

LEGÁLITAS

Normativa legal en bares y restaurantes

Manual de Supervivencia Jurídica





Legálitas es la legaltech española líder en asesoramiento jurídico para familias, autónomos y pymes. Ayudamos a las personas en su día a día, de una manera sencilla, accesible y eficaz; utilizando tecnología innovadora para que puedan acceder a un asesoramiento legal de calidad; resolviendo un millón de consultas cada año, a través de más de 800 abogados y una red nacional de 277 despachos por toda España.

Ponemos a tu disposición una colección de Manuales de Supervivencia Jurídica, para que cualquier persona ajena al mundo de la abogacía, tenga la oportunidad de saber cuáles son sus derechos y deberes en diferentes aspectos de la vida: trabajo, vivienda, familia, vehículo, etc.

La lectura de este manual te ayudará a sobrevivir jurídicamente en un entorno en el que cada vez es más necesaria la presencia de un abogado. Si después de haberlo hecho, todavía te quedan preguntas sin responder, te invitamos a llamar a Legálitas para que puedan ser resueltas.

Legálitas

Avda. Leopoldo Calvo Sotelo-Bustelo 6
28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
911 513 715
info@legalitas.es

Normativa legal en bares y restaurantes

Manual de Supervivencia Jurídica

- ✓ **Normativa administrativa**
- ✓ **El derecho de admisión y accesibilidad**
- ✓ **Regulación de la publicidad del establecimiento**
- ✓ **El personal y la atención al consumidor**
- ✓ **Calidad en la prestación del servicio**
- ✓ **Cartas y listas de precios del local**
- ✓ **Información sobre alimentos**
 - Especial atención a las alergias.

- ✔ **Gestión de reservas y cobro anticipado**
- ✔ **Intoxicaciones alimenticias**
- ✔ **Emisión de tickets, recibos y/o facturas**
- ✔ **Medios de pago admitidos en bares y restaurantes**
- ✔ **Hojas de Reclamaciones y procedimiento**



Normativa administrativa

Todos los locales de hostelería deben reunir una serie de requisitos mínimos de condiciones higiénico-sanitarias, requisitos administrativos, accesibilidad para personas con movilidad reducida, etc. Hay que tener en cuenta que varían en función de donde se ubique el negocio ya que depende de la normativa autonómica y municipal.

No obstante, existen unos requisitos comunes para todos:

- Tienen que tener una zona de uso público.
- Cocina, zona de elaboración o manipulación de alimentos aislado y de uso exclusivo de personal.
- Almacén de alimentos también aislado con cámaras frigoríficas, congeladoras y armarios o estanterías, dependiendo del tipo de alimento que se almacene.
- Servicios de uso público separados por sexo (con excepciones) y adaptado.
- Servicios higiénicos para el personal si se manipulan alimentos.
- Zona diferenciada para los productos de limpieza.

- Cuarto de basuras aislado incomunicado con la zona de manipulación o almacenamiento de alimentos.
- Las cocinas deben disponer de campana extractora de humos con salida a chimenea exclusiva.
- Los sistemas de ventilación tienen que estar instalados de forma que se pueda acceder fácilmente a los filtros o elementos que deban limpiarse o sustituirse.

La obtención de licencia para realizar la actividad en un local determinado dependerá también de normativa, principalmente, autonómica y municipal. Dependiendo del tipo de restauración que se va a ofrecer se necesitará un trámite diferente, así para obtener una licencia de un bar-cafetería se requiere de un proyecto técnico suscrito por un técnico especialista que acreditará que el local cumple con las normas exigidas para el desarrollo de la actividad en el que deben detallarse cuestiones como la potencia eléctrica, la manipulación, despensa y conservación de alimentos, etc. En el caso de un restaurante dicho proyecto técnico será más estricto, recogiendo aspectos como la zona de cocina y almacén, salida de humos, plan de incendios, etc.

Una vez elaborado dicho proyecto técnico se debe solicitar la licencia de actividad que corresponda y, en su caso, licencia de obras, que se hará a través de declaración responsable, en el caso de Madrid, hasta que se conceda la licencia. Asimismo, hay que presentar junto al proyecto una memoria ambiental que acredite que se cumple con la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y con la Ordenanza de Protección de Medio Ambiente, así como acreditar que va en línea con lo establecido en el Plan General de Ordenación Urbana.

