

MASSIMILIANO DONA

RISTORANTI

Regole, diritti e doveri

#VoiLoSapevate?



UNC
CONSUMATORI.IT

Contenuti

1. È obbligatorio esporre i prezzi del menù anche all'esterno del ristorante?
2. L'esposizione dei prezzi è obbligatoria anche per locali assimilabili al ristorante?
3. Come comportarsi quando il ristoratore espone un menù esterno per attrarre i clienti con prezzi più bassi di quelli effettivamente praticati?
4. È legale stabilire prezzi diversi per pranzo o cena?
5. È legale stabilire prezzi più alti per l'asporto ?
6. Cosa si può fare se i prezzi non sono esposti al pubblico?
7. È legale che i piatti del menù vengano descritti a voce dal cameriere?
8. È obbligatorio indicare nel menù il prezzo per unità di misura?
9. È obbligatorio indicare nel menù i piatti che contengono allergeni?
10. Il ristoratore è tenuto a indicare nel menù i prodotti surgelati?
11. Il ristoratore può addebitare al cliente il costo del coperto?
12. Il coperto comprende anche il pane?
13. Quando il cameriere porta il pane a tavola siamo costretti a pagarlo?
14. Il costo del coperto si può considerare come una mancia?
15. Se al ristorante si ordina solo mezza porzione si ha diritto a pagare il 50%?
16. È legittima la maggiorazione di prezzo per la modifica di un piatto?
17. È legittimo portare le proprie bevande al ristorante?
18. Nel caso in cui il consumatore porti una bottiglia di vino per festeggiare, il ristoratore può chiedere un sovrapprezzo?
19. Il ristoratore può impedire al cliente di portare una torta da casa per festeggiare un evento?
20. È legale chiedere un sovrapprezzo per il taglio della torta portata da casa?

21. Il ristorante può chiedere un sovrapprezzo per il servizio nei giorni di festa?
22. È legale che il ristoratore chieda un sovrapprezzo se la tavolata è numerosa?
23. Il ristoratore può prevedere delle maggiorazioni di prezzo se il locale è prenotato per un evento particolare?
24. Se non si consuma tutto il cibo si possono portare a casa gli avanzi?
25. Si può chiedere la *doggy bag* anche nei ristoranti *all you can eat*?
26. Nei ristoranti con formula *all you can eat* è giusto far pagare ai clienti quello che non è stato consumato?
27. Se non si consumano tutte le bevande ordinate si possono portare a casa?
28. Si può chiedere al cameriere l'acqua del rubinetto?
29. Cosa fare se sul menù la bottiglia d'acqua è indicata da 1 litro, ma poi al tavolo viene servita da 75 ml?
30. È corretto servire le bevande a tavola in bottiglie già aperte o nelle brocche?
31. Per l'acqua di rubinetto trattata o microfiltrata è legittimo che il ristoratore richieda un costo?
32. Se il piatto non è di gradimento dopo l'assaggio si può rifiutare di pagarlo?
33. Se il vino ordinato al momento dell'assaggio non è buono si può rimandare indietro senza pagarlo?
34. Se disdico una prenotazione al ristorante devo pagare una penale?
35. È legale che il ristoratore chieda una caparra per la prenotazione?
36. Cosa accade se si prenota un tavolo al ristorante ma poi non ci si presenta?
37. Se prima di ordinare l'attesa è troppo lunga il consumatore può andarsene?
38. Se dopo aver ordinato l'attesa è troppo lunga il consumatore può andarsene?
39. Come si fa a stabilire quando l'attesa al ristorante diventa eccessiva?
40. Quanto tempo posso rimanere al tavolo dopo aver finito di mangiare?
41. Il ristoratore può prevedere un sistema di prenotazione a turni?

