



DIVIRTA-SE!

*Direitos do consumidor, orientações de
segurança e outras informações úteis
para curtir a noite da melhor forma*

DEPUTADO ESTADUAL
**REQUIÃO
FILHO**

SUMÁRIO

Direitos do
consumidor
pág. 5



Público LGBTI+
pág. 15

Que cartilha é essa?
pág. 4



Segurança
pág. 9



Que cartilha é essa?

Os direitos dos consumidores sempre foram uma das principais pautas que norteiam o meu mandato. Fui presidente da Comissão de Defesa do Consumidor por quatro anos e, durante esse tempo, percebi que a legislação sobre o tema é muito esparsa, difícil de ser entendida pela população em geral.

A presente cartilha tem como objetivo facilitar aos consumidores paranaenses, especificamente em bares e restaurantes, o conhecimento de seus direitos e deveres.

Fruto de um longo trabalho, procurei simplificar disposições legais do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990), bem como explicitar as diversas leis estaduais sobre os direitos dos consumidores.

Não fosse suficiente, ainda destinei um trecho especial para a segurança nestes estabelecimentos, bem como outro destinado especialmente ao público LGBTI+.

Reuni também telefones e sites úteis, visando facilitar a realização de denúncias em casos de violações.

Espero estar contribuindo de alguma forma, já que não adianta de nada termos direitos e não os conhecermos.

Requião Filho
Deputado Estadual

DIREITO DO CONSUMIDOR

Não é incomum ocorrerem problemas quando frequentamos bares e restaurantes. Às vezes nos entregam produtos errados, em outras o atendimento demora demais. Ainda costumamos ver placas sobre extravio de comanda e consumação mínima, mas o que de fato devemos fazer nessas situações? A seguir, respondemos dúvidas gerais sobre seus direitos.



SERVIRAM APERITIVOS SEM MINHA AUTORIZAÇÃO. E AGORA?

Oba, comida de graça! Antes de servir o ‘couvert’, o garçom deve perguntar se você quer o produto e informar cobrança. A prática de não informar clientes é considerada abusiva, pois o estabelecimento deve prestar informação sobre o couvert antes de oferecê-lo. Sem isso, o item não pode ser cobrado.

MINHA COMIDA VEIO COM SABOR, ODOR OU OBJETO ESTRANHO. PRECISO PAGAR?

Não! Você pode se negar a pagar por alimentos com sabor, odor ou objetos estranhos. Você também pode exigir um novo produto, mesmo se já tenha consumido o primeiro. A falta de higiene também deve ser questionada. Você pode formalizar denúncia no órgão de vigilância sanitária da cidade.

PRECISO PAGAR COUVERT ARTÍSTICO?

Sim, desde que seja informado previamente. O que não é previamente informado não pode ser cobrado.

POSSO IR EMBORA SEM PAGAR CASO O PEDIDO DEMORE PARA CHEGAR E EU NÃO QUISER MAIS CONSUMIR NO LOCAL?

Sim! Se um estabelecimento demorar muito para entregar o prato, você pode cancelar o pedido e ir embora sem pagar o que não consumiu – o que foi consumido, contudo, deve ser pago.



**PERDI MINHA
COMANDA NO
BAR/RESTAURANTE.
PRECISO PAGAR A
MULTA DE EXTRAVIO
IMPOSTA PELO LOCAL?**

NÃO! A comanda é para controle de consumo do cliente, não da casa. A cobrança é considerada uma prática abusiva pelo CDC. A responsabilidade pelo controle é do estabelecimento e não pode ser transferida a você, ok?

**PRECISO PAGAR
A TAXA DE 10%
PELO SERVIÇO?**

NÃO! Você só paga se quiser. Além disso, o valor deve ser informado previamente para você. Mesmo assim, a taxa só pode ser oferecida quando existir prestação de serviço - consumo no balcão, por exemplo, não se pode sugerir o pagamento dos 10%.