Esta licencia de actividad o de apertura solo se presenta en el momento de su apertura y se modificará siempre que cambien las condiciones de la licencia original, como el titular, cambio en la actividad, etc.

Estos locales también deben cumplir otra serie de requisitos autonómicos como la inscripción de la empresa en el Registro de empresas y Actividades Turísticas,

obtención de placa identificativa que tienen que colocar fuera del local en lugar visible, disponer de hojas de reclamaciones, autorización, en su caso, para la instalación de máquinas tragaperras, posesión del carnet de manipulador de alimentos para el personal que trabaje en el local, autorización por parte de la autoridad sanitaria, etc.

Para saber si un bar tiene licencia de actividad lo más sencillo es preguntar directamente al gerente o encargado del local. En algunos bares dicha licencia es expuesta a modo cuadro en el local donde se puede comprobar el tipo de licencia, el titular, el aforo, etc. así mismo se puede obtener dicha información en los Ayuntamientos o juntas de distrito donde se ubique el local.

En ocasiones, la mayoría de las reclamaciones de los consumidores es relativo a la limpieza y condiciones higiénico-sanitarias del local. En este sentido, el Ministerio de Sanidad establece la normativa de limpieza de los establecimientos, indicando de manera reglamentaria las condiciones que deben reunir estos locales en dicho aspecto y que deben abarcar la limpieza, desinfección, acondicionamiento de áreas de trabajo y de la zona de uso público. Si los establecimientos no cumplen con dicha normativa pueden ser inspeccionados y, en su caso, sancionados o incluso cerrados. También existe normativa autonómica al respecto.



Existen locales que no cumplen con todos los requisitos anteriormente expuestos, por ejemplo, requisito de acceso, dimensiones o número de baños, esto es porque se trata de locales abiertos al amparo de una licencia antigua y los requisitos para obtener dicha licencia se amparaba en normativas menos exigentes. Aunque estos locales deben reunir las condiciones higiénico-sanitarias y de limpieza que rigen en la actualidad.

Los requisitos de accesibilidad se entienden en la normativa española como el proceso de normalización de las personas con discapacidad. Todos los locales de hostelería de nueva apertura tienen que cumplir obligatoriamente con estos requisitos, con el objetivo de que todas las personas puedan acceder en condiciones de igualdad a los diferentes servicios y espacios. Los locales que no reúnan dichos requisitos pueden ser sancionados.

Con carácter general, los locales de restauración y hostelería deben:

- Tener un suelo especial de material antideslizante que facilite la movilidad de las personas con movilidad reducida, no solo personas con discapacidad si no también personas de edad avanzada.
- Rampa de acceso.
- Anchura de las puertas de entre 80 y 90 cm que, en el caso de los baños, debe ser correderas.

Derechos de admisión y accesibilidad

Podrán ejercer el derecho de admisión los titulares de establecimientos o las personas en quienes deleguen. Este derecho tiene por finalidad impedir el acceso de personas que se comporten de manera violenta, que puedan producir molestias al público o usuarios o puedan alterar el normal desarrollo de la actividad.

Pero no podrá utilizarse para restringir el acceso de manera arbitraria o discriminatoria, ni situar al usuario en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo.

Se prohíbe el acceso a los establecimientos portando prendas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y la xenofobia.

Además, si el establecimiento dispone de personal de control de acceso éste deberá disponer del correspondiente certificado acreditativo en vigor emitido por la academia de policía local de la Comunidad de Madrid.

El personal podrá recabar la ayuda de los agentes de la autoridad para expulsar de sus establecimientos, si fuere necesario, a las personas que incumplan las normas usuales de convivencia social o las que pretendan entrar con una finalidad evidentemente distinta de la propia.

Los titulares del sector respetarán las normas relativas a la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas (ámbito administrativo).



Regulación de la publicidad

La publicidad realizada por el establecimiento será veraz y suficiente. La oferta, promoción y publicidad de los servicios de restauración y ocio nocturno se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad, finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación. Se realizarán conforme a los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición. Los servicios de restauración y ocio nocturno que sean objeto de una publicidad con indicación del precio deberán indicar el precio total, IVA incluido, que los consumidores deban satisfacer.

Por lo que a la publicidad del influencers se refiere, la publicidad ilícita se recoge en el artículo 18 de la Ley de Competencia Desleal o LCD, en relación con el artículo 3 de la Ley General de Publicidad (LGP).