42. In caso di ritardo del cliente per quanto tempo il tavolo rimane prenotato?
43. Si può subordinare la prenotazione a una consumazione minima obbligatoria?
44. È possibile acquistare un menù che comprende primo, secondo e dolce per dividerlo con un amico?
45. Il ristoratore può rifiutarsi di fare conti separati?
46. Il cartello "*non si accettano conti separati*" ha valore legale?
47. Quando si paga con conti separati ogni commensale può scegliere il mezzo di pagamento che preferisce?
48. È legale per l'esercente rifiutare pagamenti con carta bancomat?
49. Come comportarsi se viene rifiutato il POS?
50. È legale rifiutare il pagamento in contanti?
51. È legale portare al tavolo il pre-conto invece dello scontrino fiscale?
52. Il cameriere può invitare il cliente a pagare il conto subito dopo l'ordinazione (prima di aver consumato)?
53. Il ristorante può fare selezione all'ingresso?
54. Si può portare il cane al ristorante?
55. È possibile fumare in un ristorante all'aperto?
56. Il ristoratore può vietare l'uso del bagno?
57. Il ristoratore può chiedere un sovrapprezzo per l'utilizzo del bagno?
58. Il ristoratore può prevedere un servizio di guardaroba a pagamento?
59. Il ristoratore può chiedere di pagare un sovrapprezzo per la ricarica elettrica di un dispositivo elettronico (smartphone)?
60. Il ristoratore può negare l'accesso a famiglie con bambini?
61. È possibile che un consumatore arrivato dopo sia servito per primo?

Ciao Superconsumatori!

Anche nei momenti che dovrebbero essere dedicati allo svago e al divertimento (come un pranzo o una cena al ristorante), può capitare che i nostri diritti di consumatori siano messi a dura a prova. Quindi meglio arrivare preparati.

Ecco una serie di consigli sul ristorante che ho raccolto per voi sulla base delle domande che mi fate ogni giorno su Instagram.

Voi lo sapevate?

Merinihler. Rome



1. È obbligatorio esporre i prezzi del menù anche all'esterno del ristorante?

Nel caso in cui il ristoratore scelga di posizionare all'ingresso del locale dei cartelli con il menù proposto deve anche obbligatoriamente indicare i prezzi relativi ad ogni pietanza, i costi del coperto/servizio, eventuali altre maggiorazioni.

#voilosapevate

2. L'esposizione dei prezzi è obbligatoria anche per locali assimilabili al ristorante?

Certamente: l'obbligo di esporre i prezzi al pubblico non vale solo per i ristoranti, ma anche per le trattorie, le osterie con cucina, le tavole calde, le pizzerie, i bar e tutti i locali autorizzati a somministrare cibo e bevande.

#voilosapevate

3. Come comportarsi quando il ristoratore espone un menù esterno per attrarre i clienti con prezzi più bassi di quelli effettivamente praticati?

Conviene fare la foto del menù esterno e chiedere di pagare il prezzo indicato, così come prevede la legge. Infatti, per quanto i prezzi siano liberi, devono essere sempre correttamente indicati ai consumatori e quindi in caso di difformità il consumatore ha diritto di pagare il prezzo più basso.

#voilosapevate

4. È legale stabilire prezzi diversi per pranzo o cena?

Le variazioni di prezzo tra pranzo e cena sono del tutto legittime, ma devono essere comunicate chiaramente nel menù o all'ingresso del locale, in quanto il consumatore deve essere messo a conoscenza di tale condizione prima di concludere il contratto di ristorazione.

#voilosapevate

5. È legale stabilire prezzi più alti per l'asporto?

È legale, ma il sovrapprezzo deve essere correttamente indicato. La maggiorazione può servire a coprire i costi di un ulteriore servizio offerto dal ristorante, come ad esempio i contenitori per l'asporto. Qualora il ristoratore addebiti dei costi per la consegna del cibo a domicilio, anche questi vanno chiaramente indicati.

#voilosapevate

6. Cosa si può fare se i prezzi non sono esposti al pubblico?

I clienti possono fare una segnalazione alla Polizia Municipale o alla Guardia di Finanza, che provvederanno a redigere un verbale e applicare una sanzione amministrativa a carico del ristoratore che, nei casi più gravi, può consistere nella sospensione della licenza.

#voilosapevate

7. È legale che i piatti del menù vengano descritti a voce dal cameriere?

