Los cobros abusivos en bares y restaurantes

09/10/2015



Apenas han transcurrido unos pocos días desde que acabara el verano y me apresto a dedicar el presente artículo a esas informaciones que desgraciadamente nos han llegado a través de redes sociales y de medios de comunicación en torno a **precios abusivos con los que se han visto sorprendidos muchos turistas en algunos bares y restaurantes** de toda nuestra geografía española.

Ejemplos suficientemente claros son: el famoso chiringuito de la isla de Formentera, con su espectacular factura de 337,35 euros, el restaurante de Torroella de Montgri, en la provincia de Girona, en el cual se tuvo la osadía de incluir en la factura, 25 céntimos con el concepto de: una aspirina/gelocatil, y otras tantas incidencias que posiblemente nos puedan sorprender, como el suplemento por el punto de carne o cobrarnos el hielo.

Desde estas líneas y dentro de mis posibilidades **quiero tratar de aclarar lo que está bien cobrado y lo que no se debe de facturar** aprovechándose del desconocimiento de muchos clientes.

En líneas anteriores califiqué como una osadía cobrar por

una aspirina/gelocatil. Quizás al ser leída la palabra osadía, el lector pensará "pues tiene toda la razón", pero resulta que con osado me refiero no solo a que se cobre, sino también a que **un establecimiento hostelero no cuenta con autorización alguna para dar o vender cualquier clase de medicamento**. Solamente las farmacias son las que cuentan con una autorización para dispensar este tipo de producto. Es decir, que ni gratis, ni cobrando se puede entregar medicamentos a los clientes. Si se hace caso omiso a esta situación, el establecimiento está incurriendo en un delito y podría ser sancionado.

Por otra parte, existen otros conceptos o servicios que lógicamente entran en el ámbito de la restauración y que en numerosas ocasiones se cobran de forma indebida. Dos ejemplos bien claros pueden ser: el famoso vaso de agua o poner hielo en la copa.

Cualquier servicio que se quiera cobrar debe de estar debidamente especificado en la carta o en la lista de precios del restaurante. El café, como ejemplo, puede tener un precio; pero si lo quieres con hielo tendrás que pagar un suplemento, el cual deberá de estar debidamente expuesto y de esa forma no dar lugar a malos entendidos. Todo lo contrario sería para un refresco, Whisky o Gin-tonic como ejemplos, porque en estos casos, excepto que se diga lo contrario, deben de ir acompañados de hielo, ya que se trata de bebidas frías.

Otra incidencia que también he observando con bastante frecuencia, y que sí que viene reflejada en la carta es: "**precio según mercado**". **Esta frase vulnera el derecho del cliente a conocer el precio de un producto**. Cualquier persona que acuda a un restaurante tiene todo el derecho a saber el precio final de lo que solicita. El hostelero se encuentra en el deber de informar del coste de cualquier producto en el momento que presenta una carta con sus servicios.

Ocurre de igual forma con el pan o el IVA. En el primero de los casos, solo puede ser cobrado si este viene fijado con su precio en la carta. Para el IVA me remito a lo expuesto anteriormente, "La Ley establece claramente que el consumidor debe de conocer el precio final completo".

Ante cualquier duda al respecto, siempre podemos **recurrir a consultar la Ley de defensa de los consumidores,** en ella está recogida cualquier incidencia para una posterior reclamación.

Es **importante solicitar la hoja de reclamaciones siempre que observemos cualquier situación de indefensión**. Es de total obligatoriedad por parte del empresario el tener que entregarla, para que luego sea tramitada y se tome cualquier decisión al respecto.
En resumen, bajo mi opinión y para evitar sorpresas desagradables, la mejor decisión que se puede tomar antes de sentarse y pedir una consumición es observar detenidamente la carta que se nos ofrece con sus precios respectivos, asegurarse de todo lo que nos puede entrar y de esa manera **evitar que algunos profesionales de "medio pelo" se apoderen del contenido de nuestros bolsillos**, a los cuales no les importa para nada que la hostelería con su actitud se deteriore, mientras ellos puedan acariciar unos euros obtenidos de forma fraudulenta a algunos clientes.