

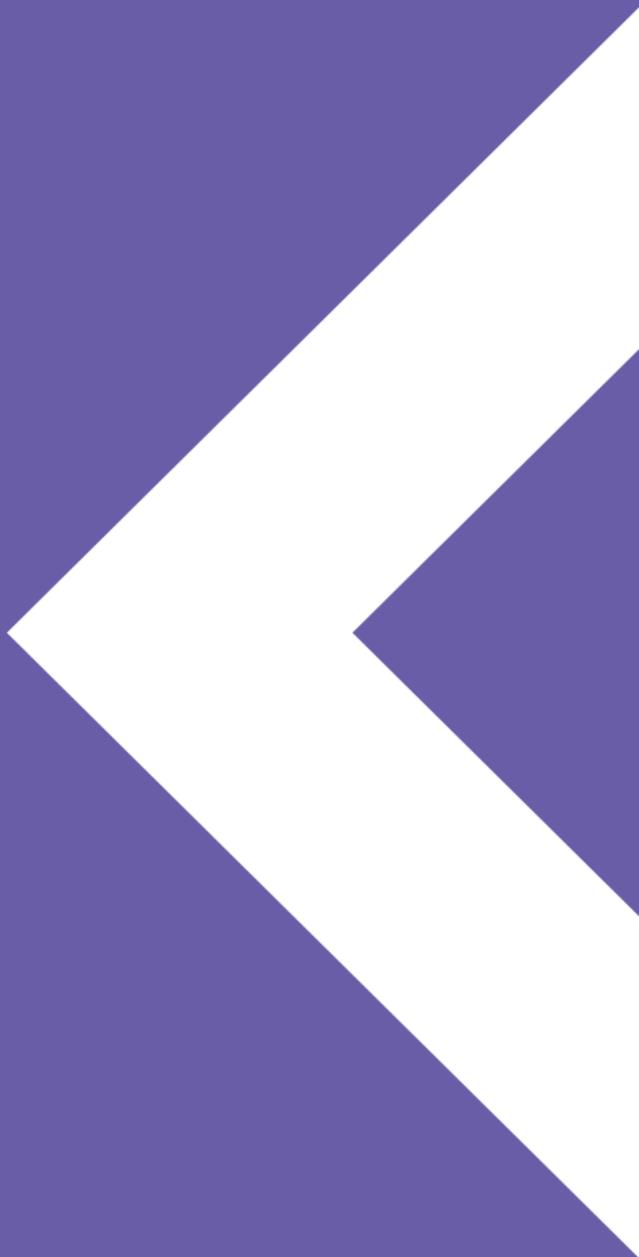


PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR

# ryon

CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS  
en el sector de  
**restauración  
y ocio nocturno**

