



Prefeitura Municipal de Vinhedo
Estado de São Paulo

PROCON

Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua Humberto Pescarini n.º301 Centro - CEP – 13.280.085
email. procon@vinhedo.sp.gov.br - Fone.:19-3876 5502 – Fax.:19-3826 7569



ANEXO I

Questionário "SELO RESPEITO AO CONSUMIDOR - PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES" - 2018/2019.

ITENS OBRIGATÓRIOS (decorrentes de obrigações legais)

1. O estabelecimento cumpre a obrigação de apresentar cardápio com valores na porta? (Art. 6º, III, e 31, CDC)
 SIM NÃO
2. O estabelecimento cumpre a obrigação de informar, de maneira prévia e clara, que o pagamento de 10% da taxa de serviço é OPCIONAL? (Art. 6º, III, e 31, CDC)
 SIM NÃO
3. O estabelecimento cumpre a obrigação de informar os consumidores, prévia e claramente, sobre a cobrança de couvert artístico? (Art. 6º, III, e 31, CDC)
 SIM NÃO
4. O estabelecimento realiza cobrança do couvert de mesa (aperitivos trazidos por mera liberalidade do estabelecimento?) (Art. 39, III, CDC)
 SIM NÃO



Prefeitura Municipal de Vinhedo
Estado de São Paulo



PROCON

Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua Humberto Pescarini n.º301 Centro - CEP – 13.280.085
email. procon@vinhedo.sp.gov.br - Fone.:19-3876 5502 – Fax.:19-3826 7569

5. O estabelecimento informa previamente sobre a cobrança de couvert de mesa (aperitivos trazidos à mesa pelo garçom)? (Art. 6º, III, CDC)
 SIM NÃO
6. O estabelecimento cumpre a obrigação de informar de maneira prévia e clara sobre os aceites de pagamento? (Art.6º, III, CDC)
 SIM NÃO
7. O estabelecimento faz imposição de consumação mínima? (Art. 39, I, CDC)
 SIM NÃO
8. O estabelecimento impõe multa pela perda da comanda? (Art. 39, V, CDC)
 SIM NÃO
9. O estabelecimento cumpre a obrigação de ter acessibilidade adequada para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida? (Decreto nº 5.296/2004, NBR 9050/04 e Lei Federal nº 13.146/2015)
 SIM NÃO
10. O estabelecimento cumpre a obrigação de emitir nota fiscal com discriminação do valor cobrado por impostos? (Lei Federal nº 12.741/2012)
 SIM NÃO
11. O estabelecimento cumpre a obrigação de emitir nota fiscal com o CPF ou CNPJ do consumidor? (Lei Estadual nº 12.685/2007)
 SIM NÃO



Prefeitura Municipal de Vinhedo
Estado de São Paulo
PROCON



Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua Humberto Pescarini n.º301 Centro - CEP – 13.280.085
email. procon@vinhedo.sp.gov.br - Fone.:19-3876 5502 – Fax.:19-3826 7569

12. O estabelecimento cumpre a determinação da Lei antifumo? (Lei Federal Antifumo nº 12.546/2011)
 SIM NÃO
13. O estabelecimento mantém em local visível e de fácil acesso ao público, 01 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor? (Lei Federal nº 12.291/2010)
 SIM NÃO
14. O estabelecimento informa o tempo mínimo para execução do pedido? (Art. 39, XII, CDC)
 SIM NÃO
15. O estabelecimento oferece informações claras e precisas sobre todos os serviços prestados? (Art. 4º, IV e 6º, III, CDC)
 SIM NÃO
16. O estabelecimento possui ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO, ATESTADO SANITÁRIO e ALVARÁ DO CORPO DE BOMBEIROS devidamente atualizados (art. 6º, I, do CDC)?
 SIM NÃO

ITENS FACULTATIVOS

(decorrentes de boas práticas comerciais)

1. O estabelecimento possui cardápio em outro idioma?
 SIM NÃO
2. O estabelecimento informa se seus produtos possuem ingredientes que podem causar alergias alimentares (Frutos do mar, lactose, glúten, dentre outros)?
 SIM NÃO



Prefeitura Municipal de Vinhedo
Estado de São Paulo



PROCON

Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua Humberto Pescarini n.º301 Centro - CEP – 13.280.085
email. procon@vinhedo.sp.gov.br - Fone.:19-3876 5502 – Fax.:19-3826 7569

3. O estabelecimento possui caixa de sugestões/reclamações ou outra forma de comunicação direta com seus consumidores?
 SIM NÃO
4. O estabelecimento fornece internet gratuita aos consumidores?
 SIM NÃO
5. O estabelecimento possui cardápio em braille?
 SIM NÃO
6. O estabelecimento cumpre a obrigação de fornecer, sempre que solicitado, uma comanda impressa que permita o controle do consumo por parte de seus clientes?
 SIM NÃO
7. O estabelecimento oferece informações nutricionais sobre os alimentos ofertados?
 SIM NÃO
8. O estabelecimento possui instalação de pia, sabão e toalha para os consumidores, em local de fácil acesso?
 SIM NÃO
9. O estabelecimento coloca à disposição de seus consumidores, por ocasião de suas refeições, pelo menos de adoçante dietético, podendo ser líquido ou em pó?
 SIM NÃO
10. O estabelecimento oferece algum programa de fidelidade a seus clientes?
 Sim Não
11. O estabelecimento trabalha com algum aplicativo de vendas?
 Sim Não



Prefeitura Municipal de Vinhedo
Estado de São Paulo

PROCON

Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua Humberto Pescarini n.º301 Centro - CEP – 13.280.085
email. procon@vinhedo.sp.gov.br - Fone.:19-3876 5502 – Fax.:19-3826 7569



**Critérios para obtenção do “SELO DE RESPEITO AO CONSUMIDOR
– PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES”-
2018/2019.**

- SELO DE RESPEITO AO CONSUMIDOR – PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES 5 Estrelas – Cumpre todos os quesitos obrigatórios, e 4 (quatro) quesitos facultativos.
- SELO DE RESPEITO AO CONSUMIDOR – PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES 4 Estrelas – Cumpre todos os quesitos obrigatórios, e 3 (três) quesitos facultativos.
- SELO DE RESPEITO AO CONSUMIDOR – PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES 3 Estrelas – Cumpre todos os quesitos obrigatórios, e 2 (dois) quesitos facultativos.
- SELO DE RESPEITO AO CONSUMIDOR – PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES 2 Estrelas – Cumpre todos os quesitos obrigatórios, e 1 (um) quesito facultativo.
- SELO DE RESPEITO AO CONSUMIDOR – PROCON/VINHEDO - PARA BARES E RESTAURANTES 1 Estrela – Cumpre todos os quesitos obrigatórios.