El artículo 18 de la LCD establece que aquella publicidad considerada ilícita por la Ley General de Publicidad será considerada desleal. A su vez, el artículo 3 de la LGP establece que es ilícita toda aquella publicidad que:

- Atente contra la dignidad de la persona o vulnere los derechos y valores establecidos en la Constitución.
- Aquella dirigida a menores que le incite a la compra de un bien o servicio, explotando su inexperiencia o credulidad, o en la que aparezcan persuadiendo de la compra a padres o tutores.
- La publicidad subliminal.
- La que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad determinados productos, bienes, actividades o servicios.
- La publicidad engañosa, la publicidad desleal y la publicidad agresiva.

Las prácticas más realizadas por influencers, y que entran dentro de lo que se considera como publicidad ilícita son la publicidad subliminal y aquella dirigida a menores.

El personal y la atención al consumidor

El personal del establecimiento deberá mantener en todo momento un trato amable y profesional con los clientes de los establecimientos. La amabilidad en el trato, la corrección en el lenguaje y en cualquier forma de comportamiento con el consumidor es considerada como un derecho del consumidor según la legislación turística y, por lo tanto, como una obligación del personal del establecimiento.

El respeto de normas de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, también son obligación a cargo del titular del establecimiento.

Calidad en la prestación del servicio

La ejecución de un servicio de calidad, atendiendo a la categoría del establecimiento, a los términos contratados y a lo dispuesto por las reglamentaciones correspondientes, es una obligación administrativa impuesta por la normativa sectorial, tanto turística como de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Las características de calidad publicitadas por el empresario se incorporan al contrato, siendo exigibles por el consumidor y, en todo caso, definen un parámetro de conformidad del servicio susceptible de originar responsabilidad administrativa si no fuera respetado.

✔ **Cartas y listas de precios**

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.

El titular del establecimiento del sector ha de anunciar los servicios que presta, dando la máxima publicidad a los precios ofertados. La forma usual de proporcionar esta información en los establecimientos de restauración es a través de cartas o listas de precios, de forma que el consumidor pueda comprobar que el empresario cumple con la obligación de cobrar solamente lo que esté previamente publicitado. En las cartas o listas, y en general en cualquier información o anuncio de precios, se ha de indicar éstos de forma global, con inclusión del IVA y de todos los cargos por servicios adicionales, incluyendo el que pueda corresponder por el uso de medios de pago como son las tarjetas de crédito o débito, pero sólo en cuantías que no pueden superar los porcentajes referidos en el epígrafe 7 sobre medios de pago.

Todo producto servido y susceptible de demanda diferenciada en atención a un uso generalizado, como puede ser el caso del pan, ha de figurar en las



cartas y listas con un precio también diferenciado del que podría haber por un servicio que incluya otros productos –cuya existencia y composición ha de figurar también en esas relaciones de precios– y se presente al consumidor como entrante, aperitivo o similar.

No se acepta una indeterminación del precio de aquellos productos sujetos a fuertes fluctuaciones en su cotización, como la leyenda “según mercado” (s/m), al incumplir la obligación de dar la máxima publicidad a los precios de los servicios prestados sin que el consumidor necesite preguntar por el de cualquiera de los que se anuncia. No cabe una indicación de conceptos facturables que se puedan entender incluidos en otros servicios publicitados, no pudiéndose utilizar ni cobrar conceptos indeterminados como “servicio”, “cubiertos” u otros parecidos.

Información sobre alimentos

La información alimentaria será precisa, clara y fácil de comprender para el consumidor. Hay una obligación de efectuar prácticas leales relativas a la información alimentaria, incluyendo en esta no solamente al etiquetado, sino también a la publicidad y presentación de los alimentos. En particular la información alimentaria no inducirá a error:

1. Sobre las características del alimento y, en particular, sobre la naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia, y modo de fabricación o de obtención.
2. Al atribuir al alimento efectos o propiedades que no posee.
3. Al insinuar que el alimento posee características especiales, cuando, en realidad, todos los alimentos similares poseen esas mismas características, en particular poniendo especialmente de relieve la presencia o ausencia de determinados ingredientes.

4. Al sugerir, mediante la apariencia, descripción o representación la presencia de un determinado alimento o ingrediente, cuando en realidad el componente presente de forma natural o el ingrediente utilizado normalmente en dicho alimento sea sustituido por un componente o un ingrediente distinto.

