



## TEATROS E CASAS DE ESPETÁCULOS



Na hora da compra do ingresso, consulte os mapas de localização das poltronas em relação ao palco, para não correr o risco de se sentar em local indesejado.

É importante saber também se existem restrições quanto ao uso de câmeras fotográficas, filmadoras, gravadores ou outro equipamento.

Nas casas de espetáculo (teatros, cinemas, shows), as informações referentes às saídas de emergência, ao posicionamento dos extintores e à identificação da brigada de incêndio devem estar bem sinalizadas.

Os estabelecimentos também devem informar sobre os alvarás de funcionamento, com respectivas datas de validade, autorizações específicas (caso existam) e sobre a capacidade máxima de lotação, em suas entradas, nos ingressos e nos seus meios de oferta.

## CASAS NOTURNAS, BARES E RESTAURANTES

### CONSUMAÇÃO MÍNIMA



Conforme determina o Código de Defesa do Consumidor, é proibido ao fornecedor impor limites quantitativos de consumo aos seus clientes. A cobrança de consumo mínima é considerada, portanto, uma prática abusiva.

Casas noturnas, bares e restaurantes podem cobrar um preço pela entrada no estabelecimento e pelo que efetivamente foi solicitado e consumido, sendo proibida a cobrança de consumo mínima.

### MULTA POR PERDA DE COMANDA

Muitas casas noturnas entregam ao consumidor, logo na entrada, uma comanda para anotação dos itens consumidos. Conforme o estabelecimento, a comanda deve ficar sob a responsabilidade do consumidor, que, no momento da saída, deve entregá-la ao caixa para efetuar o pagamento. A cobrança de multa por perda dessa comanda, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é considerada uma prática abusiva.

O Procon-SP entende que a responsabilidade pelo controle é do fornecedor e não deve ser transferida ao consumidor. Cabe ao estabelecimento registrar e controlar todos os itens consumidos pelo cliente. Dessa forma, se o consumidor extraviar a comanda não deve ser punido com multa. Só pode ser cobrado do valor referente ao que efetivamente consumiu.

### BEBEDOURO

As danceterias e casas noturnas em funcionamento no Estado de São Paulo são obrigadas a instalar em suas dependências internas e em locais visíveis ao público bebedouros de água potável para uso gratuito de seus frequentadores, conforme estabelece a Lei Estadual 12.637/07.

## COUVERT

O couvert de entrada (aperitivos servidos antes do início da refeição) pode ser cortesia da casa. Se for cobrado, é preciso que o consumidor seja informado disso previamente pelo garçom ou atendente do estabelecimento. Além disso, a informação do preço do couvert deve estar no cardápio.

Se o consumidor não for devidamente informado e não manifestar sua aceitação não poderá ser cobrado.

## COUVERT ARTÍSTICO



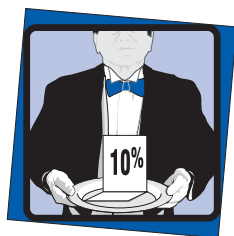
A cobrança do couvert artístico é permitida quando houver música ao vivo ou outra manifestação artística no local, **desde que haja informação prévia.**

As informações referentes à cobrança devem constar em placas informativas afixadas na entrada do estabelecimento e no cardápio, de forma clara e precisa, abrangendo o evento artístico oferecido e o valor que será cobrado.

O couvert artístico também deve ser cobrado separadamente das demais despesas.

**ATENÇÃO:** O estabelecimento não pode cobrar o consumidor pelo oferecimento de música ambiente ou por telões para assistir partidas de futebol!

## TAXA DE SERVIÇO (GORJETA)



Não há nenhuma lei que obrigue o cliente a pagar gorjeta. O estabelecimento somente pode propor ao consumidor o pagamento dessa taxa quando efetivamente houver a prestação de serviço, ficando proibida a cobrança para quem consome no balcão, por exemplo. O pagamento é opção do consumidor, que deve ser informado disso prévia e adequadamente, inclusive com a discriminação do valor.

Caso o estabelecimento insista na cobrança, o consumidor pode exigir nota fiscal na qual conste o pagamento da gorjeta e procurar um órgão de defesa do consumidor para solicitar o ressarcimento e/ou fazer uma denúncia.

## INFORMAÇÃO DE PREÇOS



O fornecedor (restaurantes, bares, casas noturnas e similares) é obrigado a afixar o cardápio com os preços, em moeda corrente, logo na entrada do estabelecimento, permitindo que o consumidor possa decidir sobre a conveniência ou não de entrar no local.

É obrigado, ainda, a informar os meios de pagamento aceitos pelo estabelecimento (cartão de crédito, cheques, tickets).

Eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do meio de pagamento utilizado devem estar em local e formato visíveis.

Os estabelecimentos que aceitam vale-refeição não podem condicionar sua aceitação ao valor consumido, nem restringir a determinado dia ou horário.

