

CONSEJOS PARA BARES Y RESTAURANTES

1. Bares y restaurantes

El sector de la restauraci3n, formado por los bares y restaurantes, tiene una incidencia notable en la vida cotidiana de los ciudadanos de nuestro país, en los momentos de ocio y entretenimiento y constituye a menudo un elemento de proyecci3n turística y gastron3mica hacia aquellas personas que visitan Cataluña.

Tiene la consideraci3n de **bar** todo aquel establecimiento que dispone de barra y que también puede disponer de servicio de mesa, en su caso, para proporcionar al público, precio mediante, bebidas acompañadas o no de tapas, y bocadillos.

Tiene la consideraci3n de **restaurante** todo aquel establecimiento que dispone de cocina y servicio de comedor para ofrecer comidas al público, precio mediante, para ser consumidos en el mismo local.



2. Precios

Los establecimientos de restauraci3n deben exhibir el **precio de venta de las comidas y bebidas** que se encuentran en condiciones de servir a las personas consumidoras.

El precio se puede informar a través de una carta, r3tulo o folleto y deberá ser accesible o visible al consumidor inmediatamente antes de que éste haga la correspondiente consumici3n.

El precio debe indicar el importe total a satisfacer y debe incluir los impuestos. Según la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protecci3n de los consumidores y usuarios, la informaci3n sobre los precios de los productos que figuran en las cartas, listas de precios o cualquier soporte informativo de precios del restaurante, bar, cafetería o similares, deben incluir el IVA, es decir, el precio final que el cliente va a pagar por el producto.

No es legal poner en las cartas el precio del producto sin el IVA, a pesar de que se indique que los precios no llevan IVA. Esta f3rmula no es válida porque resulta engañosa para el

consumidor. Así, todos los soportes de información de precios destinados al cliente deben mostrar los precios finales con el IVA incluido.

En caso de que el establecimiento cobre un precio diferente en función del lugar donde se sirvan los platos o las bebidas, se deberá indicar el precio completo para cada caso, tales como, por ejemplo, el precio cobrado en la barra, el precio cobrado en las mesas y el precio cobrado en la terraza.

Los establecimientos de restauración no pueden cobrar conceptos como cubiertos, mesa o similares.

En caso de que el establecimiento cobre algún importe en concepto de reserva anticipada del servicio, es necesario informar al cliente del precio completo del servicio de reserva, con independencia de cuál sea el medio empleado para hacerla efectiva.

En ningún caso se pueden cobrar servicios o conceptos no solicitados expresamente por el consumidor en el momento de hacer el pedido del servicio, tales como, por ejemplo, entrantes.

Los establecimientos de restauración no pueden cobrar importe a sus clientes por el hecho de utilizar los servicios-WC.

En caso de que el restaurante o el bar hagan menús para la clientela deberán informar por los medios mencionados de su precio global y de los conceptos que incluye este servicio, indicando, por ejemplo, si se incluye la bebida.

El consumidor que solicite un menú estará obligado al pago íntegro del precio establecido aunque renuncie a consumir alguno de sus componentes.



3. IVA

Se hace necesario aclarar que **el cliente pagará siempre un 10%** (o 21% en caso de los servicios mixtos) por las consumiciones que haya pedido, y en ningún caso se aplicará el desglose del 4% para los alimentos de primera necesidad que haya comido o del 21% para las bebidas alcohólicas que haya bebido, ello únicamente sucede en la factura de la compra del supermercado.

Sirva como ejemplos de **servicios mixtos**:

En un café teatro que sirven bebidas y comidas, éstas deberán estar gravadas al 21% cuando haya función. Sin embargo, en los momentos en los que no haya espectáculo ni función lo harán al tipo reducido de hostelería. Como vemos, lo que prima a la hora de establecer el tipo de IVA es la actividad que se esté celebrando.

En la cena de noche vieja el IVA será del 21% porque prima el espectáculo y la fiesta, no la restauración. Y aquí da igual si es de catering, que tiene un IVA del 10%, pero un IVA que paga quien organiza el evento, no el cliente final.

En un restaurante con un parque de bolas o entretenimiento para los niños se debería aplicar el IVA normal del 10% en restaurantes, por ser este entretenimiento algo accesorio, no lo principal.

En un parque infantil donde sirven bebidas la actividad principal es el ocio de los niños, por lo que se aplicará el 21% y no el de restauración.

Al final, repetimos, lo importante es que la actividad sea la comida y no otras cuestiones. Por eso mismo, en bodas, bautizos y otros actos similares donde también hay baile el IVA será del 10%, ya que lo principal es comer, la restauración, y no la parte musical que es importante pero no deja de ser accesorio.