Salvo las excepciones previstas en los casos de aguas minerales y productos alimenticios destinados a una alimentación especial, la información alimentaria no atribuirá a ningún alimento las propiedades de prevenir, tratar o curar alguna enfermedad humana, ni hará referencia a tales propiedades. Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano.

Especial atención a las alergias

Los establecimientos de ocio y restauración cumplirán con la normativa de información sobre la presencia de ingredientes que causan alergias e intolerancias. En las cartas, listas o carteles próximos a los productos expuestos es admisible la indicación de sustancias o productos susceptibles de causar alergias o intolerancias, al ser parte fundamental de la información alimentaria que se ha de ofrecer al consumidor. En todo caso, es obligatoria la información



sobre ingredientes o sustancias susceptibles de provocar alergias o intolerancias cuando se venden alimentos a granel. Los restaurantes, y otras colectividades, realizan de forma prioritaria este tipo de venta.

Esta información, teniendo en cuenta los diferentes tipos de presentación de los alimentos y de las secciones diferenciadas que suelen ser usuales en los establecimientos del sector, puede facilitarse de diferentes maneras:

- Si el alimento se presenta sin envasar, por ejemplo, en una vitrina frigorífica, podría rotularse mediante carteles situados en su proximidad.
- Puede anunciarse en las cartas que se entreguen al consumidor, haciendo referencia a su presencia o destacando el nombre del alérgeno entre los otros ingredientes, si se eligiera la indicación de todos los que presenta cada plato.
- Los problemas de espacio disponible para listar toda esa información en carteles próximos a los productos, en las cartas o en cualquier otra relación de precios, pueden aconsejar opciones como las previstas por el Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, pero siempre que se proporcione antes de finalizar la compra y no supongan un gasto adicional:
 - Se puede proporcionar de forma oral, si es solicitada por el consumidor, pero siempre y cuando se registre por escrito o electrónicamente en el lugar del establecimiento donde se ofrezcan los alimentos y sea fácilmente accesible para el personal que atiende, para las autoridades de control y los consumidores.
 - En los lugares donde se ofrezcan los productos, de forma escrita, haciendo referencia a la ubicación del establecimiento donde se haya disponible, o remitiendo al personal para que facilite esta información.
 - Esta llamada genérica puede figurar en un cartel, en una carta, en una lista o en otro soporte legible, apareciendo en cada sección donde se ofrezcan servicios, por ejemplo, en la zona de barra y en las mesas o comedor de un restaurante.

- Si la venta se ha realizado a distancia, por ejemplo, de forma electrónica o telefónica, la información sobre alérgenos, sin que suponga un coste adicional para el consumidor, se proporcionará antes de que se realice la compra y, en todo caso de forma escrita al realizar la entrega del producto.

Hay que tener en cuenta que está prohibido:

- Informar de que se desconoce qué alérgenos pueden incorporar los productos servidos.
- Informar de forma genérica que todo producto que se pueda consumir puede contener este tipo de sustancias o productos.

De acuerdo con la normativa expedita sobre la información alimentaria, todos los establecimientos destinados a la hostelería tienen la obligación ante sanidad y consumo, de dar toda la información de los ingredientes susceptibles de causar alguna alergia que contiene cada uno de sus platos, ya que los accidentes por alergias traen consigo graves consecuencias. Adicionalmente, ante la ley es obligatoria la formación por parte de los trabajadores para conocer los riesgos y métodos, con el objetivo de lograr una prevención en los riesgos que acarrea la manipulación de alimentos.



El Reglamento europeo 1169/11 indica que ante una solicitud de información por parte de un consumidor es obligatorio que el establecimiento facilite la información sobre los ingredientes que forman parte de su plato. El consumidor también tiene derecho de saber cómo fue el proceso desde la elaboración, la manipulación y el servicio de la comida.

El ignorar esta disposición puede acarrear sanciones de entre 5.000 y 600.000 euros y procedimientos legales al poner la vida de un cliente en riesgo. De esta forma, la normativa de alérgenos en hostelería protege tanto al cliente como al restaurante. Ambas partes reciben la información correspondiente para evitar posibles accidentes, logrando establecer una responsabilidad mutua. El Real Decreto establece que la información puede ser suministrada de forma oral o escrita, y que dicha información puede ser solicitada en cualquier momento.

