

LET'S PARTY!

DIVIRTA-SE!

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

DEPUTADO ESTADUAL
**REQUIÃO
FILHO**

SUMÁRIO

Que cartilha é essa?
pág. 4



Direitos do
consumidor
pág. 5



Segurança
pág. 9

Público LGBTI+
pág. 15



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 o consumidor frequenta bares e restaurantes. Às vezes entregam produtos errados, cobranças são feitas sem permissão e, em outras, o atendimento demora demais. Então, como prevenir situações de desrespeito e violação dos direitos do consumidor? Como garantir a segurança dos seus negócios tomando as devidas prevenções para que denúncias e processos não ocorram? A seguir, respondemos algumas dúvidas.



DEVO INFORMAR OS PREÇOS NO MEU CARDÁPIO? E OS INGREDIENTES?

Você precisa afixar o cardápio com os preços, em moeda corrente, logo na entrada do estabelecimento, ok? Outra informação prévia e clara que deve ser fornecida refere-se aos ingredientes, bem como a presença de lactose e glúten nos alimentos do cardápio. Se o seu cliente sofrer reações aos ingredientes sem ter conhecimento deles, o estabelecimento pode levar processo. Em caso de reações alérgicas graves, chame uma ambulância ligando para o 192 e preste toda a assistência médica necessária.

POSSO COBRAR CONSUMO MÍNIMO DO MEU CLIENTE?

Não! Por enquanto, a lei em vigor determina que é permitido cobrança apenas da entrada, não podendo acumular com taxa mínima de consumo.

POSSO COBRAR 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. A informação referente à cobrança deve ser clara e precisa.

MEU CLIENTE NÃO PAGOU MULTA POR PERDA DE COMANDA. E AGORA?

Primeiro: a cobrança de multa por perda da comanda, de acordo como o CDC, é considerada uma prática abusiva - mesmo que seja previamente informada. É sua a responsabilidade pela cobrança e não deve ser transferida ao consumidor! Cabe ao estabelecimento registrar e controlar todos os itens consumidos pelo cliente. Desta forma, se o consumidor extraviar a comanda, não deve ser punido com o pagamento da multa.

O CLIENTE DEVE PAGAR A TAXA DE 10% PELO SERVIÇO?

NÃO! Ele só paga se quiser. Além disso, o valor deve ser informado previamente. Mesmo assim, a taxa só pode ser oferecida quando existir prestação de serviço - exceto consumo no balcão. Nesse caso, não deve ser sugerido o pagamento de 10%.

MEU CLIENTE DIZ QUE ESQUECEU A CARTEIRA E ALEGA NÃO PODER PAGAR!

Se o cliente realizou despesas e alega não ter dinheiro para pagar, elabore Nota Fiscal com os dados do cliente e peça para que o mesmo assine. Se o cliente não retornar, você pode fazer a cobrança na forma da lei. Em casos delicados, você pode acionar uma viatura da polícia através do fone 190 para condução do cliente até a delegacia da região, onde o delegado irá elaborar o chamado Termo Circunstanciado e o cliente irá responder processo criminal na Justiça.



EM CASO DE DIREITOS NEGADOS AO CLIENTE,

Ele pode denunciar o seu estabelecimento ao Procon. Logo após formular reclamação, o cliente também tem o direito, se achar necessário, de encaminhar o caso à Justiça, podendo recorrer ao Juizado Especial Cível e Criminal. Caso o cliente queira resolver a questão em outro momento, forneça nota fiscal com a cobrança discriminada. E lembre-se: não retenha objetos do seu cliente, nem mesmo o próprio cliente no estabelecimento.

The background of the page is a photograph of a wall with a brick pattern at the top and a textured surface below. Two white Bosch security cameras are mounted on the wall, one on the left and one on the right. In the center, there are two white electrical boxes. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter. The title 'SEGURANÇA PARA TODOS' is written in large, bold, white capital letters across the middle of the image.