Il ristorante ha l'obbligo di esporre al pubblico i prezzi dei piatti che offre attraverso un listino prezzi ben visibile o sul menù. Questa regola vale anche per i piatti del giorno e per i c.d. "fuori menù": in questo caso il cameriere ha l'obbligo di indicare a voce anche i prezzi dei piatti non scritti sul menù. In questo modo il consumatore potrà scegliere consapevolmente cosa ordinare e non incapperà in brutte sorprese alla cassa.

#voilosapevate

8. È obbligatorio indicare nel menù il prezzo per unità di misura?

Se il prezzo del piatto viene calcolato a peso, il ristoratore deve indicare nel menù l'unità di misura utilizzata e il costo per unità di misura (es. costo della carne tot euro al Kg).

#voilosapevate

9. È obbligatorio indicare nel menù i piatti che contengono allergeni?

I ristoratori devono annotare sui menù, su appositi registri, cartelli o altri sistemi tecnologici utilizzati, tutti i piatti che potrebbero contenere allergeni, in modo tale da essere ben in vista e facilmente accessibili ai clienti. Inoltre, il ristoratore deve formare adeguatamente il personale di sala e di cucina sul tema allergeni, in modo da evitare durante il servizio rischi per la clientela.

#voilosapevate

10. Il ristoratore è tenuto a indicare nel menù i prodotti surgelati?

I prodotti surgelati devono essere indicati nel menù. Molti appongono asterischi accanto alle pietanze, ma troppo spesso l'indicazione è generica: "in alcuni periodi dell'anno alcuni prodotti potrebbero essere surgelati". In questo modo però il consumatore non è in grado di scegliere consapevolmente. Meglio quindi preferire i ristoratori più trasparenti!

#voilosapevate

11. Il ristoratore può addebitare al cliente il costo del coperto?

Il coperto è il costo che il ristoratore addebita al cliente per stoviglie, posate, bicchieri, tovaglia, tovaglioli e simili. Non esiste una legge nazionale che vieti il coperto, quindi la scelta di prevederlo è rimessa alla libera decisione del ristoratore, salvo che a livello locale la Regione o il Comune abbiano vietato tale sovrapprezzo (come nel Lazio per esempio). In ogni caso quando è previsto dal ristorante il costo del coperto deve essere espressamente indicato nel menù.

#voilosapevate

12. Il coperto comprende anche il pane?

No, il pane deve avere un costo separato che, se presente, deve essere indicato nel menù.

#voilosapevate

13. Quando il cameriere porta il pane a tavola siamo costretti a pagarlo?

Solo se siamo interessati a mangiarlo: il costo del pane va indicato sul menù. Quindi, se non si è interessati a consumarlo, si può chiedere di portarlo via e qualora ci fosse addebitato, potremo contestarlo e farlo togliere dal conto!

#voilosapevate

14. Il costo del coperto si può considerare come una mancia?

Si tratta di cose diverse: il coperto serve a coprire i costi di un servizio che riguarda stoviglie e tovaglie. La mancia invece è una somma di denaro che, a discrezione del consumatore (almeno in Italia), può essere lasciata ai camerieri per premiare il loro efficiente servizio.

#voilosapevate

15. Se al ristorante si ordina solo mezza porzione si ha diritto a pagare il 50%?

Non è detto che la mezza porzione costi esattamente la metà della porzione ordinaria. In molti ristoranti costa qualcosa in più ed è comprensibile perché né la materia prima né soprattutto il servizio si dimezzano per fare una mezza porzione. Ciò che conta è che anche il prezzo della mezza porzione sia correttamente indicato in menù.

#voilosapevate

16. È legittima la maggiorazione di prezzo per la modifica di un piatto?

Nel momento in cui il consumatore chiede di modificare un piatto (aggiungendo o togliendo un ingrediente) è legale prevedere delle maggiorazioni, in quanto, oltre al costo dell'ingrediente, bisogna considerare che il cliente sta chiedendo al ristoratore di cambiare la sua organizzazione. Ciò che conta però è che queste maggiorazioni siano indicate sul menù.

#voilosapevate

17. È legittimo portare le proprie bevande al ristorante?