4. Ticket de caja o factura

Los establecimientos de restauración han de entregar una factura o ticket de caja una vez finalizado la comida o consumición y la presentarán al consumidor para que abone el precio del servicio.

Las facturas o tickets que se expidan deben hacer constar los diferentes conceptos con los respectivos precios por separado de forma desglosada con inclusión de los impuestos aplicables y otros gastos adicionales.

En las facturas o tickets de los menús se consignará únicamente su identificación y su precio global sin necesidad de desglosar cada concepto ni su importe. En caso de que la persona consumidora haya solicitado algún servicio no incluido en el menú, la factura o ticket deberá incluir este concepto y su precio.

Los precios facturados en ningún caso pueden ser superiores a los precios exhibidos o publicidades al consumidor.



5. Pago con tarjeta de crédito o débito

Las tarjetas bancarias constituyen un avanzado medio de pago electrónico. Las tarjetas bancarias permiten a los consumidores pagar compras de productos y contratar determinados servicios.

En caso de que el establecimiento de restauración admita el pago con tarjeta de crédito o débito, no se pueden incrementar los precios ni cobrar ningún tipo de comisión para su uso, salvo las tarjetas llamadas "trilaterales" (American Express o Diners Club) , en que sí se puede hacer, pero en cantidades no superiores a los gastos que el empresario tenga que soportar de forma directa como consecuencia de la admisión de este medio de pago.

En todo caso, será necesario informar a las personas consumidoras del importe de la comisión aplicable o de su método de cálculo. Las tasas de intercambio (comisiones que cobra el emisor de la tarjeta en el establecimiento comercial o beneficiario) no pueden superar el 0,2% en tarjetas de débito y el 0,3% en tarjetas de crédito.

El establecimiento debe comprobar que la persona que utiliza la tarjeta es el titular de la misma y que la utiliza correctamente. También debe pagar al emisor la comisión pactada.

El establecimiento debe disponer del terminal electrónico en el punto de venta que haya sido suministrado por el emisor de la tarjeta. Este terminal debe encontrarse en condiciones de uso adecuadas.



6. Higiene en bares y restaurantes

6.1. Condiciones de los locales

Los locales donde se preparan comidas deben cumplir las exigencias y características señaladas en la legislación vigente: Reglamento (CE) núm. 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la higiene de los productos alimenticios, anexo II.

Los materiales de los suelos, techos y paredes deben ser impermeables, absorbentes, fáciles de limpiar y desinfectar, y no tóxicos.

Si no hay una buena ventilación natural, es necesario instalar un sistema eficaz de renovación de aire. Los extractores son una buena solución.

Las ventanas o aberturas practicables para la ventilación, en la cocina y el almacén, deben tener telas mosquiteras para evitar la entrada de insectos.

Queda prohibida la entrada y permanencia de animales domésticos en los locales donde se prepara y sirve comida.

En la lucha contra las plagas, la persona responsable del establecimiento contratará o elaborará y aplicará un programa de desinsectación y desratización basado en el análisis de peligros. Se aplicará de acuerdo con la legislación vigente.

Los locales deben estar dotados de agua corriente potable, fría y caliente.

Los servicios higiénicos (WC, lavabo, etc.) deben estar aislados de la cocina y el comedor, y deben disponer de ventilación suficiente. El aspecto de esta zona es un indicador fiable de la higiene de todo el local. Los servicios higiénicos de los manipuladores deben ser distintos de los habilitados para los clientes.

El almacén debe tener las condiciones adecuadas para la correcta conservación de los alimentos. Además del almacén, se dispondrá de una instalación frigorífica capaz de contener el volumen habitual de consumo de alimentos.

6.2. Higiene en bares y restaurantes

Es indispensable que todo manipulador mantenga una higiene personal estricta, para evitar que los microorganismos de los que pueda ser portador contaminen los alimentos.

Todo el personal debe utilizar ropa limpia y de uso exclusivo.

La higiene de las manos es la más importante, porque son las partes del cuerpo que están en contacto directo con los alimentos. Las manos deben lavarse a conciencia con jabón, agua caliente y cepillo de uñas, enjuagarlas y secarlas perfectamente (las toallas de papel de un solo uso son el sistema de secado más recomendable). Las manos se deben lavar inexcusablemente en las siguientes circunstancias:

- Al comenzar el trabajo y cada vez que se produzca una interrupción.
- Después de tocar alimentos crudos y antes de tocar alimentos cocinados.
- Después de utilizar el pañuelo para toser, estornudar o sonarse.
- Después de utilizar el lavabo.

