

Tus derechos en el **antro**

Al igual que cualquier otro establecimiento que brinde atención al público, los llamados "antros" (centros nocturnos para jóvenes, como bares y discotecas) están obligados a ofrecerte un trato respetuoso, además de un servicio de calidad y con apego a la ley, por lo que te invitamos a conocer tus derechos para que los hagas valer siempre.

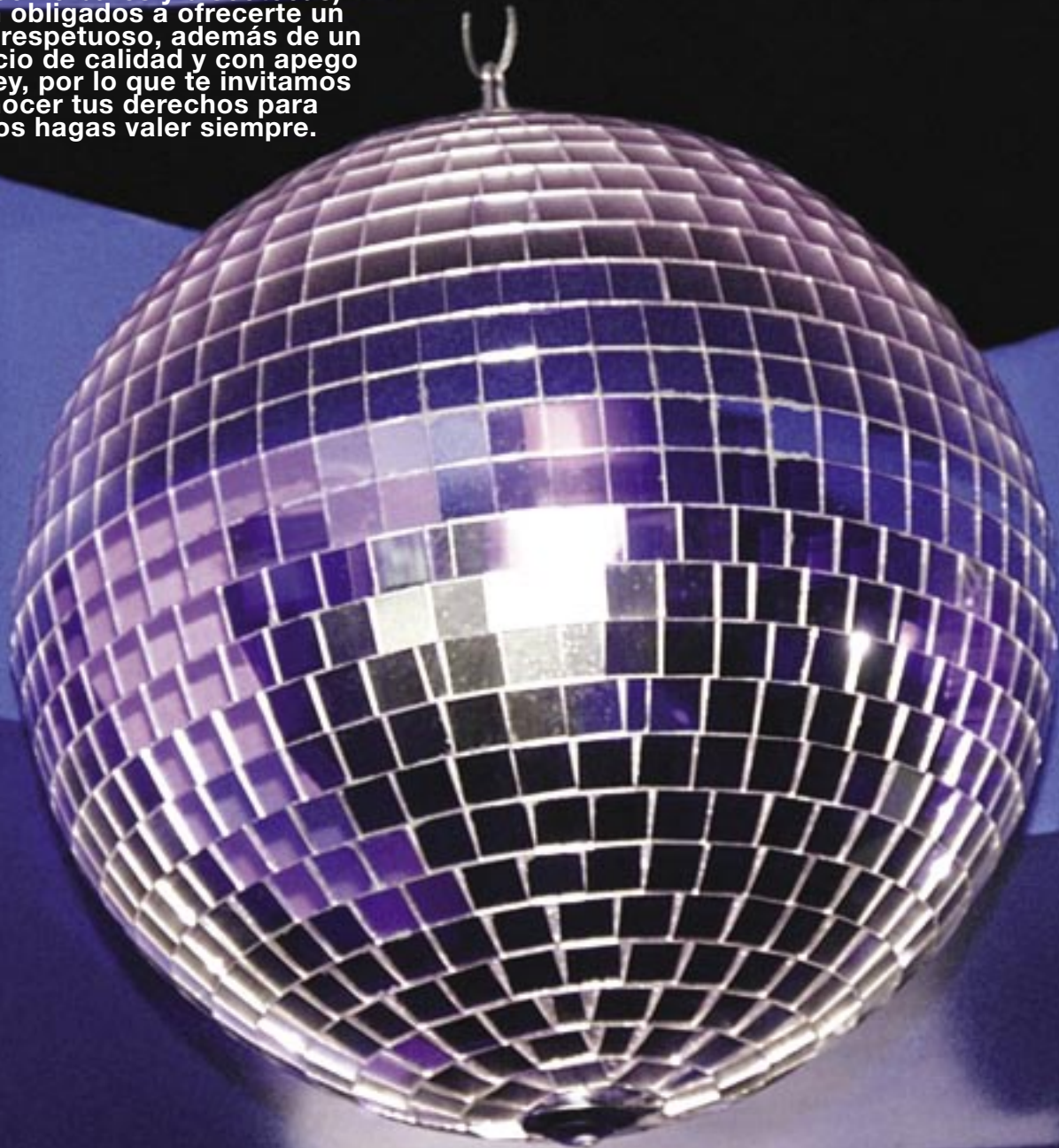




Foto archivo



Por Walter Jasso Anderson

Imagina que por fin llega el viernes y decides salir a bailar con tus amigos, por lo que te lanzas a un antro con la disposición de pasártela muy bien.