È legittimo, ma è sempre bene informarsi preventivamente perché il ristoratore potrebbe prevedere il pagamento di un sovrapprezzo (come, ad esempio, nel caso di un vino per fare un brindisi).

#voilosapevate

18. Nel caso in cui il consumatore porti una bottiglia di vino per festeggiare, il ristoratore può chiedere un sovrapprezzo?

È legale a condizione che il consumatore sia stato preventivamente informato dell'esistenza di tale sovrapprezzo. Si tratta del cosiddetto "diritto di tappo" che consiste in un costo a persona dovuto per coprire le spese del servizio (quali per esempio bicchieri, camerieri, e simili).

#voilosapevate

19. Il ristoratore può impedire al cliente di portare una torta da casa per festeggiare un evento?

Sì, capita molto spesso in quanto il ristorante non è tenuto ad assumersi la responsabilità di servire alimenti portati dall'esterno, di cui non conosce la qualità e le modalità di produzione e che quindi potrebbero provocare intossicazioni o allergie. Se qualche commensale si sentisse male, infatti, potrebbero sussistere delle responsabilità per il ristoratore. Per questo motivo, quando viene consentito, solitamente viene chiesto al consumatore di fornire anche lo scontrino di acquisto della torta e in qualche caso persino la lista degli ingredienti.

#voilosapevate

20. È legale chiedere un sovrapprezzo per il taglio della torta portata da casa?

Se il ristoratore offre effettivamente un servizio ulteriore (ad esempio la conservazione della torta in frigo, il servizio, piatti da dessert, etc.) può chiedere il pagamento di un sovrapprezzo, a condizione però che di tale costo sia preventivamente informato il consumatore. Valgono le stesse regole del c.d. diritto di tappo (domanda n. 18).

#voilosapevate

21. Il ristorante può chiedere un sovrapprezzo per il servizio nei giorni di festa?

Il ristorante può prevedere delle maggiorazioni di prezzo per determinate festività (ma anche per il week end). Tuttavia, perché siano legali, queste tariffe devono essere correttamente indicate ai consumatori al momento della prenotazione, quindi prima di concludere il contratto di ristorazione (oltre che ovviamente nel menù esposto al pubblico durante quelle giornate).

#voilosapevate

22. È legale che il ristoratore chieda un sovrapprezzo se la tavolata è numerosa?

Se correttamente indicato all'ingresso del locale è legale, in quanto un tavolo molto numeroso può richiedere un maggiore sforzo organizzativo nel servizio.

#voilosapevate

23. Il ristoratore può prevedere delle maggiorazioni di prezzo se il locale è prenotato per un evento particolare?

Il consumatore non è tenuto ad indicare il motivo per il quale decide di prenotare un ristorante, che può rimanere personale e non assume rilevanza giuridica. Tuttavia, qualora il consumatore decida di comunicare il motivo della prenotazione al fine di chiedere particolari servizi aggiuntivi, il ristoratore potrebbe prevedere delle maggiorazioni che però devono essere preventivamente comunicate prima della conclusione del contratto.

#voilosapevate

24. Se non si consuma tutto il cibo si possono portare a casa gli avanzi?

Certo, si può chiedere la c.d. “*doggy bag*” o “*safe bag*” ossia un contenitore in cui raccogliere il cibo avanzato. È una soluzione utile per le tasche e per l’ambiente; quindi, oltre ad essere legale è consigliata.

#voilosapevate

25. Si può chiedere la *doggy bag* anche nei ristoranti *all you can eat*?

Per i ristoranti con formula “*all you can eat*” valgono regole diverse rispetto alla possibilità di portare il cibo avanzato a casa: in questo caso l’ esercente non è obbligato ad accettare, in quanto la consumazione avviene attraverso una modalità particolare che consente al cliente di mangiare letteralmente “*tutto quel che riesce a mangiare*”, a patto però che lo faccia mentre si trova sul posto.

