

Procon João Pessoa

DICAS DE VERÃO

SEUS DIREITOS| COMPRAS SEGURAS| VIAGENS E LAZER

VERÃO PROTEGIDO, CONSUMIDOR INFORMADO.

Com a **chegada do verão**, a procura por locais para diversão é muito comum. As praias, os quiosques, os bares e as casas noturnas são os pontos mais frequentados pelos **consumidores em férias.**

Mas, para aproveitar os dias de lazer sem transtorno, **é preciso que o consumidor tome alguns cuidados** e se informe sobre os seus direitos para **não cair em armadilhas.** Por isso, **o Procon-JP preparou algumas orientações.**

Meia-entrada

Há empresas que vendem ingressos de eventos com valor fixo para todos os clientes. Porém, estudantes, idosos, jovens de baixa renda e até doadores de sangue regulares têm direito a pagar metade do valor do ingresso. Pela Lei Estadual nº. 13.652/2025, estão sujeitos à meia-entrada em casas de diversão ou estabelecimentos que realizarem espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, atividades sociais, recreativas e culturais. Praças esportivas e quaisquer outros que proporcionem lazer, cultura e entretenimento como danceterias, bares, shows, estádios esportivos, parques de diversão, teatros e museus.

Consumação mínima

É proibidoimpor limites quantitativos de consumo aos clientes, determina o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor. A cobrança de consumação mínima é considerada prática abusiva. Os estabelecimentos podem cobrar um preço pela entrada e pelo que efetivamente foi solicitado e consumido. A consumação mínima não pode ser ofertada nem como alternativa - ou seja, é ilegal cobrar a consumação mínima vinculado a um valor apenas de entrada.

Informação sobre o cardápio e outras publicidades

Bares, restaurantes, casas noturnas, hotéis, pousadas e similares, devem informar o preço dos itens do cardápio, em moeda corrente, na entrada do estabelecimento, como exigem o Decreto Federal 5.903/2006 e a Lei Estadual nº 8.798/2008. Devem também informar a ausência de glúten e/ou lactose em suas refeições, pela Lei Estadual nº 13.898/2025. Ainda, a Lei Estadual nº 9.800/2012 obriga o oferecimento do cardápio em Braille, bem como à disponibilização de internet gratuita quando optarem por oferecer cardápio digital, pela Lei Estadual nº 13.203/204. Já a Lei Estadual nº 7.985/2006 obriga à inclusão da frase “SE BEBER, NÃO DIRIJA; SE DIRIGIR, NÃO BEBA” em todos os materiais publicitários do estabelecimento.

Controle de pedidos

A dica é que os consumidores anotem todos os pedidos e confiram acomanda e os valores cobrados antes de pagar a conta.

“Couvert” artístico

Conforme estebelecem o Código de Defesa do Consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/97, e as Leis Estaduais nº 9.904/2012 e nº 13.652/2025, pode ser cobrado desde que haja uma atração artística, ao vivo, no local, devendo ser informado antecipadamente ao cliente sobre o valor. O consumidor tem que ser previamente informado, seja por meio do cardápio, na entrada do estabelecimento ou pelo garçom sobre o valor cobrado pelo “couvert” artístico.

“Couvert” de entrada

Alguns bares e restaurantes oferecem um aperitivo antes da refeição principal. Em alguns estabelecimentos, o aperitivo é cortesia e em outros, os “couverts” são cobrados dos clientes. Antes de servir alguma entrada, o chamado “couvert”, o garçom deve perguntar se o consumidor quer o produto e informá-lo sobre o preço e composição do serviço. A prática de não informar o cliente é considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como pelo Decreto Federal nº 2.181/97, e pelas Leis Estaduais nº 9.904/2012 e nº 13.652/2025. O que não é previamente informado não pode ser cobrado.