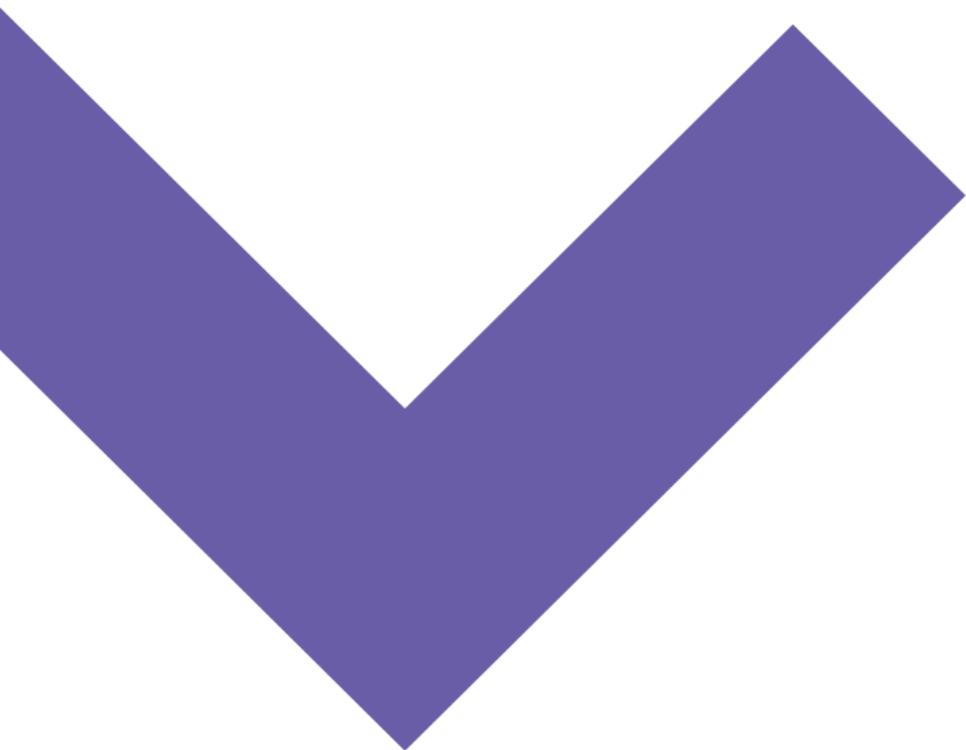




# Presentación

El presente Catálogo de Buenas Prácticas constituye una herramienta de aplicación del Código de Buenas Prácticas en el sector de Restauración y Ocio Nocturno, elaborado en virtud de un Convenio de Colaboración suscrito en fecha 8 de junio de 2015, por el Ayuntamiento de Madrid junto con las principales asociaciones del sector con presencia en la Ciudad de Madrid. El Código de Buenas Prácticas recoge los requisitos que la normativa establece, así como una relación de buenas prácticas que deben contribuir a la satisfacción de las expectativas del consumidor y facilitar la actividad del empresario mediante el autocontrol de su gestión.

De esta manera se contribuye a una mejora en la protección de los derechos de los consumidores al tiempo que se distingue a las empresas que obtengan el símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, razón por la que se invita desde el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid a la adhesión al Código de Buenas Prácticas en este sector.



# Documentación

## 1 Los establecimientos de ocio y restauración han de disponer y exhibir la documentación obligatoria

El establecimiento dispondrá y expondrá de manera visible toda la documentación requerida legalmente para el ejercicio de la actividad: licencia municipal de funcionamiento o declaración responsable, contrato de seguro, hojas de reclamaciones y anuncio oficial de su disponibilidad, código identificativo de locales con puerta de calle, cartel municipal de aforo, cartel anunciador de la prohibición de venta, suministro o disposición de bebidas alcohólicas y de tabaco a menores de 18 años y, en su caso, cartel relativo al derecho de admisión.

# Información previa

## 2 Antes de la contratación se facilitará información sobre la prestación de servicios de hostelería y ocio nocturno, de forma clara y comprensible

En la contratación previa a la prestación de un servicio de hostelería se facilitará de forma clara y comprensible toda la información necesaria: identificación del empresario, características principales del producto o servicio, precio total, medios y procedimiento de pago.

En los supuestos de contratación por vía electrónica se identificará claramente al prestador del servicio y se asegurará el envío al consumidor de la aceptación del servicio contratado con antelación suficiente.

En los supuestos de prestación de servicio con la participación de intermediario (empresa de venta de cupón “on line”) se deberá tener en cuenta que en caso de prestación defectuosa del servicio el consumidor podría dirigirse contra ambos.

En el caso de que el establecimiento admita reservas se deberá informar previamente al cliente de todas las condiciones aplicables a las mismas, incluyendo, en su caso, aforo máximo permitido.

# Publicidad

## 3 La publicidad realizada por el establecimiento será veraz y suficiente

La información que realice el establecimiento debe ser veraz y suficiente, aportando al consumidor los datos necesarios para conocer las características de los productos o servicios ofrecidos al cliente.

La publicidad no inducirá a error al cliente ni limitará sus derechos evitando de manera expresa cualquier tipo de publicidad engañosa.