Gestión de las reservas y cobro anticipado

La posibilidad de cobro por anticipado de las reservas que gestione el titular del establecimiento queda restringida a extremos como pueden ser: la existencia de una información precontractual suficiente sobre platos o servicios, precios y plazo mínimo a partir del cual, si no hubiera aviso de cancelación, el consumidor perdería la cantidad adelantada; reciprocidad en la fijación de la cantidad que supusiera esta penalización por incumplimiento del consumidor e identificación de su cuantía con la realidad del daño producido, sin que pueda ser en ningún caso desproporcionada.

Emisión de tickets, recibos y/o facturas

Los establecimientos entregaran a sus clientes la factura o tique acreditativo del importe satisfecho por la consumición realizada. Los empresarios están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes, así como a conservar copia o matriz. Con carácter general, se expedirán en el momento

de realizarse la operación, debiendo respetarse lo dispuesto en las normas sobre las obligaciones de facturación. El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna. Podrá expedirse factura simplificada, cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido.

A efectos de preservar los derechos del consumidor, con carácter general, la normativa estatal de consumo prevé:

- Que se entregue en todo caso un documento justificativo de la transacción en el que figuren sus condiciones esenciales, sin que esta obligación del empresario quede supeditada al ejercicio de un derecho, por parte del consumidor, a solicitar un documento como el indicado.
- Hay un contenido mínimo del documento referido:
 - Identidad personal o social y fiscal del empresario y, en su caso de aquél por cuya cuenta actúa; nombre comercial, dirección completa y número de teléfono.
 - Precio total.



- Concepto por el que se abona el precio.
- Fecha de la transacción.

Medios de pago admitidos en los establecimientos

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.

Hay posibilidad legal de cobrar cargos adicionales por utilización de medios de pago (tarjetas de crédito o de débito), que están supeditados al previo anuncio de los mismos con la exhibición en el escaparate de los logotipos de las tarjetas admitidas.

El consumidor debe pagar la cantidad por la que está anunciado el producto o servicio, pudiendo el empresario, si así lo publicita, cobrarle al consumidor además un importe por la utilización de este medio de pago.

En tarjetas de débito puede cargar un 0.1% del valor de la operación, si ésta es inferior a 20 euros y un 0.2% si es superior a esta cantidad, con un máximo de 7 céntimos por euro. Para tarjetas de crédito estos porcentajes son el 0.2% y el 0.3% respectivamente, no habiendo importe máximo establecido. Asimismo, el empresario puede fijar una cantidad mínima para admitir el pago con tarjeta, siempre que así esté anunciado en el lugar donde se exhiben los logotipos de las tarjetas admitidas.

✓ Hojas de reclamaciones y procedimiento

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 facilitarán siempre a petición del consumidor. Con carácter previo a su entrega, el titular o empleado del local deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio. El titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones y a su entrega al consumidor.

En los casos en que se niegue la entrada al establecimiento a un consumidor en ejercicio del derecho de admisión y éste las solicite, se procederá a su entrega, indicando al cumplimentarla el motivo por el que se denegó el acceso al local.

Ambas partes, reclamante y reclamado, deberán firmar la hoja de reclamaciones. La firma por parte del reclamado no implica el reconocimiento de los hechos que en ella se exponen.



Cualquier empresario del sector, como prestador de servicios, está obligado a facilitar un servicio de atención al cliente mediante atención presencial o a distancia, utilizando un servicio telefónico o electrónico. Si el consumidor decide presentar una queja o reclamación a través del servicio de atención al cliente, el empresario debe entregarle una clave identificativa y un justificante, por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

Si la atención al cliente se presta por medio de una línea telefónica el uso de esta no podrá suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica, aunque el proveedor de servicios de telecomunicación pueda cobrar por este tipo de llamada. Hay que dar respuesta a la mayor brevedad a la reclamación formulada y, en todo caso, antes de un mes desde que se efectuó. Si no se resuelve satisfactoriamente la reclamación ha de facilitarse al consumidor el sistema extrajudicial de conflictos que proceda. En el caso de los adheridos al código de buenas prácticas de este sector habrá que indicar y facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo.

Sistema arbitral de consumo

Las empresas se adherirán al Sistema Arbitral de Consumo. Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

- Voluntariedad.
- Gratuidad.
- Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.
- Rapidez, simplicidad y eficacia.
- Igualdad entre las partes.

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo del establecimiento se anunciará mediante la exhibición del correspondiente distintivo en el establecimiento. El establecimiento que voluntariamente se adhiera a este código manifestará públicamente su decisión anunciando en lugar visible los distintivos de adhesión al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo.



LEGÁLITAS