Meia porção

Não há legislação que regule o fracionamento do preço de meia porção dos pratos em bares e restaurantes. Se o cliente optar pela metade do prato, o preço não necessariamente tem de ser a metade da porção padrão. Isso porque se considera que o serviço empregado foi gasto da mesma forma. Contudo, o Código de Defesa do Consumidor, bem como o Decreto Federal nº 2.181/97, e a Lei Estadual nº 11.891/2021 determinam que os consumidores devem ser informados previamente e de forma clara sobre os valores praticados com a inclusão das informação “de”, “por”, a fim de optarem pela contratação cientes do valor cobrado pelo estabelecimento.

Substituição de acompanhamentos

Podeser cobradaa substituição de algum ingrediente ou acompanhamentos de um prato, desde que o cliente seja informado previamente, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor.

Demora na entrega de pedidos

O estabelecimento responde pelos serviços impróprios prestados, de acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Se a demora na chegada dos pratos fizer com que o consumidor queira desistir do pedido, ele tem esse direito. Basta o consumidor cancelar o pedido e ir embora sem pagar o que não consumiu – o que foi consumido, contudo, deve ser pago. O cliente também pode reclamar caso a comida esteja fria ou mal cozida, ficando ao seu critério pedir um novo prato ou desistir do pedido.

Pagamento por alimentos aparentemente estragados

O Código de Defesa do Consumidor e a Lei Federal nº 8.137/1990 determinam que o consumidor pode se negar a pagar por alimentos aparentemente estragados ou que contenham algum “corpo estranho”. Ele pode, também, exigir um novo produto, independentemente da quantidade já consumida. A falta de higiene no estabelecimento também deve ser questionada. O consumidor pode formalizar a denúncia no órgão de vigilância sanitária do município.

Visita à cozinha

Segundo a Lei Estadual nº 10.593/2017, o consumidor tem o direito de visitar às cozinhas e demais locais onde sejam preparados e armazenados os alimentos destinados ao consumo e comercialização dos restaurantes, lanchonetes, bares, boates, padarias, confeitarias, quiosques, hotéis e similares na Paraíba. Além de liberar o acesso, os estabelecimentos também devem informar, por meio de cartaz, sobre esse direito. Os consumidores que constatarem condições precárias de armazenamento e higiene do local visitado deverão comunicar o fato ao Procon ou à Vigilância Sanitária Municipal.

Perda de comanda

Alguns bares, restaurantes e casas noturnas impõem ao consumidor o pagamento de uma multa no caso de perda de comanda. Essa cobrança, no entanto, é abusiva de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e com a Lei Estadual nº 10.797/2016. Isso porque o estabelecimento comercial não pode transferir ao consumidor a responsabilidade pelo controle de suas vendas. Cabe ao comerciante ter controle sobre o que seu público consome, o qual não deve ser responsabilizado pela dúvida sobre o quanto consumiu e muito menos ser obrigado a pagar valores abusivos.



Formas de pagamento

Asdiversasformas depagamento aceitas pelo comércio (cheque, cartão de crédito, cartão de débito, vale-refeição e outros) devem estar afixadas no estabelecimento, em local visível ao consumidor, de forma correta, clara, ostensiva e em lingua portuguesa, como determina o Decreto Federal nº 2.181/97. A Lei Federal nº 13.455/2017 autoriza a diferenciação de preços para pagamento à vista em dinheiro e com os cartões de débito e crédito. Então, na hora de pagar em dinheiro, negocie preços e pechinche descontos.

Uso de banheiros

O estabelecimento pode restringir uso de banheiros apenas a seus clientes. No entanto, não pode explorar seus serviços cobrando ou exigir a realização de alguma compra de quem não é cliente para utilizá-los, pois é considerado “venda casada”, prática abusiva proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. Ainda, quanto aos Quiosques da Orla de João Pessoa é obrigatório e gratuito o acesso aos banheiros, respaldado por um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com a Prefeitura da Capital-PB e o Ministério Público da Paraíba, que considera os banheiros públicos. Caso impedidos do uso, os consumidores devem denunciar ao Procon, à Prefeitura [pelo o app “João Pessoa na Palma da Mão”; ou Ouvidoria: (83) 3218-6167 / 3214-4028; ou SEDURB: 3213-6360 / 3213-6130] ou ainda ao Ministério Público [WhatsApp: (83) 99181-7355; ou Ouvidoria: (83) 2107-6000 / 2107- 6150; ou usar o Disque 127], pois a restrição é considerada ilegal.