Sin embargo, la noche no arranca de la mejor manera, pues al llegar al lugar, los recibe un cadenero con cara de pocos amigos, quien alza la mirada por encima de la muchedumbre que se aglutina ante la puerta de entrada para decidir, de acuerdo con algún misterioso criterio, quién merece el “honor” de acceder a este exclusivísimo templo del ocio y quién está condenado a ser de los marginados que terminarán la velada frente a los infomerciales del televisor.

Así las cosas, Carlos, tu cuate, no se ve favorecido con el “gran privilegio” de entrar y, ante los reclamos, el señor de la cadena señala, indiferente, un letrero que dice: N.R.D.A. (Nos Reservamos el Derecho de Admisión), por lo que tu banda de amigos y tú deben permanecer a la intemperie durante larguísimos minutos, hasta que llega tu amiga Cristina, quien conoce al hombre de la entrada y lo convence de que los deje ingresar a todos.

Ya en el antro, el mesero les sale con la novedad de que para poder darles una “buena mesa” –sí, ¡una mesa!, como si se tratara del tesoro de Moctezuma–, es necesario que pidan, al menos, una botella. Pero ¿y si alguien de los tuyos no bebe o bebe muy poco? Pues ese es su problema, porque, manifiesta el amabilísimo mesero, “así son las reglas de la casa”.

Ya instalados en la súper mesa, que además se encuentra alejada de la pista de baile, le pides al mesero que tenga la gentileza de traerte la carta de precios, a lo cual te responde con un gruñido parecido a la frase: “no hay carta”. A pesar de todo, decides que ya es demasiado tarde para cambiar de lugar.

Cuando finalmente tus amigos y tú optan por una botella de ron nacional, el buen mesero les aclara que el consumo mínimo por persona es de \$200 pesos, así que te “sugiere” que convenzas a los demás de que mejor pidan un vodka importado...

Luego de tres horas y varios corajes, el mesero te lleva la cuenta con un obsequioso 20% de propina incluido, no vaya a ser la de malas y se te olvide dejar la gratificación voluntaria por tan “excelente” servicio...

¡Basta de antropellos!

La crónica anterior retrata una lamentable serie de situaciones que se presentan cotidianamente en un buen número de centros de esparcimiento nocturno, a pesar de que la clientela siempre debería ser la máxima prioridad, como explica Rubén Recilla, director del Root’s Magic Club: “Los clientes son quienes pagan nuestros sueldos, son la razón de ser de cualquier establecimiento, por lo que merecen toda nuestra atención y el mejor servicio posible”.

En efecto, las personas que buscan salir de la rutina, tienen en los bares y antros –antes llamados discotecas–, una opción de entretenimiento que, por supuesto, debería proporcionarles el mejor de los servicios posibles, desde que llegan al lugar hasta que cruzan la puerta para retirarse.

Sin embargo, en no pocas ocasiones, muchos de estos negocios se muestran ajenos a la normatividad y las regulaciones generales establecidas por la Ley Federal de Protección al Consumidor, pero es aquí donde tú tienes la sartén por el mango, ya que cuentas con el poder de exigir que se respeten incondicionalmente tus cinco derechos básicos en los antros, mismos que te presentamos a continuación:



Foto archivo

Ojo con la botella

- ▶ Verifica que la tapa de la botella esté perfectamente cerrada y que cuente con la información correspondiente: sellos oficiales, lote, leyendas precautorias y logotipo de envasado de origen cuando corresponde (tequila, mezcal y bacanora). ¡No aceptes botellas que ya te lleven destapadas! De igual forma, si bebes por copa, vigila que te sirvan directamente de la botella.
- ▶ Desconfía de los precios excesivamente bajos: un producto por debajo del precio promedio, de ninguna manera puede ser original.
- ▶ En el caso del tequila, verifica que la botella incluya en su etiqueta principal la palabra Tequila en forma destacada y legible, y tipo (blanco, joven u oro, reposado y añejo).
- ▶ No ingieras más de una copa por hora, además de evitar la mezcla de bebidas alcohólicas con energizantes, ya que éstas provocan la pérdida de la sensación de embriaguez debido al estímulo de la cafeína, la cual contrarresta el efecto sedante del alcohol, pero sin disminuir su concentración en la sangre.

Fuente Revista del Consumidor, números 344 y 346.



Foto archivo

Por tu bienestar

Durante todo **2006** y hasta finales de febrero de **2007**, Profeco realizó **240** visitas a antros, bares y centros nocturnos, lo que arrojó como resultado **30** emplazamientos a varios establecimientos por diversas infracciones a la ley, además, se colocaron sellos de advertencia en los lugares que persistieron en cometer irregularidades tales como brindar información engañosa sobre el contenido de las botellas e introducir bebidas alcohólicas que no cumplían con la norma en su etiquetado.