#voilosapevate

26. Nei ristoranti con formula *all you can eat* è giusto far pagare ai clienti quello che non è stato consumato?

Dal momento che si tratta di una soluzione pensata per contenere gli sprechi, potrebbe essere corretta, a patto però che tale condizione sia chiaramente indicata nel menù, in modo tale che il cliente possa esserne a conoscenza prima di ordinare e possa di conseguenza limitarsi nella scelta del cibo.

#voilosapevate

27. Se non si consumano tutte le bevande ordinate si possono portare a casa?

Certo la stessa regola vale anche per le bevande. Come ha affermato la stessa Cassazione in una sentenza del 2014 *“riempire la borraccia con l'acqua servita a tavola e non consumata durante il pasto è un vero e proprio diritto, che ormai fa parte di regole comunemente accettate dalla civile convivenza”*. Questa regola è applicabile per qualunque tipo di bevanda anche se contenuta in bottiglie di vetro, in quanto pure un eventuale obbligo di “vuoto a rendere” in capo al ristoratore, non deve inficiare il diritto del consumatore a portare con sé ciò che ha pagato, ma non consumato.

#voilosapevate

28. Si può chiedere al cameriere l'acqua del rubinetto?

Sì, il consumatore può richiedere l'acqua del rubinetto, anche perché, considerando gli obblighi di legge imposti al ristoratore, si presume che sia sempre potabile e quindi ugualmente sicura per la salute.

#voilosapevate

29. Cosa fare se sul menù la bottiglia d'acqua è indicata da 1 litro, ma poi al tavolo viene servita da 75 ml?

Bisogna segnalare immediatamente il problema al ristoratore e chiedere di portare il prodotto che è stato ordinato (oppure di stornare la differenza dal conto).

#voilosapevate

30. È corretto servire le bevande a tavola in bottiglie già aperte o nelle brocche?

Non esiste una legge che vieti di portare a tavola bevande già aperte e versate in altri contenitori come la brocca, però il consumatore può chiedere al cameriere di farsi portare l'acqua in una bottiglia chiusa.

#voilosapevate

31. Per l'acqua di rubinetto trattata o microfiltrata è legittimo che il ristoratore richieda un costo?

È legittimo a condizione che sia correttamente indicato nel menù. Il filtraggio dell'acqua, infatti, richiede l'utilizzo di strumenti appositi che possono avere un costo per il ristoratore.

#voilosapevate

32. Se il piatto non è di gradimento dopo l'assaggio si può rifiutare di pagarlo?

Bisogna distinguere se è un problema di gusto personale o di difetto oggettivo del piatto, solo in quest'ultimo caso si può non pagare (per esempio: un ingrediente sbagliato, una carne tutta bruciata, un pesce che emana cattivo odore...).

#voilosapevate

33. Se il vino ordinato al momento dell'assaggio non è buono si può rimandare indietro senza pagarlo?

Se il vino non ha particolari difetti, ma ha solamente deluso le aspettative di gusto non si può rifiutare, se invece presenta un difetto oggettivo si può chiedere la sostituzione della bottiglia.

#voilosapevate

34. Se disdico una prenotazione al ristorante devo pagare una penale?

La prenotazione non può ritenersi vincolante perché il contratto vero e proprio tra il ristoratore e il cliente si perfeziona solo nel momento dell'ordinazione. Per questo motivo il servizio di prenotazione è totalmente gratuito, salvo che sia previsto un diverso espresso accordo tra le parti (domanda n. 35).

#voilosapevate

35. È legale che il ristoratore chieda una caparra per la prenotazione?

Il ristoratore può chiedere al consumatore il versamento di una caparra a garanzia della prenotazione, ma tale condizione deve essere adeguatamente indicata. In questo caso si applicano le regole previste dal Codice civile: se è il cliente a non presentarsi all'appuntamento la caparra verrà incassata dal gestore, ma se invece è il locale a non rispettare la prenotazione, sarà il ristoratore a dover rimborsare al consumatore il doppio della caparra.

#voilosapevate

36. Cosa accade se si prenota un tavolo al ristorante ma poi non ci si presenta?

Nel caso di c.d. *no-show*, ovvero sia di mancata presentazione al ristorante nel giorno e nell'ora stabilita, il consumatore non è tenuto a pagare nessuna penale, salvo che sia stata espressamente prevista al momento della prenotazione. In ogni caso è sempre buona regola avvertire il ristoratore.