**O ESTABELECIMENTO
IMPÕE CONSUMAÇÃO
MÍNIMA. ISSO PODE?**

NÃO! A lei permite que se cobre entrada ou ingresso como uma forma de remuneração ao serviço prestado, mas não podem vincular este valor ao consumo de qualquer produto. O estabelecimento também não pode cobrar, além da entrada, qualquer adicional correspondente à consumação. Esteja atentx!

**SOU ALÉRGICO A LACTOSE/GLÚTEN, MAS
O CARDÁPIO NÃO ESPECIFICA A PRESENÇA
DAS SUBSTÂNCIAS. O QUE FAZER?**

Os estabelecimentos são obrigados a informar a presença de lactose e glúten nos alimentos do cardápio. Caso não exista a informação, pergunte ao gerente do estabelecimento. Em caso de reações alérgicas graves, chame uma ambulância ou peça para alguém o fazer, ligando para o 192.

CASO VOCÊ TENHA SEUS DIREITOS NEGADOS,

Guarde documentos como Nota Fiscal e recibos, e não esqueça de anotar o nome e o cargo da pessoa que lhe prestou atendimento. Logo após, denuncie ao Procon. Ao formular reclamação, forneça seus dados pessoais. Devem ser indicados, ainda, os dados do estabelecimento, como nome, endereço e telefone. Além de juntar cópias dos seus documentos pessoais, devem ser apresentados documentos que comprovem as alegações prestadas. Tenha consigo os documentos originais, de compra do produto ou de pagamento de um serviço. Encaminhe à Justiça se necessário, podendo recorrer ao Juizado Especial Cível e Criminal.

Caso precise ou queira resolver a questão em outro momento, somente pague se o local fornecer nota fiscal com a cobrança discriminada. Isso possibilita o reembolso posterior, além de ser prova para registrar ocorrência na delegacia do consumidor. E lembre-se: Você não pode ser retido no local. Se você for retido, ligue 190 e acione a Polícia.



SEGURANÇA PARA TODOS

Todos gostam de se divertir, ter um tempo de lazer com os familiares e amigos. Mas e se acontecer algo grave? Se existirem abusos nas revistas de entrada, ou se presenciarmos crimes e, até mesmo, nos ferirmos em algum tumulto? A seguir, te contamos algumas recomendações.

POSSO SOFRER REVISTA NA BALADA? QUEM DEVE ME REVISTAR?

Depende. Você pode ser revistado somente se você concordar com isso, pois o segurança da balada não tem poder de polícia.

Caso concorde, você deve ser questionado sobre o desejo de ser revistado por funcionários do gênero feminino ou masculino, procedendo a revista de acordo com a sua manifestação de vontade, respeitando a sua identidade de gênero.

O SEGURANÇA DA BALADA ME ABORDOU DE FORMA INADEQUADA. A QUEM DEVO RECORRER?

Se te forçaram a ser revistado, te insultaram e/ou te agrediram no ambiente, avise o garçom, gerente ou responsável imediato para relatar o caso. Após o ocorrido, se for o caso, procure a delegacia mais próxima e realize um boletim de ocorrência juntamente do exame de corpo e de delito (se houver agressão).

Além disso, através de um advogado, você também pode requerer reparação pelos danos morais/físicos sofridos, se houver, e processar o estabelecimento. Porém, se atente ao recolhimento de provas: Recolha nome, telefone e documento de pelo menos duas pessoas que estavam próximas e testemunharam o ocorrido.



FUI VÍTIMA DE VIOLÊNCIA NA BALADA POR OUTRO FREQUENTADOR. O QUE FAZER?

A primeira orientação é: não revide! Busque imediatamente ajuda de seguranças e equipes do estabelecimento devidamente preparadas. Caso queira que o agressor seja punido, registre o acontecimento e realize um boletim de ocorrência na delegacia mais próxima. Também procure um serviço médico e peça um relatório do atendimento.

Quando o autor da agressão for desconhecido, procure memorizar aparência física e detalhes da roupa. Também no momento da denúncia, leve seus documentos pessoais e faça exame de corpo e de delito.

A mulher também pode ligar para o 180 e relatar o ocorrido para obter informações de como ser auxiliada.