# Cartas y listas

## 4 Los establecimientos dispondrán de una lista o carta de precios que informará del importe final (IVA incluido), de todos los productos y servicios que se comercialicen en el local

Se ofrecerá, con carácter previo a que el cliente solicite su consumición, la carta de precios en la que se le informará del importe final (IVA incluido), de todos los productos y servicios que se comercialicen en el local, de las condiciones aplicables a las ofertas y de las diferentes tarifas aplicables (barra, sala y terraza), asegurando en todo momento que la facturación de los bienes o servicios se realiza a los precios establecidos. La carta de precios se exhibirá en castellano (y en inglés en lugares de especial incidencia turística) en lugar perfectamente visible tanto en el interior como en el exterior del local.

Las comidas y bebidas estarán definidas en la carta de precios en cuanto a su tamaño (ración, media ración, tapa o pincho) y capacidad (centímetros cúbicos), evitando precios indefinidos.

En el caso de comercializar bienes o servicios cuyo precio de coste en origen oscile habitualmente, se evitará la leyenda “según mercado (s/m)” o similar, para que el cliente pueda saber el precio real con carácter previo a la solicitud o contratación del bien o servicio.

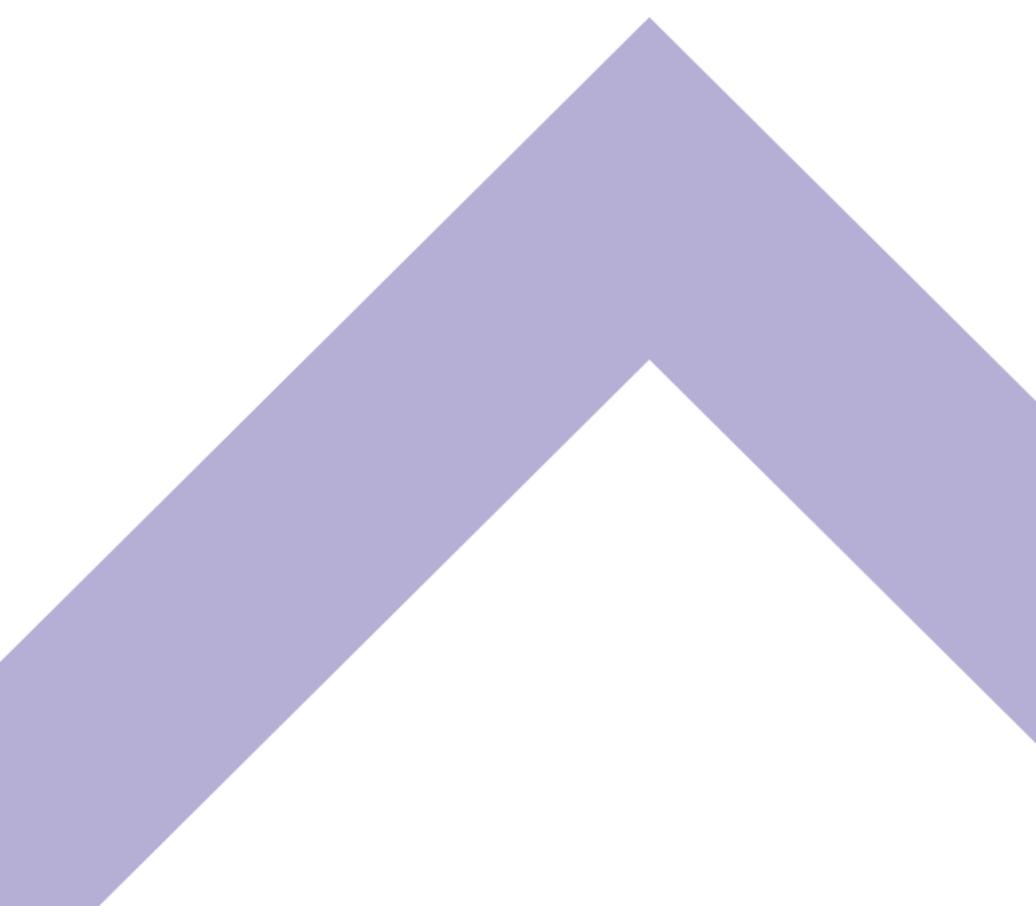
En caso de incorporar fotografías, éstas deberán ajustarse a la realidad del producto anunciado.

