumidor (Decreto Federal nº 5.903/06, art. 9º):

I - utilizar letras cujo tamanho não seja uniforme ou dificulte a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;

2. PRECIFICAÇÃO POR PESO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
2.1	O fornecedor disponibiliza, em local visível e acessível ao público, balança que emite etiqueta, a ser afixada na conta apresentada ao consumidor, contendo peso e preço do produto, caso comercialize produtos com preço definido por peso no cardápio?	Lei Estadual nº 19.974/2011, arts. 1º e 2º.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora
2.2	O fornecedor desconta o peso da embalagem (tara) no momento da pesagem?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e art. 31.	Negativa qualquer resposta	Autuação ou fiscalização orientadora

3. COBRANÇA DE CONSUMAÇÃO MÍNIMA

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
3.1	O fornecedor restringe a entrada do consumidor no estabelecimento através de cobrança de valores a título de consumação mínima, ou através de outras denominações equivalentes, de modo que obrigue o consumidor a adquirir uma quantidade mínima de mercadoria?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 39, I, V.	Positiva	Autuação ou fiscalização orientadora

4. COUVERT

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
4.1	O fornecedor informa, de modo ostensivo ao público, o valor do couvert artístico cobrado por pessoa, os dias e horários, quando houver apresentação de espetáculo de música ao vivo, ingresso de entrada em caso de música mecânica ou outra manifestação artística?	Lei federal nº 8.078/1990, 6º, III e art. 31; Lei Estadual nº 15.138/2004, art. 1º e Nota DPDC nº 134/2004	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora
4.2	O fornecedor cobra ingresso ou qualquer valor para entrada no estabelecimento sem ofertar apresentações de música ao vivo ou qualquer outra manifestação artística?	Lei federal nº 8.078/1990, 6º, III; Lei Estadual nº 15.138/2004 art. 1º e Nota DPDC nº 134/2004	Positiva (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora

5. COBRANÇA DE 10 % (DEZ POR CENTO) A TÍTULO DE GORJETA

II - expor preços com as cores das letras e do fundo idêntico ou semelhante;

III - utilizar caracteres apagados, rasurados ou borrados;

IV - informar preços apenas em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total;

V - informar preços em moeda estrangeira, desacompanhados de sua conversão em moeda corrente nacional, em caracteres de igual ou superior destaque;

VI - utilizar referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere;

VII - atribuir preços distintos para o mesmo item; e

VIII - expor informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
5.1	O fornecedor informa que o pagamento de 10% (dez por cento), ou qualquer outro percentual a título de gorjeta é liberalidade do consumidor?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, II, III e art. 39, V e Nota DPDC nº 134/2004.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora

6. FORMAS DE PAGAMENTO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
6.1	O fornecedor impõe valor mínimo para aceitação de cartões de crédito ou débito?	Lei Federal nº 8.078/90, arts. 4º, III, 6º, IV, 39, V e X, 51, IV, XV, e § 1º, I, II e III	Positiva	Autuação ou fiscalização orientadora
6.2	O fornecedor diferencia o preço de seus produtos conforme a modalidade de pagamento (por exemplo: dinheiro, cartões de débito, de crédito, etc.)? Caso positivo, informa o preço de acordo com cada modalidade em local e formato visíveis ao consumidor?	Lei Federal nº 10.962/2004, art. 5º-A (inserido pela Lei Federal nº 13.455/2017, arts. 1º e 2º), e Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III, 31	Negativa a segunda resposta	Autuação ou fiscalização orientadora

7. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
7.1	O fornecedor proporciona atendimento prioritário a pessoa idosa com sessenta ou mais anos de idade, a pessoa idosa com oitenta ou mais anos de idade dentre os demais idosos, as pessoas com deficiência, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos? ⁶	Lei Federal nº 10.048/00, art. 1º; Lei Federal nº 13.146/2015, art. 9º e Lei Federal nº 10.741/2003, art. 3º, § 2º	Negativa	Autuação ou fiscalização orientadora

8. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
8.1	O estabelecimento mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor? Informa, junto aos caixas, em local visível e de fácil leitura, os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta."?	Lei Federal nº 12.291/2010, art. 1º e Lei Estadual nº 14.788/2003, arts. 1º e 2º	Negativa qualquer resposta	Autuação ou fiscalização orientadora

9. FISCALIZAÇÃO

⁶ Os acompanhantes ou atendentes pessoais das beneficiárias do atendimento prioritário serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
9.1	O fornecedor permite o livre acesso dos agentes fiscais do Procon ao estabelecimento, não se opondo à ação fiscalizatória rotineira ou em cumprimento à decisão administrativa do Promotor de Justiça de defesa do consumidor?	Código Penal, arts. 329 e 330 e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 55, § 4º	Negativa	Autuação