#voilosapevate

37. Se prima di ordinare l'attesa è troppo lunga il consumatore può andarsene?

Il contratto di ristorazione inizia nel momento in cui viene annotata l'ordinazione del cliente sulla comanda. Quindi fino a questo momento il contratto non è concluso e il consumatore può lasciare il locale senza pagare alcunché, neppure il coperto!

#voilosapevate

38. Se dopo aver ordinato l'attesa è troppo lunga il consumatore può andarsene?

Se l'ordine è già stato effettuato il contratto di ristorazione si è perfezionato. Quindi si deve fare riferimento alle norme del Codice civile in materia di esecuzione del contratto che prevedono che, se a causa del ritardo nella fornitura di un servizio, una parte perde l'interesse alla prestazione, questa può recedere dal contratto. Quindi il consumatore che, a causa di un'eccessiva attesa, non sia più interessato a consumare, può decidere di andare via senza pagare per quello che non ha consumato.

#voilosapevate

39. Come si fa a stabilire quando l'attesa al ristorante diventa eccessiva?

Ovviamente non esistono criteri oggettivi attraverso i quali stabilire quando un'attesa è intollerabile e quindi è sempre bene essere ragionevoli e considerare anche le circostanze concrete. Ad esempio, se il gestore sin dall'ingresso nel locale ha avvertito il consumatore delle condizioni di affollamento del ristorante, il ritardo nelle ordinazioni dovrà considerarsi prevedibile e quindi il cliente dovrà accettare l'eventualità di una certa attesa.

#voilosapevate

40. Quanto tempo posso rimanere al tavolo dopo aver finito di mangiare?

Non esistono delle norme di legge che indichino un tempo massimo entro cui il cliente deve alzarsi da tavola per lasciare il posto libero. È bene fare sempre riferimento anche al buon senso e agli usi commerciali. Chi consuma infatti dovrebbe occupare un tavolo per un tempo considerato congruo per consumare la propria ordinazione, tenendo anche conto delle condizioni di affollamento del locale. Si tratta di rispettare reciprocamente un generale principio di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto.

#voilosapevate

41. Il ristoratore può prevedere un sistema di prenotazione a turni?

Dal momento che il ristorante è un esercizio privato, seppur aperto al pubblico, il titolare può stabilire il modo in cui mettere a disposizione gli spazi del proprio locale, e quindi può decidere di prevedere delle fasce orarie o dei turni di prenotazione, purché tale condizione sia correttamente indicata ai consumatori.

#voilosapevate

42. In caso di ritardo del cliente per quanto tempo il tavolo rimane prenotato?

Non esiste un tempo esatto previsto dalla legge, di solito il ristoratore aspetta circa trenta minuti prima di considerare “assente” il consumatore! Per questo motivo è buona regola avvertire sempre il ristorante in caso di ritardo e chiedere se c'è la possibilità di mantenere il tavolo prenotato.

#voilosapevate

43. Si può subordinare la prenotazione a una consumazione minima obbligatoria?

Per essere legale la consumazione obbligatoria deve essere comunicata al cliente prima di entrare nel locale con un cartello che riporti il messaggio in maniera chiara anche in relazione agli oneri previsti a carico del consumatore che magari, all'interno di un gruppo, non voglia (o non possa) consumare bevande alcoliche.

#voilosapevate

44. È possibile acquistare un menù che comprende primo, secondo e dolce per dividerlo con un amico?

Certamente: non può essere negato a due persone sedute al tavolo l'acquisto di un solo "menù", salvo che non sia espressamente prevista una sorta di "consumazione obbligatoria": ma (naturalmente) tale indicazione dovrebbe essere fornita ai consumatori prima di entrare nel locale altrimenti questi hanno tutto il diritto di ordinare un unico menù e di suddividerlo tra più commensali!