Se informará del precio del pan, salvo que se ofrezca gratuitamente, de forma diferenciada respecto de otros productos vendidos, de manera que el consumidor pueda saber el precio diferenciado de este producto de demanda habitual, incluso en el caso de que sea costumbre del establecimiento su ofrecimiento como parte de un entrante o aperitivo.

## Información alimentaria: alérgenos

**5** Los establecimientos de ocio y restauración cumplirán con la normativa sobre información sobre la presencia de ingredientes que causan alergias e intolerancias

Se informará al consumidor sobre la presencia de productos o sustancias que puedan producir alergias o intolerancias antes de elegir su consumición.



# Facturas y otros documentos justificativos

**6** Los establecimientos entregaran a sus clientes la factura o tique acreditativo del importe satisfecho por la consumición realizada

Se entregará al cliente por su consumición una factura (que podrá ser simplificada o tique cuando su importe no exceda los 3.000 €) que incluirá el nombre y razón social, dirección y teléfono del establecimiento, NIF o CIF, descripción de las operaciones, importe total con el IVA desglosado y fecha de expedición, conservando copia o matriz de los documentos emitidos.

## Medios de pago

**7** Los medios de pago admitidos por los establecimientos se anunciarán tanto en la puerta del establecimiento como en la carta, siendo obligatorio aceptarlos (sin comisión adicional) salvo que en el mismo soporte se anuncien excepciones o limitaciones a su uso

El local que cuente con dispositivos para efectuar pagos con tarjetas de crédito o débito realizará las operaciones en presencia del cliente asegurando la comprobación de su identidad. Cuando el pago se efectúe en efectivo se dispondrá de cambio suficiente para su devolución al cliente.

# El personal

## 8 Los establecimientos respetarán la libre elección de los clientes

El personal del establecimiento respetará la libre elección de los clientes, tanto en sus pedidos como en la selección del local, evitando interferir en sus decisiones al invitarles a acceder al interior del establecimiento.

## 9 El personal del establecimiento deberá mantener en todo momento un trato amable y profesional con los clientes de los establecimientos

El personal que atienda directamente al público mostrará en todo momento un aseo personal apropiado, un comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés, proporcionando una adecuada respuesta a las peticiones de información y dudas de los clientes sobre la oferta del establecimiento.

El personal del establecimiento facilitará la entrada accesible a los establecimientos a las personas en situación de limitación o movilidad reducida.

## 10 El personal del establecimiento dispondrá de la cualificación y conocimientos necesarios para la dispensación responsable de alcohol

El establecimiento garantizará la aptitud para el consumo de las bebidas alcohólicas dispensadas mediante el aprovisionamiento a través de un distribuidor autorizado.

Los establecimientos adheridos al Código de Buenas Prácticas se comprometerán a la realización de controles de calidad de las bebidas alcohólicas.

El personal evitará promover el consumo abusivo de alcohol o cualquier otra conducta de riesgo, favoreciendo el ocio responsable, especialmente entre los menores, a quienes no se puede incitar directa o indirectamente al consumo de bebidas alcohólicas. En particular no se les podrán ofrecer regalos, bonificaciones o cualquier otra ventaja análoga asociada a su consumo.

# Menores

## 11 Los establecimientos de ocio y restauración garantizarán la protección del menor, respetando las condiciones de acceso establecidas en la normativa vigente

El personal no dispensará ni permitirá la consumición de bebidas alcohólicas y de tabaco por menores. Deberán exhibir, en aquellos lugares donde su visualización sea más eficaz, carteles anunciadores de esta prohibición.