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 o seu cliente sair ferido, ou se presenciarmos crimes e, até mesmo, houver grave tumulto no estabelecimento? A seguir, algumas recomendações.



MEU CLIENTE SE RECUSA A SER REVISTADO. E AGORA?

Como a segurança da balada não tem poder de polícia, seu cliente pode se negar a ser revistado. Por isso, sempre que houver a necessidade disso, você deve primeiro pedir permissão ao seu cliente. E ah, sempre pergunte se a revista deverá ser conduzida por segurança do gênero feminino ou masculino, procedendo a revista respeitando a identidade de gênero.

MEU CLIENTE ESTÁ ALTERADO/ESTÁ MOSTRANDO COMPORTAMENTO AGRESSIVO. E AGORA?

Os seguranças do seu estabelecimento podem pedir cordialmente para que seu cliente se acalme. Em casos delicados e graves, você pode chamar a Polícia para que o cliente se retire ou seja levado para a delegacia.

EM CASO DE SUSPEITA, QUAL A ABORDAGEM CORRETA A SE FAZER AO CLIENTE?

Sempre trate seus clientes com educação e cordialidade, dando sempre o benefício legal da dúvida. Aborde a pessoa partindo do pressuposto que houve um erro, evitando expor a pessoa publicamente. Você pode averiguar o que aconteceu com cordialidade, pedindo para que a pessoa mostre seus pertences por livre e espontânea vontade (em caso de suspeita de furto).

Você não pode, em hipótese nenhuma, tratar o cliente de forma agressiva: Não o leve sob custódia, não o obrigue a ser revistado e não tenha uma atitude agressiva ou desrespeitosa. A pessoa é inocente até que se prove o contrário e, se você sentir a necessidade, deve chamar a polícia para revistar o cliente e fazer demais procedimentos que somente a polícia pode.

MEU CLIENTE FOI VÍTIMA DE VIOLÊNCIA POR OUTRO FREQUENTADOR. O QUE FAZER?

Acione imediatamente seguranças e equipes do estabelecimento devidamente preparadas. Caso a vítima queira que o agressor seja punido, acompanhe-a até a delegacia mais próxima para que ela realize um boletim de ocorrência. Também preste TODA a assistência médica que a vítima necessitar, e peça para que forneçam a vítima um relatório do atendimento. Lembre-se de fornecer cópias dos vídeos e outras provas que possam auxiliar a vítima.

Quando o autor da agressão for desconhecido, procure conversar com pessoas próximas para informações sobre aparência física e detalhes da roupa. Veja também suas câmeras para mais detalhes.

HOUE TUMULTO NA BALADA E MEU CLIENTE SOFREU FERIMENTOS, E AGORA?

Acione os seguranças e equipes do estabelecimento. Caso a situação esteja fora de controle, chame a Polícia. Se necessário, chame uma ambulância ou peça para alguém o fazer, ligando para o 192. Preste assistência médica que a vítima necessitar, e peça para que forneçam a vítima um relatório do atendimento. Forneça cópias dos vídeos e outras provas que possam auxiliar a vítima e quaisquer investigações.

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, se retire do local usando a saída de emergência. Ligue 190.



O CLIENTE DIZ TER SIDO FURTADO DENTRO DO MEU ESTABELECIMENTO. E AGORA?

Ouçá o cliente, pergunte por especificações e detalhes do que foi teoricamente furtado. Se após a busca e o monitoramento das câmeras os bens não foram encontrados, acompanhe seu cliente até a delegacia mais próxima para que seja registrado um Boletim de Ocorrência.

Depois disso, **realize a reparação dos danos causados ao seu cliente.** O CDC sustenta, conforme o artigo 14 da Lei 8078/90, que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. O parágrafo 1º esclarece que o "serviço é defeituoso" quando não fornece a segurança que o consumidor espera. Ou seja: você é responsável pela segurança enquanto o cliente estiver no seu estabelecimento.