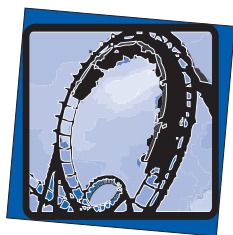
Restaurantes do tipo bufê, onde o consumidor paga um valor único independentemente da quantidade de alimento que consome, devem informar o preço tanto na porta de entrada quanto no interior do local. A mesma regra vale para os restaurantes que cobram o consumo por quilo. Nesses, o preço informado deve ser em quilo e não em gramas.

Para as entregas de alimentos pelo sistema **delivery**, o valor a ser cobrado deve constar no cardápio e em todo o material promocional do estabelecimento.

## HIGIENE NO LOCAL

Comida com sabor e/ou odor estranhos, assim como sujidades encontradas nos alimentos servidos ou falta de higiene no estabelecimento também são problemas que podem e devem ser questionados pelo consumidor, que pode formalizar sua denúncia no órgão de Vigilância Sanitária do seu município. Na cidade de São Paulo é direito do consumidor visitar a cozinha dos estabelecimentos.

## PASSEIOS E PARQUES TEMÁTICOS



Com relação a passeios, alguns locais comercializam pacotes. Antes de decidir, verifique o que está incluso (brinquedos, lanche, brindes etc.) e avalie se comprar o pacote é mais vantajoso em comparação aos itens individuais. Em parques, preste atenção se o ingresso dá direito a um número limitado de atividades ou se funciona como passaporte, possibilitando acesso maior.

Nos casos em que o parque disponibiliza monitores especializados para acompanhar a criança, observe as condições desse serviço, tais como: se é cobrado um valor a parte, qual a quantidade de crianças e monitores por grupo, horário de entrada e saída, limite de idade, entre outros.

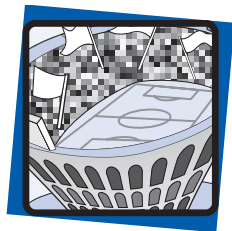
Segurança é caso sério: certifique-se da existência de salva-vidas, de médico disponível em tempo integral, além de ambulatório e ambulância para eventuais acidentes.

Os brinquedos devem estar em adequado estado de conservação e apresentar informações claras e precisas quanto às restrições e recomendações para o uso, como, por exemplo, idade e altura mínimas, restrições às pessoas com determinado problema de saúde etc.

No município de São Paulo, os parques e áreas de lazer infantil devem possuir brinquedos adequados ao uso de crianças com e sem deficiência, e de acordo com as normas de segurança do Inmetro.

Quanto à alimentação, a exemplo do cinema, não poderá ser proibida a entrada de produtos similares aos que são comercializados no local.

## ESTÁDIOS DE FUTEBOL E GINÁSIOS ESPORTIVOS



Para sua segurança, procure adquirir ingressos com antecedência nos postos de venda credenciados pelos clubes. Comprando de cambistas, além de pagar muito mais, corre-se o risco de adquirir bilhetes falsificados. Ademais, a prática de vender ingresso de evento esportivo por preço superior ao estampado no bilhete é crime (Estatuto do Torcedor – Lei 10.671/03).

Procure não chegar em cima da hora para o início da partida, já que esses momentos geralmente são tumultuados em virtude da enorme concentração de pessoas. As informações sobre os portões de acesso aos setores do estádio (arquibancadas, numeradas, camarotes etc.) devem estar claras.

Assim como nas casas de espetáculos, se você for acomodado em um local diferente do que comprou, ou a superlotação o impedir de entrar no local, é possível requerer, por meio inclusive da justiça, o abatimento proporcional do preço ou a devolução de valores pagos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

## DICAS GERAIS



O fornecedor de serviços de lazer e cultura tem o dever de oferecer condições mínimas de conforto e segurança, além de garantir uma boa qualidade técnica do espetáculo.

Qualquer alteração no horário ou cancelamento deve ser comunicado com antecedência, oferecendo a possibilidade de devolução dos valores pagos.

Para garantir seus direitos, exija e mantenha guardada a nota fiscal ou o canhoto do ingresso.

Na cidade de São Paulo, as casas de diversões abertas ao público (tais como boates, casas de shows, cinemas, teatros etc.) devem possuir em todos os acessos, placas eletrônicas que apresentem a capacidade máxima de público no estabelecimento e o número atualizado de pessoas presentes.

Nos teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e similares deverão ser reservados espaços livres e assentos para a pessoa com deficiência, que garantam boa acomodação e visibilidade, inclusive, para um acompanhante.

Os hotéis, pousadas e similares também devem possuir recursos de acessibilidade para a pessoa com deficiência.

## RESERVAS E COMPRA DE INGRESSOS POR TELEFONE OU INTERNET

Em boa parte dos eventos culturais e esportivos, reservas e compras podem ser feitas pelo telefone ou pela internet. Porém, fique atento:

- ✓ A cobrança de taxa de conveniência em percentual é abusiva. Essa taxa, quando houver, deve ser fixa para qualquer setor/local, pois a conveniência é a mesma independentemente do tipo de ingresso adquirido pelo consumidor;
- ✓ A taxa de entrega só poderá ser cobrada mediante informação prévia e se, efetivamente, houver a entrega dos ingressos em algum local estabelecido pelo comprador que não seja um ponto de venda;
- ✓ Devem ser previamente informados os meios de pagamento e o local de retirada dos ingressos, se for o caso;
- ✓ A possibilidade de reserva de ingressos pela internet também se aplica à meia-entrada.

