



www.uclm.es/centro/cescco

SI NO SE SOLICITA EL SERVICIO DE PAN EN UN RESTAURANTE ¿ESTAMOS OBLIGADOS A PAGARLO?¹

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Se plantea consulta al CESCO desde el Servicio de Consumo de los Servicios Periféricos de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, donde se ha recibido una reclamación contra un restaurante por disconformidad con la política de precios del mismo, considerando que la actuación del restaurante pudiera ser contradictoria a lo dispuesto en la normativa de precios en los establecimientos turísticos de la región.

HECHOS

Se remite reclamación contra un restaurante por incumplimiento del Decreto 205/2001, de 20 de noviembre, sobre régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos, ya que en el menú no está incluido el precio de pan sino que este servicio se cobra separadamente. Se solicita información sobre si dicho Decreto es de aplicación teniendo en cuenta que los establecimientos turísticos de restauración carecen en la actualidad de normativa sectorial de aplicación tras su derogación por Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, y que la Ley 7/2009, de 17 de diciembre deroga el Título VI de la Ley 8/1999 de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha y que según el artículo 24 del propio Decreto 205/2001 sólo se exigirán responsabilidades respecto del régimen de reservas siendo de aplicación la Ley de Consumidores para el resto de materia referidas a la publicidad de precios.

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

CONSULTA

1. Marco normativo de aplicación

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, el régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos se regirá por lo previsto en el Decreto 205/2001 de 20 de noviembre, sobre régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos (D.O.C.M 7 de diciembre 2001), excepto por lo que respecta a su artículo 20 (relativo a la anulación de reserva por clientes individuales) que se modificó a través del artículo 3 del Decreto 17/2007, de 20 de marzo, que modifica determinadas disposiciones en materia de turismo de Castilla-La Mancha.

El Real Decreto 39/2010, de 15 de enero (RCL/2010/227), que deroga diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio, no obsta a la vigencia del Decreto 205/2001 pues, aunque su alcance es amplio, se limita a derogar en su mayoría normas y órdenes ministeriales preconstitucionales.

También será de aplicación, con carácter supletorio, el Real Decreto 3423/2000 de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios. Los restaurantes y cafeterías son establecimientos de restauración que operan en libre competencia, es decir, que fijan los precios libremente.²

No obstante, será de aplicación la normativa propia de consumo para todos aquellos aspectos que no se vean regulados por la normativa autonómica que se acaba de indicar.

2. Régimen de establecimientos turísticos en Castilla-La Mancha

Con respecto al régimen de precios, el artículo 3 del Decreto 205/2001, sobre régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos de la región, establece que las empresas “*fijarán libremente los precios de los servicios que presten con obligación de su notificación a la Administración autonómica.*” De forma específica para los establecimientos de restauración prevé el artículo 6 que se dé la máxima publicidad a los servicios que se presten en el establecimiento y sus precios, que indicarán si incluyen o no el IVA. También en el artículo 7.1 se hace referencia a la publicidad de precios, de los que será informado el cliente cuando así

² MARTÍNEZ ESPÍN, P., “Marco normativo de la información de precios en establecimientos turísticos en Castilla-La Mancha”, CESCO, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/28/2012/Consulta%20establecimientos%20tur%C3%ADsticos.pdf>

lo solicite, debiéndose exhibir las relaciones de servicios y precios tanto en el interior como en el exterior de los establecimientos, *“en lugar que permita su lectura sin dificultad”*. En cualquier caso, además de ser notificados los precios a la Administración autonómica, es preceptivo que dichos precios se expongan en un lugar visible del establecimiento para que el consumidor pueda conocerlos con facilidad.

Para el caso objeto de consulta existe una previsión específica en el artículo 7.3 del Decreto 205/2001, donde se contempla que en los precios de los menús *“se entenderán siempre incluidos los conceptos de pan, bebida y postre”*. No cabe posibilidad, según esta norma, de ofertar un menú en establecimiento de restauración que no incluya el servicio de pan, menos aún si esta circunstancia no es publicitada de forma suficiente en el lugar donde se oferta.

El artículo 24 del mismo texto nos indica que *“las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en el presente Decreto, darán lugar a responsabilidad administrativa [...] en relación con la obligación de notificar los precios a la Administración turística y el régimen de reservas establecido, aplicando la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, de regulación de infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, en lo relativo a la información de precios y la prestación de servicios a precios superiores a los comunicados a la Administración turística.”*

De acuerdo con el artículo 39 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre (D.O.C.M. de 23 febrero 2006) del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha *“se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las que así vengán establecidas por la legislación vigente”*.