#voilosapevate

45. Il ristoratore può rifiutarsi di fare conti separati?

Il divieto di conti separati è del tutto illegittimo e questo perché l'obbligazione di somministrazione che si stipula al ristorante è "divisibile" e ciò vuol dire che, anche se si prende parte ad una grande tavolata, ogni commensale ha il dovere di pagare esclusivamente per le pietanze che egli stesso ha ordinato. Insomma, ogni cliente è responsabile solo per la sua ordinazione.

#voilosapevate

46. Il cartello “*non si accettano conti separati*” ha valore legale?

Il cartello affisso dal ristoratore non ha valore di legge e quindi non è vincolante. L'esercente non può imporre unilateralmente delle regole che siano espressamente contrarie alla legge, salvo diverso accordo tra le parti: unica eccezione, infatti, vale se il ristoratore, al momento della comanda, si accorda con i commensali per un pagamento cumulativo.

#voilosapevate

47. Quando si paga con conti separati ogni commensale può scegliere il mezzo di pagamento che preferisce?

Certo, ogni commensale può scegliere il mezzo di pagamento che preferisce tra contanti, carte, app di pagamento accettate dal ristoratore.

#voilosapevate

48. È legale per l'esercente rifiutare pagamenti con carta bancomat?

L'esercente ha l'obbligo di mettere a disposizione del consumatore almeno un circuito di carte di credito e di debito (bancomat), ma a seguito delle recenti riforme, sotto un certo importo, non è possibile sanzionare il rifiuto di pagamenti elettronici da parte del commerciante.

#voilosapevate

49. Come comportarsi se viene rifiutato il POS?

Se il cliente non ha contanti, qualora non sia stato avvisato della indisponibilità di pagamenti elettronici prima di consumare, potrà impegnarsi a pagare in un secondo momento (insomma non può essere costretto a recarsi al bancomat per un prelievo né può essere richiesto di lasciare un documento in garanzia).

#voilosapevate

50. È legale rifiutare il pagamento in contanti?

È illegale, il contante infatti è uno strumento di pagamento avente corso legale in Italia e può essere liberamente preferito dal consumatore rispetto ad altre soluzioni.

#voilosapevate

51. È legale portare al tavolo il pre-conto invece dello scontrino fiscale?

Il c.d. pre-conto serve al cliente per verificare gli importi e decidere se pagare in contanti o con carta. È legale, ma poi deve essere rilasciato anche lo scontrino fiscale, senza che sia necessaria l'espressa richiesta del consumatore. In caso contrario si può fare una segnalazione alla Guardia di Finanza.

#voilosapevate

52. Il cameriere può invitare il cliente a pagare il conto subito dopo l'ordinazione (prima di aver consumato)?

È una pratica non espressamente vietata dalla legge e rimessa al buon senso dell'esercente.

#voilosapevate

53. Il ristorante può fare selezione all'ingresso?

A termini di legge no. Il bar è soggetto alla disciplina degli esercizi pubblici, che vieta agli esercenti di “rifiutare le prestazioni del proprio esercizio a chiunque le domandi e ne corrisponda il prezzo”. In pratica, un bar non può proibire l'ingresso a nessuno! La selezione all'ingresso è quindi una pratica, di fatto, illegale!

#voilosapevate

54. Si può portare il cane al ristorante?

I cani possono accedere con guinzaglio e museruola, tranne nei casi in cui l'esercente faccia una richiesta all'Amministrazione locale perché questo non accada. Solo se il Comune accoglie questa domanda, allora si può vietare l'ingresso e apporre all'entrata il cartello con la comunicazione, ma si deve collocare obbligatoriamente all'esterno la placca con i ganci a cui appendere il guinzaglio. Questa è la regola generale, ma conviene informarsi perché le normative locali possono variare. I cani addestrati che accompagnano persone con esigenze particolari possono accedere liberamente.

#voilosapevate

55. È possibile fumare in un ristorante all'aperto?

Fumare all'aperto è legale e quindi è consentito anche nella zona ristorante, tuttavia, dal momento che talvolta i Comuni possono prevedere delle restrizioni, è sempre bene informarsi. Naturalmente è buona regola utilizzare tutte le misure necessarie per cercare di non infastidire gli altri clienti non fumatori.