No se autorizará la entrada de menores de 18 años en los bares especiales, salas de fiesta, de baile, discotecas y similares donde se venda o facilite el consumo de bebidas alcohólicas, excepto cuando se realicen actuaciones en directo, en cuyo caso los menores de 16 años deben ir acompañados de sus progenitores o tutores, debiendo abandonar el establecimiento cuando finalicen aquellas.

La publicidad empleada por los establecimientos, espectáculos y actividades recreativas a los que tengan acceso menores no incitará de manera directa o indirecta al consumo de bebidas alcohólicas.

# Calidad en la prestación de servicios complementarios

## 12 Prestación del servicio de aparcacoches

Cuando se ofrezca servicio de aparcacoches, el establecimiento velará para que el personal respete las normas de circulación y estacionamiento, y custodie de forma segura las llaves del vehículo.

El aparcacoches entregará al consumidor un resguardo con los datos del establecimiento, la matrícula del vehículo y la fecha y hora de entrega del mismo.

## 13 Servicio de guardarropa

El personal a cargo del guardarropa entregará al consumidor que utilice este servicio un resguardo o ficha identificativa que permita la recogida de las prendas u objetos cuando el cliente lo requiera.

En el caso de que el cliente hubiera perdido el resguardo o ficha, el personal no le entregará prenda alguna hasta que se hayan devuelto todas las prendas u objetos depositados en el guardarropa o se vaya a proceder al cierre del local. Se admite que el consumidor pueda probar, mediante una descripción de la prenda u objeto depositado o cualquier otro medio, que es de su propiedad.

# Horarios

## 14 Los locales respetarán los horarios de actividad establecidos en la normativa vigente

Se mostrará el horario al público en lugar visible desde el exterior del local y se incluirá claramente en los carteles y programas publicitarios que se empleen para anunciar la celebración de espectáculos públicos o de actividades recreativas, promoviéndose su cumplimiento especialmente en todo lo relacionado con la apertura anticipada del local, según aforo, o con el desalojo del mismo.

# Derecho de admisión

## 15 Las condiciones establecidas por los locales que deseen ejercer el derecho de admisión deberán reflejarse en lugar visible a la entrada del local

Los establecimientos hosteleros y locales de ocio que ejerzan el derecho de admisión no podrán utilizarlo para restringir el acceso de manera arbitraria o discriminatoria a los clientes, ni situarles en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo.



# Protección de Datos

- 16** Las empresas de ocio y hostelería garantizarán el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos en todo lo relativo a gestión, custodia y eliminación de datos de tipo personal que dispongan como consecuencia de la relación con sus clientes

Cuando se soliciten y traten datos de carácter personal procedentes de los clientes, se les informará de que sus datos serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal y de la finalidad y los eventuales destinatarios de los mismos, identificando al responsable ante quien puedan ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

En el caso de disponer de videocámaras se informará de su presencia mediante distintivo oficial.

# Hojas de Reclamaciones

- 17** Los titulares de establecimientos deberán disponer de Hojas de Reclamaciones y exhibir el cartel oficial anunciando su existencia a disposición del cliente

Las hojas de reclamaciones se entregarán siempre que el consumidor las solicite. Con carácter previo a su entrega, el personal del establecimiento cumplimentará el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio y colaborará en la redacción y cumplimentación de las hojas de reclamaciones.

Cuando, en el ejercicio del derecho de admisión, se niegue la entrada al establecimiento a un consumidor, el personal de admisión del local entregará las hojas de reclamaciones a este, indicando el motivo por el que se negó el acceso.

En los establecimientos con aforo superior a 700 personas deberán disponerse de hojas de reclamaciones en cada una de las puertas de acceso a los mismos.