Se a compra for feita pela internet, para a sua segurança, imprima o comprovante de reserva ou de pagamento.

## MEIA-ENTRADA



A meia-entrada deve ser concedida sobre o valor do ingresso efetivamente cobrado do público em geral. Isso quer dizer que no caso de uma promoção para a compra antecipada, por exemplo, o consumidor tem o direito de pagar 50% do valor promocional e não do valor cheio.

Têm direito ao benefício da meia-entrada para acesso a salas de cinema, teatros, espetáculos musicais e circenses e eventos educativos, esportivos e de lazer em todo o país:

- ✓ Estudantes matriculados em escola pública ou privada, de nível fundamental, médio ou superior;
- ✓ Jovens com idade entre quinze e vinte e nove anos e pertencentes à família com renda mensal de até dois salários mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico (denominados jovens de baixa renda);
- ✓ Pessoas com deficiência e seu acompanhante;
- ✓ Idosos (pessoas com 60 anos de idade ou mais);
- ✓ No estado de São Paulo, também está previsto o benefício da meia-entrada em casas de diversões, praças desportivas e similares, para diretores, coordenadores pedagógicos, supervisores e titulares de cargos do quadro de apoio das escolas das redes estadual e municipais de ensino.

## IMPORTANTE:

Para os idosos (em todo o país) e para os professores e demais auxiliares das redes estadual e municipal de ensino do Estado de São Paulo, não há limitador para a venda de ingressos.

Mas para estudantes; jovens de baixa renda; pessoas com deficiência e respectivos acompanhantes, fica assegurada a cota de 40% do total de ingressos dos eventos, inclusive para camarotes e cadeiras especiais. Em outras palavras, as produtoras podem limitar a meia-entrada a esse percentual.

O percentual mínimo de 40% deverá ser reservado a partir do início das vendas, até quarenta e oito horas antes de cada evento. Para eventos realizados em locais com capacidade superior a dez mil pessoas, o prazo é de setenta e duas horas.

Os estudantes deverão apresentar a Carteira de Identificação Estudantil. Se forem de baixa renda, não podem ser cobrados pela emissão da Carteira. Os chamados jovens de baixa renda deverão apresentar a **Identidade Jovem**, emitida pela Secretaria Nacional da Juventude.

As pessoas com deficiência deverão apresentar, no momento da aquisição do ingresso, o cartão de Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social da pessoa com deficiência ou o documento emitido pelo INSS, que ateste a aposentadoria especial.

**ATENÇÃO:** Em todos os pontos de venda de ingresso (físicos ou virtuais) e na entrada do evento deve ser informado o número total de ingressos e o número dos disponíveis para meia-entrada. Também é obrigatório o aviso quando os ingressos de meia-entrada se esgotarem.

Caso a produtora do evento não respeite o seu direito ao benefício da meia-entrada ou seu direito à informação, denuncie ao Procon!

## SERVIÇO DE MANOBRISTA



Também chamado de valet service ou valet parking, é oferecido normalmente em eventos, restaurantes, lojas, bares, shopping centers e shows, onde manobristas recepcionam o veículo do consumidor, encarregando-se de estacioná-lo em área privativa, **como cortesia ou mediante pagamento** de um valor fixo, que deve ser informado previamente e que pode ser cobrado antecipadamente. Como são contratados pelo realizador do evento, existe solidariedade entre este e o prestador de serviços, no que se refere à responsabilidade por problemas de qualidade do serviço (danos, furto, roubo, multas etc.), inclusive sobre objetos existentes no interior do veículo.

Na capital de São Paulo, essa atividade é regulamentada pela Lei 13.763/04, e determina que o estabelecimento deve afixar, em local visível, o preço dos serviços, o endereço onde os veículos serão estacionados, o valor do seguro e o número de vagas que o estacionamento comporta.

A lei prevê que os funcionários da empresa somente poderão circular com o veículo entre o ponto de coleta e o local de estacionamento, sendo proibido estacionar o veículo em via pública.

Também obriga o prestador de serviço a entregar recibo ao consumidor discriminando o modelo, marca, placa, quilometragem, data e horário de entrada e saída do veículo, anotação de eventual avaria, identificação do estacionamento (com nome da empresa e número do CNPJ), além de fazer constar no documento a seguinte frase “A empresa prestadora dos serviços de valet, assim como o estabelecimento, são solidariamente responsáveis por quaisquer danos causados aos veículos”. O consumidor, por sua vez, deve exigir a emissão de nota fiscal da prestação do serviço.

## RESTRIÇÕES AO CONSUMO DE FUMO E ÁLCOOL

É proibido o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou qualquer outro produto fumígeno em ambientes de uso coletivo total ou parcialmente fechados.

É proibido, também, o fornecimento, assim como a exposição, oferta, venda ou permissão de consumo de bebida alcoólica a menores de 18 anos.

## Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP Endereços e canais de atendimento



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 176/258	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera		Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



site

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



facebook

[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



twitter

[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



blog

[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)