En búsqueda de la comisión de una infracción específica, acudiremos a las previsiones de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3. Ley de Consumidores

El Real Decreto 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, contempla una serie de requisitos indispensables que el empresario debe cumplir para lograr perfeccionar una relación de consumo con su contraparte.

De acuerdo con el deber de información previa al contrato, según dispone el artículo 60 TRLGDCU, el empresario pondrá a disposición del consumidor y usuario la

“información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo.”

En todo caso, el empresario se verá obligado a informar del *“precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios [...]”* (art. 60.2 b). El consumidor debe ser informado con anterioridad de cualquier cargo que vaya a realizarse por la prestación de un servicio que se propone contratar.

Además, como para cualquier contrato, es necesario que el consumidor preste su consentimiento, que acepte la prestación del servicio al precio que se le ha informado. Si el consumidor no manifiesta de forma inequívoca su voluntad de contratar, faltaría un elemento esencial del contrato de consumo, tal y como se prevé en el artículo 62 TRLGDCU.

La obligación facilitar al consumidor información precontractual relevante, veraz y suficiente se establece con la finalidad de conseguir que los consumidores puedan tomar decisiones fundadas en cuanto a la adquisición de bienes o contratación de servicios, siendo conscientes de las condiciones jurídicas y económicas de su actuación.

Si el restaurante decide omitir el coste de uno de sus productos en la carta en base a la cual el consumidor tomará su decisión, está faltando a la obligación de facilitar información previa al contrato, a sabiendas de que el servicio de pan será deseado por una gran mayoría de sus clientes, además de estar obligados a incluir el precio de pan, bebida y postre en el caso de estar ofertando menú. Dicha actuación, podría suponer un incumplimiento de las normas reguladoras de precios que es considerado infracción de consumo por el artículo 49.1 e) del TRLGDCU.

4. ¿Vulnera la conducta del restaurante los derechos del consumidor?

La respuesta solo puede ser afirmativa. La conducta del restaurante, al no incluir en el precio del menú el pan, incumple lo previsto por el Decreto 205/2001 en su artículo 7.3, pudiendo considerarse como infracción de consumo por incumplimiento de las normas reguladoras de precios en base a lo previsto en el artículo 49.1 e) TRLGDCU.

Además, normalmente se sirve el pan en la mesa del consumidor, aunque éste no lo haya solicitado y, como sucede en el caso, se le cobra. El consumidor, ante un servicio que se le facilita y cuyo precio no consta en la carta, teniendo en cuenta que

tradicionalmente el pan era un producto que se servía de forma “gratuita” a los clientes de bares y restaurantes al hacer un pedido de comida, máxime cuando se trata del menú, piensa razonablemente que el precio del producto está incluido en el precio final junto con la comida. En la práctica siguen aumentando los casos en que bares y restaurantes cobran por el servicio de pan de forma independiente al resto de productos.

Por otro lado, el TRLGDCU prohíbe en su artículo 100 “*suministrar al consumidor y usuario bienes o servicios no pedidos por él cuando dichos suministros incluyan una petición de pago de cualquier naturaleza*”. Aunque esta prohibición se ha hecho constar en el texto dentro del Título II para los contratos celebrados a distancia, la protección que otorga al consumidor caso que se produzca este comportamiento resultaría bastante disuasoria, puesto que “*el consumidor y usuario receptor de tales bienes o servicios no estará obligado a su devolución, ni podrá reclamársele el precio*”; además de la infracción de consumo que puede suponer, por ejemplo la contemplada en el artículo 49.1 e) TRLGDCU que considera infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios “*la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales*”.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con la normativa estatal de protección al consumidor recogida en el TRLGDCU, y teniendo en cuenta el incumplimiento de la normativa de precios prevista en el Decreto 205/2001, se debe concluir que la actuación del restaurante cuando pone a disposición de sus clientes un producto cuyo precio no está reflejado en la carta o cuando realiza un cargo adicional por un producto cuyo precio debía estar incluido en el precio final del menú ofertado, supone una infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios de acuerdo con lo previsto en el artículo 49.1 e) del TRLGDCU. Por este motivo, podría iniciarse procedimiento sancionador contra el restaurante reclamado.

Los establecimientos de restauración operan en régimen de libre competencia, fijan los precios de sus productos y servicios libremente, pero están obligados a notificar dichos precios a la Administración autonómica y a reflejarlos en un lugar visible al que tengan acceso los clientes, pues el precio es una parte de la información precontractual que obligatoriamente el empresario ha de facilitar al consumidor, protección que le otorga tanto la normativa autonómica como la estatal.