#voilosapevate

56. Il ristoratore può vietare l'uso del bagno?

Il Testo unico delle leggi sulla pubblica sicurezza prevede che il gestore di un pubblico esercizio di somministrazione non possa rifiutarsi di mettere la toilette a disposizione di un cliente pagante. Per la clientela non pagante invece il discorso è diverso e il ristoratore può vietare l'accesso. Il consiglio è però quello di verificare che non ci siano norme comunali che prevedano l'applicazione di regole diverse.

#voilosapevate

57. Il ristoratore può chiedere un sovrapprezzo per l'utilizzo del bagno?

Il gestore non può mai chiedere al consumatore di pagare l'accesso ai servizi igienici imponendo costi specifici diversi dalla consumazione.

#voilosapevate

58. Il ristorante può prevedere un servizio di guardaroba a pagamento?

Il guardaroba è un servizio accessorio che può essere gratuito o previsto a fronte di un corrispettivo aggiuntivo rispetto al costo del pasto. Tuttavia, è necessario che sia correttamente indicato ai consumatori.

#voilosapevate

59. Il ristoratore può chiedere di pagare un sovrapprezzo per la ricarica elettrica di un dispositivo elettronico (smartphone)?

Non è una prassi molto frequente, ma, trattandosi di un servizio aggiuntivo, il ristoratore potrebbe chiedere il pagamento di un sovrapprezzo per la corrente utilizzata.

#voilosapevate

60. Il ristoratore può negare l'accesso a famiglie con bambini?

Trattandosi di “pubblico esercizio di somministrazione di cibo e bevande”, il ristoratore non può rifiutare di fornire la prestazione a una famiglia con bambini: i “giustificati motivi” previsti dalle leggi di pubblica sicurezza per il divieto d'accesso non possono riguardare l'età dei minori.

#voilosapevate

61. È possibile che un consumatore arrivato dopo sia servito per primo?

Il decreto legislativo n. 114 del 1998, prevede che il titolare gestore di un'attività commerciale debba seguire l'ordine temporale delle richieste che riceve. In linea generale questa regola vale anche per gli esercenti dei ristoranti e quindi, sia chi prende le comande che colui che le riceve in cucina, deve seguire l'ordine di arrivo dei clienti. Tuttavia, talvolta l'organizzazione nella preparazione delle pietanze può richiedere tempistiche di realizzazione diverse e quindi potrebbe capitare di cambiare l'ordine, ma è buona regola comunicare al cliente le motivazioni.

#voilosapevate

PS: e i nostri doveri?

Dopo tutte queste domande sui nostri diritti non vorrei che qualcuno dimenticasse che i consumatori hanno anche alcuni doveri da rispettare. È sempre bene infatti comportarsi secondo criteri di educazione, correttezza e buona fede.

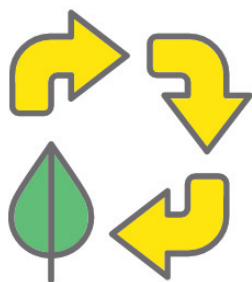
In particolare, si ricorda che i consumatori devono essere rispettosi nel comunicare eventuali ritardi o annullamenti delle prenotazioni e devono rivolgersi al personale per comunicare le proprie esigenze.

E poi c'è la civile convivenza: la prima regola è il rispetto della tranquillità di chi si trova a pochi metri da noi. Quindi è bene evitare di parlare ad alta voce, intralciare gli spazi comuni per l'incolumità e la sicurezza dei camerieri e degli altri clienti. Per il resto, se hai altri dubbi, scrivimi su Instagram o unisciti al canale Telegram di Superconsumatori.

Memòrie. One

Seguimi sui social:





**PENSARE
CIRCOLARE**

DALL'ECONOMIA CIRCOLARE ALLA LOTTA ALLA POVERTÀ

Testi di **Livia Conti e Matteo Grandi**

Ebook realizzato nell'ambito del progetto
"Pensare circolare: dall'economia
circolare alla lotta alla povertà"

(finanziamento Mise, Legge 388/2000, anno 2021)



UNC
CONSUMATORI.IT