Si se produce una herida en las manos, después de curarla, se protegerá con un apósito impermeable que se mantendrá siempre limpio.

Cuando el manipulador padezca diarrea, anginas, fiebre, resfriados, heridas, infecciones cutáneas mucosas o ictericia, lo comunicará de inmediato a la dirección del establecimiento que deberá decidir, mediante consulta médica, si tiene que suspender su trabajo habitual hasta que se recupere, aconsejarle que solicite tratamiento o cambiarlo a un trabajo que no conlleve la manipulación de alimentos.

En los locales donde se manipulan alimentos no se fumará, se comerá ni se mascarará chicle. Estas acciones aumentan la insalivación y los movimientos de las manos, y facilitan la posibilidad de transferir microorganismos de la boca a los alimentos.



7. Requisites lingüístics

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir en catalán las cartas, las facturas y los tickets de caja, así como cualquier otro documento comercial relacionado con la actividad de restauración prestada al establecimiento en concreto.

Igualmente, también debe constar en catalán la información de carácter fijo entre la que se incluyen los carteles o rótulos de los establecimientos de restauración, tanto si se encuentran en el interior del establecimiento como aquellos que se colocan en el exterior del local.

Finalmente, los camareros y otro personal que mantenga un trato directo con los consumidores deben encontrarse en condiciones de poder atender a los clientes en la lengua oficial que estos últimos escojan: en catalán o en castellano.



8. Información sobre alimentos alérgicos o intolerancias

En cuanto al nuevo Reglamento (UE) núm. 1169/2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, la Agència Catalana del Consum hace las siguientes recomendaciones:

1) Establecimientos y / o puntos de venta que pongan a disposición de los consumidores platos preparados:

En este caso, el criterio de la Agència Catalana del Consum es que habría que colocar uno o varios carteles, paneles o rótulos en uno o varios lugares del establecimiento y que sea fácilmente perceptible para los consumidores (por ejemplo, en la zona de recepción del establecimiento o en la caja).

El texto informativo de estos carteles debería ser el siguiente:

Aviso para las personas con alergias o intolerancias

Consulte a nuestro personal

Este establecimiento tiene a disposición de sus clientes información de los platos que ofrece

Sería conveniente que este mismo texto se incorporara a las cartas y los soportes escritos donde consten los platos, en aquellos establecimientos que los utilicen.

2) En cuanto a los establecimientos y / o puntos de venta que comercialicen producto no elaborado a granel y / o que alguno de sus productos incluya alguno de los alérgenos previstos en este Reglamento, deberían poner un cartel con el texto siguiente:

Aviso para las personas con alergias o intolerancias

Solicite información al/la vendedor/a



9. Hojas Oficiales de Queja/Reclamación / Denuncia

Todos los establecimientos de restauración tienen que disponer de hojas oficiales de queja/reclamación/denuncia a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

Los establecimientos deben informar a las personas consumidoras de la disponibilidad de las hojas oficiales de queja/reclamación/denuncia, y del teléfono de información al consumidor.

Si no dispone del cartel de hojas de reclamación, o se le han acabado las hojas oficiales, pueden solicitarnos nuevos ejemplares a Asesoría Pérez-Tarracogest.



10. Reclamaciones

Los precios anunciados deben ser totales. No se admite la nota informativa "no se incluye IVA".

Los establecimientos de restauración no pueden cobrar conceptos como cubiertos, mesa o similares.

En ningún caso se pueden cobrar servicios o conceptos no solicitados expresamente por el consumidor en el momento de hacer el pedido del servicio, tales como, por ejemplo, entrantes.

Los establecimientos de restauración no pueden cobrar importe a sus clientes por el hecho de utilizar los servicios-WC.

El establecimiento no tiene ninguna obligación de ofrecer "menú" y es libre de incluir el pan, la bebida y los postres, aunque ha de anunciar los conceptos que incluye.

Todos los establecimientos deben exhibir su horario de atención al público y debe ser visible incluso cuando el establecimiento está cerrado.

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir en catalán las cartas, las facturas y los tickets de caja.

Deben encontrarse en condiciones de poder atender a los clientes en la lengua oficial que estos últimos escojan: en catalán o en castellano.

Todos los establecimientos de restauración tienen que disponer de hojas oficiales de queja/reclamación / denuncia a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

Es una garantía contratar con un establecimiento adherido al sistema arbitral de consumo.