DEU TUMULTO NA BALADA E SOFRI FERIMENTOS, A QUEM RECORRER?

Busque imediatamente ajuda de seguranças e equipes do estabelecimento devidamente preparadas. Caso a situação esteja fora de controle, peça ao estabelecimento para que chame a Polícia. Se necessário, chame uma ambulância ou peça para alguém o fazer, ligando para o 192. Esteja com documentos pessoais para que possam lhe identificar no atendimento.

NO CASO DE TIROTEIOS:

Deite-se no chão e mande os outros fazerem o mesmo. Procure ficar atrás de um anteparo qualquer e, assim que puder, saia do local. Observe atentamente onde estão localizadas as saídas de emergência.



FURTARAM ALGO DE VALOR DA MINHA BOLSA OU DA MINHA MESA. O QUE FAZER?

Procure algum funcionário para relatar e cobrar ações para o reparo do furto. Todo detalhe no relato é importante, desde as características do bem até o local onde sumiu. Depois disso, é importante registrar um Boletim de Ocorrência numa delegacia mais próxima e lembrar, se for o caso, de bloquear o quanto antes o que foi furtado. Se foi um celular, peça emprestado um telefone para bloquear tanto seu número com sua operadora como também seu aparelho. Se foi uma carteira, entre em contato com suas operadoras de cartões.

Caso o problema não seja resolvido com o estabelecimento, pode ser aberto um processo em órgãos de defesa do consumidor. Para isso, é importante guardar todas as provas, como notas, extrato de banco, tudo que comprove que esteve naquele local, naquele dia e se consumiu algo. É possível também entrar com uma ação em Juizado Civil, caso o valor da indenização não passe de 40 salários mínimos.



SE MEU CARRO FOR ROUBADO NO ESTACIONAMENTO DE UM ESTABELECIMENTO, O QUE FAZER?

Peça por vídeos de câmeras e procure pela equipe do estabelecimento que gerencia o estacionamento para saber de mais informações. Informe placa, modelo e outras informações importantes para identificação do veículo. Além disso, caso não tenha comprovante de entrega do carro ao estacionamento com a hora marcada, peça para a equipe providenciar. Após constatado o furto, telefone para a sua seguradora, caso tenha.

Se a situação não puder ser resolvida pela empresa ou a mesma demonstrar desinteresse em dar o apoio necessário, o consumidor deve recorrer à delegacia de polícia, Procon e, se preciso, a Justiça. Também lembre de fazer um Boletim de Ocorrência intermediado pelo Procon.

Se o seu carro não for recuperado, o estabelecimento é obrigado a restituir eventual problema, pois ele é responsável pela proteção do veículo, independentemente se você pagou ou não pelo estacionamento. Por isso, você



pode procurar um advogado para entrar com ação de danos morais e materiais contra o estabelecimento. Ah, e esteja sempre munido do maior número de provas que você puder obter do ocorrido, ok?





SE EU PRESENCIAR TRÁFICO DE DROGAS DENTRO DO ESTABELECIMENTO, COMO DEVO AGIR?

Não aborde os envolvidos e observe sutilmente os detalhes. Características físicas, roupas usadas, local e horário da ocorrência do tráfico são importantes. Após feita a observação, informe os seguranças ou a gerência do estabelecimento sobre o ocorrido. Em casos mais graves, onde o aviso não surtiu efeito ou seja perceptível a participação de funcionários do estabelecimento na ocorrência, envolva a Polícia: ligue primeiramente para o 190, para que uma viatura policial seja encaminhada para o local para dar atendimento necessário. Depois, ligue para o 181 e forneça o maior número de informações que puder. A sua identidade será mantida em sigilo.



PÚBLICO LGBTI+

Todos têm o direito de se divertir, mas alguns grupos estão mais sujeitos à discriminação! Devemos diariamente combater o preconceito e as recomendações a seguir podem ajudar não somente o público LGBTI+, mas também a quem presenciar uma situação de homofobia.



