

# Bars i restaurants

## Informació general (actualitzada a 05.04.2017)

1. Bars i restaurants
2. Preus
3. Tiquet de caixa o factura
4. Pagament amb targeta de crèdit o dèbit
5. Higiene a bars i restaurants
  - 5.1. Condicions dels locals
  - 5.2. La higiene del personal
6. Requisits lingüístics
7. Informació sobre aliments al·lèrgics o intoleràncies
8. Fulls Oficials de Queixa/Reclamació/Denúncia
9. Recomanacions
10. Com reclamar

### 1. Bars i restaurants

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 **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 entrepens.

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.

### 2. 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.

### 3. 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 l'han de presentar al consumidor per tal que aboni 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**.

### 4. Pagament amb targeta de crèdit o dèbit

Les targetes bancàries constitueixen un avançat mitjà de pagament electrònic. Les targetes bancàries permeten als consumidors pagar compres dels productes i contractar determinats serveis.

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 al seu ús, llevat les targetes anomenades "**trilaterals**" (American Express o Diners Club), en que 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. En tot cas, caldrà informar les persones consumidores de l'import de la comissió aplicable o del seu mètode de càlcul. Les taxes d'intercanvi (comissions que cobra l'emissor de la targeta a l'establiment comercial o beneficiari) **no poden superar el 0,2 % en targetes de dèbit i el 0,3 % en targetes de crèdit**.

L'establiment ha de comprovar que la persona que utilitza la targeta és el titular de la mateixa i que la utilitza correctament. També ha de pagar a l'emissor la comissió pactada.

L'establiment ha de disposar del terminal electrònic en el punt de venda que hagi estat subministrat per l'emissor de la targeta. Aquest terminal ha de trobar-se en condicions d'ús adequades.

## 5. Higiene a bars i restaurants

### 5.1. Condicions dels locals

Els locals on es preparen menjars han de complir les exigències i característiques assenyalades en la legislació vigent: [Reglament \(CE\) núm. 852/2004](#) del Parlament Europeu i del Consell relatiu a la higiene dels productes alimentaris, annex II.

- Els materials dels terres, sostres i parets han de ser **impermeables, no absorbents, fàcils de netejar i desinfectar, i no tòxics**.
- Si no hi ha una **bona ventilació** natural, cal instal·lar un sistema eficaç de renovació d'aire. Els extractors són una bona solució.
- Les finestres o obertures practicables per a la ventilació, a la cuina i el magatzem, han de tenir teles mosquiteres per evitar-hi l'entrada d'insectes.
- Queda prohibida l'entrada i la permanència d'animals domèstics als locals on es prepara i serveix menjar.
- En la lluita contra les **plagues**, la persona responsable de l'establiment contractarà o elaborarà i aplicarà un programa de desinsectació i desratització basat en l'anàlisi de perills. S'aplicarà d'acord amb la legislació vigent.
- Els locals han d'estar dotats **d'aigua corrent potable**, freda i calenta.
- Els serveis higiènics (WC, lavabo, etc.) han d'estar aïllats de la cuina i el menjador, i han de disposar de ventilació suficient. L'aspecte d'aquesta zona és un indicador fiable de la higiene de tot el local. Els serveis higiènics dels manipuladors han de ser diferents dels habilitats per als clients.

**El magatzem** ha de tenir les condicions adequades per a la conservació correcta dels aliments. A més del magatzem, es disposarà d'una instal·lació frigorífica capaç de contenir el volum habitual de consum d'aliments.

## 5.2. Higiene a bars i restaurants

**És indispensable que tot manipulador mantingui una higiene personal estricta**, per evitar que els microorganismes dels quals pugui ser portador contaminin els aliments.

Tot el personal ha d'utilitzar roba neta i d'ús exclusiu.

La higiene de les mans és la més important, perquè són les parts del cos que estan en contacte directe amb els aliments. Les mans s'han de rentar a consciència amb sabó, aigua calenta i raspall d'ungles, esbandir-les i eixugar-les perfectament (les tovalloles de paper d'un sol ús són el sistema d'eixugada més recomanable). Les mans s'han de rentar inexcusablement en les circumstàncies següents:

- En començar la feina i cada vegada que es produeixi una interrupció.
- Després de tocar aliments crus i abans de tocar aliments cuinats.
- Després d'utilitzar el mocador per tossir, esternudar o mocar-se.
- Després d'utilitzar el lavabo.

Si es produeix una ferida a les mans, després de curar-la, es protegirà amb un apòsit impermeable que es mantindrà sempre net.

Quan el manipulador pateixi diarrea, angines, febre, refredats, ferides, infeccions cutànies mucoses o icterícia, ho ha de comunicar tot seguit a la direcció de l'establiment que haurà de decidir, mitjançant consulta mèdica, si ha de suspendre la seva feina habitual fins que es recuperi, aconsellar-li que sol·liciti tractament o canviar-lo a una feina que no comporti la manipulació d'aliments.

Als locals on es manipulen aliments no s'hi fumarà, es menjarà ni es mastegarà xiclet. Aquestes accions augmenten la insalivació i els moviments de les mans, i faciliten la possibilitat de transferir microorganismes de la boca als aliments.

## 6. 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.

## **7. Informació sobre aliments al·lèrgics o intoleràncies**

Pel que fa al nou [Reglament \(UE\) núm. 1169/2011](#) sobre la informació alimentària facilitada al consumidor, l'**Agència Catalana del Consum fa les recomanacions següents:**

**1)** Establiments i/o punts de venda que posin a disposició dels consumidors plats preparats:

En aquest cas, el criteri de l'Agència Catalana del Consum és que caldria col·locar un o diversos **cartells, plafons o rètols** en un o diversos indrets de l'establiment i que sigui fàcilment perceptible per a les persones consumidores (per exemple, a la zona de recepció de l'establiment o a la caixa).

El text informatiu d'aquests cartells hauria de ser el següent:

**Avís per a les persones amb al·lèrgies o intoleràncies  
Consulteu al nostre personal  
Aquest establiment té a disposició dels seus clients  
informació dels plats que ofereix**

Seria convenient que aquest mateix text s'incorporés a les cartes i als suports escrits on constin els plats, en aquells establiments que els utilitzin.

**2)** Pel que fa als establiments i/o punts de venda que comercialitzin producte no elaborat a doll i/o que algun dels seus productes inclogui algun dels al·lèrgens previstos en aquest Reglament, haurien de posar un cartell amb el text següent:

**Avís per a les persones amb al·lèrgies o intoleràncies  
Demaneu informació al/la venedor/a**

Consulteu la [nova guia breu d'informació alimentària de la Generalitat de Catalunya](#).

## **8. Fulls Oficials de Queixa/Reclamació/Denúncia**

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

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

## 9. Normativa

### Legislació catalana

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.

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. (Versió consolidada)

### Legislació comunitària

Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE i la Directiva 1999/44/CE i es deroguen la Directiva 85/577/CEE i la Directiva 97/7/CE.