Estacionamentos particulares

O serviço de estacionamentosó pode ser cobrado se for terceirizado a uma empresa com permissão para essa exploração. Os estacionamentos pagos ou gratuitos são responsáveis pela segurança dos consumidores e dos veículos, conforme o Código de Defesa do Consumidor e as Leis Estaduais nº 11.531/2019 e 10.059/2013. A mesma situação ocorre com serviço de manobrista, mesmo que ofertado de forma gratuita. A informação prévia não exime a empresa da responsabilidade em caso de acidente, roubo ou furto.

Preço alto e tabelado

Os preçosdos produtos vendidos nos estabelecimentos comerciais, quiosques e ambulantes não são tabelados. Os estabelecimentos comerciais podem cobrar preços diferenciados sobre os seus produtos, conforme a Lei Federal nº 13.455/2017, por isso, o consumidor deve sempre pesquisar e buscar pelo menor preço.

Cobrança de taxa de serviço (10%)

Os preçosdos produtos vendidosnos estabelecimentos comerciais, impõem o pagamento da taxa de serviço sobre o valor total da conta do consumidor. Mas o pagamento dessa taxa é opcional e o percentual é uma sugestão do estabelecimento. O Código de Defesa do Consumidor considera esta prática como ilegal e abusiva sua imposição e estabelece que o consumidor tem a liberdade de decidir se quer pagar e quanto quer pagar pela taxa de serviço.

Cobrança de taxa de desperdício

Cobrar qualquer valorde quemnão come tudo o que colocou no prato é ilegal e abusivo conforme o Código de Defesa do Consumidor, configurando vantagem manifestamente excessiva pelo restaurante. No entanto, é indispensável um consumo consciente para evitar o desperdício de alimentos. O bom senso deve prevalecer, sempre.

Conservação de produtos

Paraevitar a contaminação com o consumo de alimentos, ao comprar refrigerantes e cervejas, o consumidor deve observar se as garrafas e latas não apresentam vazamentos e se as tampas e lacres não foram violados. Verifique a temperatura dos balcões dos produtos refrigerados e congelados e evite comprar alimentos em balcões ou refrigeradores superlotados, pois a temperatura não será uniforme para todos os produtos. Dê preferência a frutas e verduras da época.



Água mineral

Ao adquirir água mineral, o consumidor deve ficar atento ao local onde o galão está armazenado. Não compre os que estiverem próximos a lugares aquecidos (chapas, fornos elétricos etc.) ou expostos ao sol ou próximos a produtos que exalam cheiro forte (higiene, limpeza, bombas de gasolina etc.), pois podem contaminar a água tornando-a imprópria ao consumo.

Filtro solar

O uso do filtro solar é muito importante. Na hora da compra, verifique se a embalagem contém informações do fabricante e/ou importador, composição, data de validade, contraindicação, nível de proteção, tipo de pele, instruções de uso, período de exposição ao sol, resistência à água e número do registro no Ministério da Saúde. Os produtos importados devem trazer essas informações em português.

CÍCERO LUCENA

PREFEITO

LÉO BEZERRA

VICE-PREFEITO

JAIR DE QUEIROZ PIRES JÚNIOR

SECRETÁRIO

MARCOS ANTÔNIO SOUTO MAIOR FILHO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

CONHEÇA OS CANAIS DE ATENDIMENTO E APOIO AO CONSUMIDOR

0800 083 2015

(83) 98665-0179

procon.joaopessoa.pb.gov.br

@procon_jp

Av. Dom Pedro I, 382, Centro de João Pessoa

Atendimento virtual

PREFEITURA JOÃO PESSOA cidade em crescimento

Procon João Pessoa

Av. Dom Pedro I, 382, Centro