

**520** **HOSTELERIA****ESTABLIMENTS****BARS I RESTAURANTS****3439****1. CLASSIFICACIÓ****RESTAURANT**

- Establiment que disposa de servei de menjador per tal d'oferir àpats al públic, a un preu, per consumit en el mateix local

**BAR**

- Establiment que disposa de barra i que també pot tenir servei de taules, si escau, per proporcionar al públic, begudes acompanyades, o no, de tapes, i entrepans a un preu determinat.

**2. PREUS**

- S'hi ha d'exhibir el preu de venda dels menjars i begudes que es troben en condicions de servir-se a les persones consumidores a través d'una carta, rètol o fullet, que hauran de ser accessibles o visibles al consumidor immediatament abans de consumir.

- El preu ha d'indicar l'import total que s'ha de pagar 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, a les taules i a la terrassa.

- Els establiments de restauració no poden cobrar conceptes com ara coberts, taula o similars.

- 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, entrants.

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

- En el cas que el restaurant o el bar facin menús per a la clientela, hauran d'informar pels mitjans esmentats del preu global i dels conceptes que inclou aquest servei, i indicar, per exemple, si s'hi 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 plats.

**3. TIQUET DE CAIXA O FACTURA**

- Els establiments de restauració han de lliurar una factura o un tiquet de caixa al consumidor.

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

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

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

**4. 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 ni cobrar cap tipus de comissió per usar-les, llevat que siguin les anomenades "trilaterals" (American Express o Diners Club), amb les quals sí que es pot fer, però en quantitats no superiors a les despeses que l'empresari hagi de suportar de forma directa com a conseqüència de l'admissió d'aquest mitjà de pagament. No poden superar el 0,2 % en targetes de dèbit i el 0,3 % en targetes de crèdit.

**5. REQUISITS LINGÜÍSTICS**

Les persones consumidores tenen dret a rebre les cartes, les factures i els tiquets de caixa en català, 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 com ara els cartells o rètols dels establiments de restauració, tant si es troben a l'interior com aquells que es col·loquen a l'exterior del local.

Finalment, els cambrers i el personal que mantingui un tracte directe amb les persones consumidores han de trobar-se en

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*

condicions de poder atendre els clients en la llengua oficial que aquests últims escullin: en català o bé en castellà.

#### 6.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 les persones consumidores de la disponibilitat dels fulls de reclamació / denúncia, i del telèfon d'informació al consumidor.

#### OBSERVACIONS

- Els preus anunciats han de ser totals. No s'admet la nota informativa "IVA no inclòs".
- L'establiment no té cap obligació d'oferir "menú" i és lliure d'incloure-hi el pa, la beguda i les postres, tot i que ha d'anunciar els conceptes que conté.
- Tots els establiments han d'exhibir l'horari d'atenció al públic, que ha de ser visible fins i tot quan l'establiment està tancat.
- Si el local té reservat el dret d'admissió, s'ha d'indicar en un cartell en un lloc visible.
- S'han d'exigir unes garanties d'higiene i sanitat del local, els aliments i els coberts i altres utensilis.
- No poden haver-hi animals domèstics.
- La pèrdua o robatori d'una peça de roba oblidada en una cadira és, en principi, responsabilitat de l'establiment, encara que és difícil poder provar-ho.
- Les taques a la roba que puguin produir els cambrers o altres empleats són responsabilitat de l'establiment.

- Decret legislatiu 3/2010, de 5 d'octubre, per a l'adequació de normes amb rang de llei a la Directiva 2006/123/CE, del Parlament i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior. (Derogats els articles 31 i 47 per la Llei 7/2011, del 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres)
  - Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).
  - Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica. (Versió consolidada)
  - Ordre IRP/181/2007, de 30 de maig, per la qual es determinen els horaris màxims de determinats establiments públics destinats a espectacles públics i/o activitats recreatives, sotmesos a la llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics
  - Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya
  - Decret 200/1999, de 27 de juliol, pel qual es regula el dret d'admissió
  - Decret 317/1994, de 4 de novembre, pel qual s'estableixen normes sobre l'ordenació i la classificació dels establiments de restauració, modificat per Decret 106/2008
- DATA D'ACTUALITZACIÓ: 19/5/2015