# Sistema Arbitral de Consumo

## 18 Las empresas se adherirán al Sistema Arbitral de Consumo

El establecimiento que voluntariamente se adhiera a este compromiso empresarial manifestará públicamente su decisión anunciando en lugar visible los distintivos de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y al Código de Buenas Prácticas.

Se involucrará al personal trabajador en el cumplimiento del código de buenas prácticas y sus compromisos de actuación, fomentando la formación continua y especializada de los empleados.

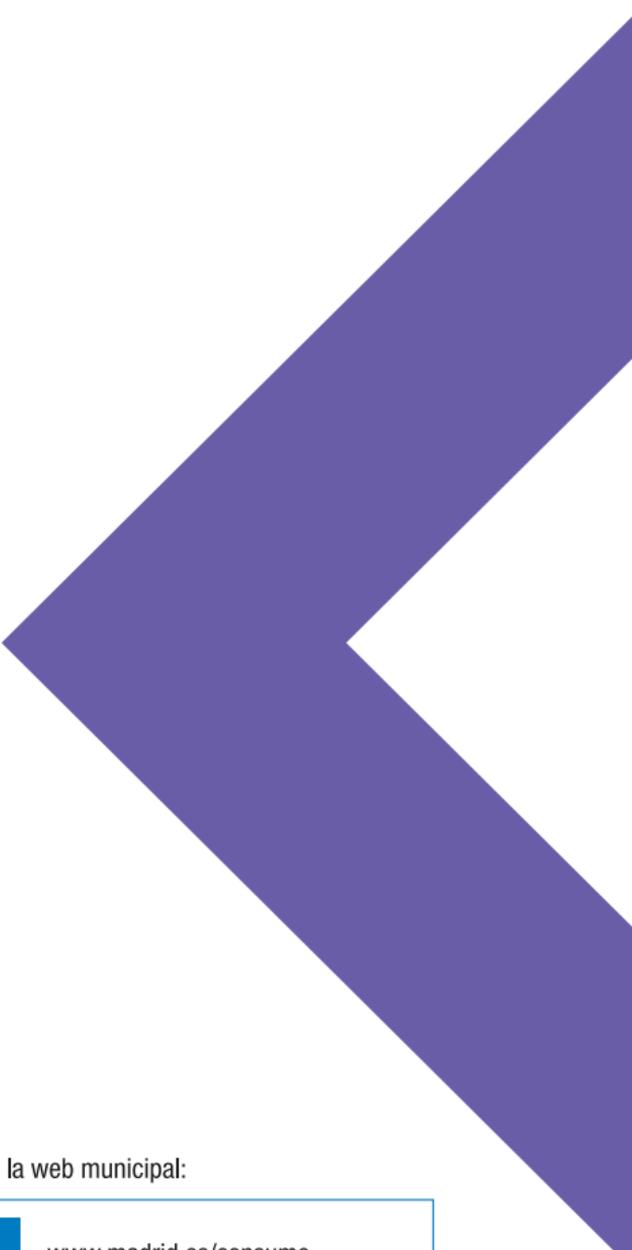
## Residuos

### 19 La gestión y el tratamiento de los residuos generados en la actividad se realizarán minimizando el impacto ambiental en el entorno

La gestión y el tratamiento de los residuos generados en la actividad se realizarán minimizando el impacto ambiental en el entorno, garantizando en todo momento que se realiza la correcta separación y depósito en los contenedores por materiales y en las debidas condiciones de higiene.

En el caso del vidrio, se evitará su depósito en los contenedores en el horario comprendido entre las 23 y las 8 horas.

Los establecimientos de restauración llevarán a cabo la recogida selectiva de los aceites usados a través de gestor autorizado.