O parágrafo 3º explica que o estabelecimento só não será responsabilizado se provar que "o defeito inexistiu". Nesse caso, seria necessário provar que o furto não ocorreu.



O CLIENTE DIZ QUE SEU CARRO FOI ROUBADO NO ESTACIONAMENTO DO MEU ESTABELECIMENTO. O QUE EU DEVO FAZER COMO EMPRESA?

Cheque vídeos de câmeras e procure pela equipe de gerenciamento do estacionamento para saber de mais informações. Verifique com o cliente a placa, modelo e outras informações importantes para identificação do veículo.

Além disso, caso não seja emitido comprovante de entrega do carro ao estacionamento com a hora marcada, peça para a equipe providenciar as informações. Após constatado o furto, peça para o cliente ligar para a seguradora, caso tenha.

Ligue para a polícia e forneça todas as informações necessárias para investigação.

Se o carro não for recuperado, você deve restituir seu cliente. Você, como empresa, é responsável pela proteção do veículo, independentemente se o cliente paga ou não pelo uso do seu estacionamento.





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

Observe sutilmente os detalhes junto da sua equipe de segurança - características físicas, roupas usadas, local e horário da ocorrência do tráfico são importantes. Após feita a observação, ligue para o 190, para que uma viatura policial seja encaminhada para o local para dar todo o atendimento necessário e dar a voz de prisão. Ligue também para o 181 e forneça o maior número de informações que puder.

Lembre-se de fornecer todas as informações necessárias à Polícia para que a investigação seja iniciada.

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 você, barista, a atender o público LGBTI+ com o devido respeito que merecem, mas também a saber o que fazer se presenciar uma situação de homofobia no seu estabelecimento.



NO RG DO CLIENTE CONSTA O NOME JOÃO, MAS ELE SE APRESENTA COMO MARIA. COMO DEVO PROCEDER?

O nome que o cliente usar para se apresentar deve ser o nome pelo qual será chamadx. Esse é o nome social, que reflete sua identidade de gênero, e ele deve ser respeitado. Por isso, não impeça o cliente de entrar no estabelecimento, ok? Essa também é uma forma de preconceito.

QUE BANHEIRO A PESSOA TRANS DEVE USAR NA BALADA?

Se a pessoa se apresenta e se identifica como mulher, deve usar o banheiro feminino. Se alguém se apresenta e se identifica como homem, usa o banheiro masculino. É um direito da pessoa utilizar o banheiro de acordo com a sua identidade de gênero, e quaisquer justificativas do estabelecimento para o contrário podem esbarrar em meras suposições discriminatórias passíveis de processo.

NÃO SEI SE ME DIRIJO A UM CLIENTE COMO SR. OU SRA. E AGORA?

Na hora de se dirigir a uma pessoa, trate-a de acordo com o gênero que ela se apresenta. Se a pessoa se vestir e se identificar de forma masculina, use senhor. Se veste e se identifica de forma feminina, use senhora. Se preferir ser mais informal (e se convenientemente a ocasião for mais informal), use você - é uma maneira neutra de tratamento e que não evidencia o gênero.



COMO PROCEDER EM CASOS DE HOMOFOBIA?

Ocorrendo discriminação, seja entre funcionários ou clientes, como negação de serviço, tratamento desigual, agressões verbais, físicas e morais, é importante denunciar o ocorrido no mesmo momento! Chame a Polícia para que você e os envolvidos sejam levados a delegacia para registrar um Boletim de Ocorrência. As denúncias também podem ser feitas pelo 190, da Polícia, e pelo Disque 100 (Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos). No caso de homofobia entre os próprios funcionários, você, como empregador, tem o dever de investigar ativamente o caso. Não deixe apenas para o funcionário que foi vítima a responsabilidade de produzir provas e reunir testemunhas. A homofobia, quando comprovada, pode ser motivo para demissão com justa causa.

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)

DEPUTADO ESTADUAL
**REQUIÃO
FILHO**