ALTEREI MEU NOME, MAS ELE NÃO ESTÁ ATUALIZADO NO MEU RG. O QUE FAZER PARA ENTRAR NA BALADA?

O nome que você usar para se apresentar deve ser o nome pelo qual será chamadx. Esse é o seu nome social e ele deve ser respeitado; por isso, a divergência não pode te impedir de entrar na balada. Em caso de proibição de entrada, exija falar com a gerência do estabelecimento.

SOU MULHER TRANS. EM CASO DE VIOLÊNCIA, POSSO LIGAR PARA O 180?

Sim! A Central de Atendimento à Mulher é para TODAS as mulheres, incluindo transsexuais. Em situação de risco, ligue imediatamente para o 180. Sua denúncia será anônima.

SOU TRANSSEXUAL. QUAL BANHEIRO DEVO USAR NA BALADA?

Se você se apresenta e se identifica como mulher, deve usar o banheiro feminino. Se você se apresenta e se identifica como homem, deve usar o banheiro masculino. Em caso de proibição do uso do banheiro, exija falar com a gerência do estabelecimento. Procure também, se necessário, um advogado para entrar com um processo contra o estabelecimento.

FUI VÍTIMA DE HOMOFOBIA. E AGORA?

Em alguns casos, a discriminação pode ser sutil, como negar serviços e dar tratamento desigual. Porém, muitas vezes o preconceito é evidente com agressões verbais, físicas e morais. Qualquer que seja a discriminação, é importante denunciar o ocorrido. Toda delegacia deve registrar um Boletim de Ocorrência e você deve buscar a ajuda de possíveis testemunhas. As denúncias também podem ser feitas pelo 190, da Polícia, e pelo Disque 100 (Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos).

Aprendendo a diversidade

Elimine preconceitos do seu vocabulário!

IDENTIDADE DE GÊNERO

É como a pessoa se vê, seja como mulher, como homem ou como gênero neutro. Algumas pessoas se identificam com o gênero não-correspondente ao seu sexo biológico, ou seja, nasce com um corpo masculino e se sente mulher (se identifica com o gênero feminino), ou nasce com um corpo feminino e se sente homem. Muitas pessoas ainda confundem orientação sexual e identidade de gênero. A primeira diz respeito ao interesse sexual por outras pessoas - por pessoas do mesmo gênero (homossexual), do gênero oposto (heterossexual), por ambos os gêneros (bissexual) ou pessoas não binárias (pansexual). A identidade de gênero não determina a orientação sexual de alguém. Assim, um homem trans (que nasceu com o corpo feminino e se reconhece como homem) pode tanto ser gay (gostar de homens), quanto heterossexual (gostar de mulheres) ou bissexual.

EXPRESSÃO DE GÊNERO

É como alguém se mostra para os outros - diz respeito à aparência. É possível ter uma aparência feminina, masculina ou andrógina (que mescla elementos tidos como femininos e masculinos).

TRANSGÊNERO

É a pessoa que possui uma identidade de gênero diferente do sexo do seu nascimento - ou seja, é a pessoa que nasceu com vagina e se identifica como homem (um homem trans), ou nasceu com pênis e se identifica como mulher (uma mulher trans).

TRAVESTI

É a pessoa que não tem uma identidade de gênero apenas, e sim as duas.



TELEFONES ÚTEIS

Encontre ajuda necessária

1

POLÍCIA MILITAR

Ligue 190

2

POLÍCIA CIVIL

Ligue 197

3

DISQUE DENÚNCIA

Ligue 181

4

AMBULÂNCIA

Ligue 192

5

PROCON

Ligue 0800 41 1512



TELEFONES ÚTEIS

Encontre ajuda necessária

6

DEFESA CIVIL

Ligue 189

7

CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER

Ligue 180

8

BOMBEIROS

Ligue 193

9

PREFEITURA DE CURITIBA

Ligue 156

10

DIREITOS HUMANOS

Ligue 100

Acompanhe nas redes!



www.requiaofilho.com.br



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



[@requiaofilho](https://www.instagram.com/requiaofilho)



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