Información y publicaciones  
sobre temas de consumo en la web municipal:

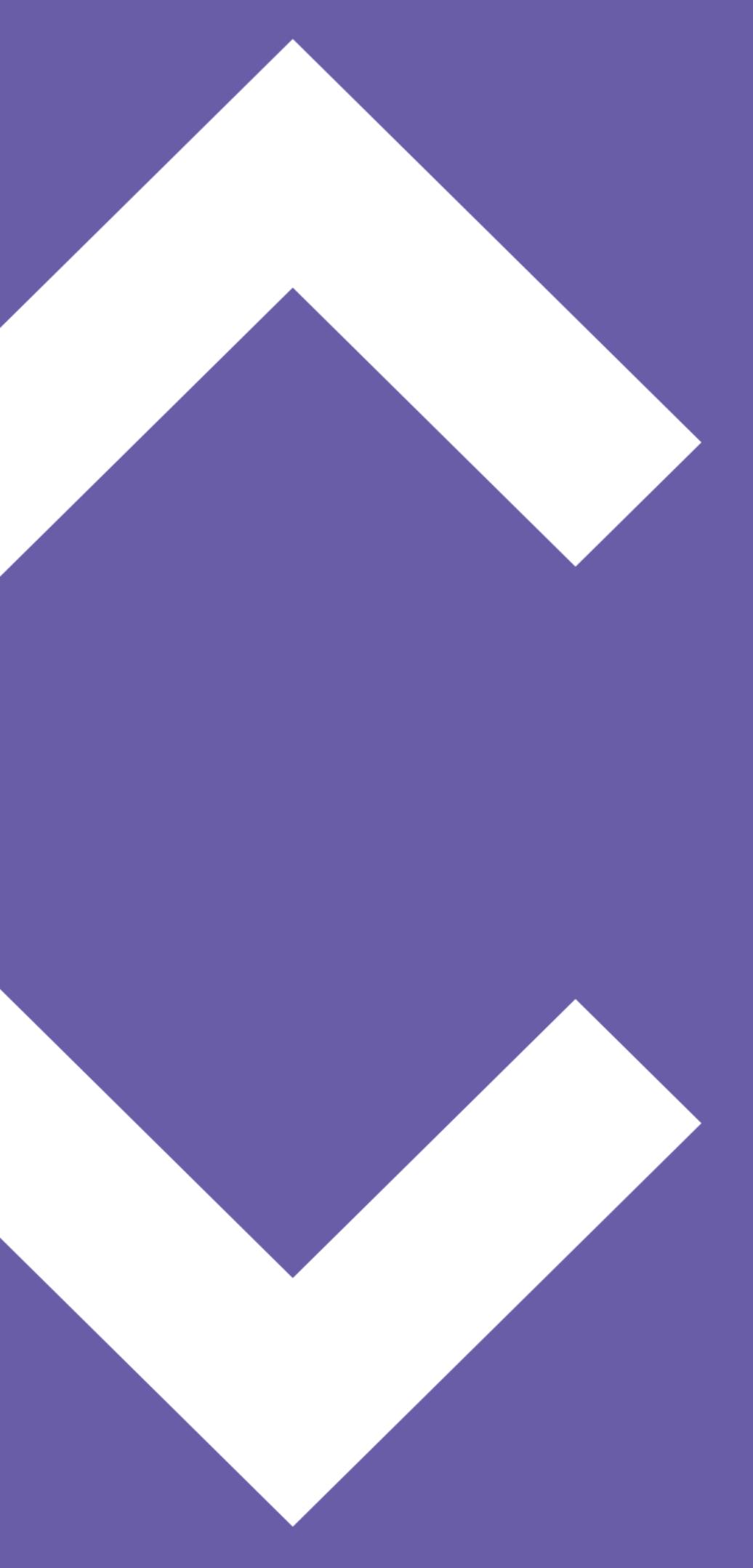
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

**010**Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera  
de la ciudad de Madrid





E + C  
EUROCONSUMO  
Comunidad de Madrid



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y  
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID  
"ASCENSIÓN SEDENO" (AACCU)  
(MIEMBRO DE CEACCU)



Confederación  
de Consumidores  
y Usuarios de Madrid



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA



ADICAE MADRID  
Consumidores críticos, responsables y solidarios