Fuente Dirección General de Verificación y Vigilancia, Profeco.



En las llamadas "tardeadas" se admiten menores de edad y está prohibida la venta de alcohol, pero en esos lugares es frecuente que los menores consuman bebidas embriagantes, con el riesgo que eso conlleva.

5 derechos 5ndiciones

1. Ningún antro puede seleccionar a la gente, porque eso es discriminación

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece lo siguiente en su artículo 58: "El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquier otra particularidad".

Además, la ley señala que los proveedores de servicios tampoco podrán seleccionar a la clientela, reservar el derecho de admisión ni excluir a personas con discapacidad, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento y a sus clientes.

Al respecto, la maestra María García, directora general de Educación y Organización de Consumidores de Profeco, explica que a una persona sólo se le puede negar la entrada a un establecimiento si se encuentra en las siguientes circunstancias: en evidente estado de ebriedad, bajo la influencia de alguna droga o en caso de que porte armas. Salvo lo anterior, ¡nadie puede negarte la entrada a ningún antro!

2. Los antros no pueden negar una mesa a menos que compres una botella, porque eso es condicionamiento

A todas luces la mesa forma parte indispensable del servicio, por lo que no pueden condicionarla a la compra de determinada cantidad de alcohol. Desafortunadamente, ésta es una práctica común en muchos establecimientos.

Justo eso le ocurrió a Eduardo Hernández, de 31 años: el capitán de meseros les dejó en claro que sus opciones eran "o mesa con dos botellas mínimo, o permanecer de pie junto a la barra", argumentando que había mucha demanda para entrar al establecimiento, y que las mesas eran muy disputadas.

En el antro... ¡sácales la tarjeta si no respetan tus, derechos, e invita a tus amigos a hacer lo mismo!



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722



¡ En el antro, tú también tienes derechos !

Sácale la tarjeta al cantinero (cadenero, mesero, dueño o lo que sea) que no quiera respetar tus derechos, y denuncia cualquier abuso al Teléfono del Consumidor:

01800-468-8722






Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



Oye cantinero...

- 1 No puedes seleccionar a la gente (eso es discriminación!)
- 2 No puedes darle mesa sólo si compra una botella (eso es condicionamiento!)
- 3 Los precios deben estar a la vista o en la carta
- 4 No puedes obligarlo a un consumo mínimo
- 5 No le puedes cobrar el servicio o exigirle propina (ésta es voluntaria!)



¡Que no te digan que no!

La discriminación es una de las principales quejas contra los antros: en 2006, Profeco recibió 31 denuncias por discriminación, 25 de las cuales se originaron en el Distrito Federal.

Si en un antro te dicen que se reservan el derecho de admisión, quizá podrías responderles que tú te reservas los derechos del consumidor, los cuales puedes hacer valer en todo momento si tienes la información adecuada, además de que para denunciar abusos, siempre cuentas con el Teléfono del Consumidor: 01-800-468-8722, larga distancia sin costo desde cualquier punto de la República.

Fuente Dirección General de Quejas y Conciliación, Profeco.



Foto archivo

3. Los precios deben estar a la vista o en la carta, y los antros deben cumplir con las promociones que ofrecen

La exhibición de precios es aplicable a todos los productos que se vendan en el antro, incluyendo bebidas alcohólicas por botella o por copa, refrescos, jugos, agua embotellada, cajetillas de cigarros, así como el costo de cada platillo o botana, además de los servicios de guardarropa y estacionamiento con el precio por hora y fracción.

Asimismo, tú puedes exigir que el establecimiento haga válidas las promociones especiales con que suelen atraer a la clientela, como la "hora feliz" de bebidas al 2 X 1 o ciertos días de la semana en que no se cobra cover, como relata Tania Sánchez, asidua visitante de este tipo de lugares: "A veces ofrecen promociones que se niegan a cumplir, como me pasó en un lugar que prometía regalar una cubeta de cervezas y otorgar un 10% de descuento en la cuenta de quien cumpliera años, para lo cual pedían la identificación del festejado, pero a la mera hora, dijeron que era válido sólo hasta las doce de la noche, y nosotros pedimos la cubeta de cortesía a las tres de la mañana".

La entrevistada, de 25 años de edad, añade que en la publicidad de la promoción no se especificaba una hora límite para hacerla efectiva, por lo que luego de discutir con el gerente, finalmente les cumplieron lo prometido.

4. No pueden obligarte a un consumo mínimo-

Tú eres la única persona que decide cuánto alcohol habrás de consumir, aun cuando tus compañeros o el mesero consideren que ha sido poco. Y es que cada año, en México ocurren en promedio 15 mil accidentes de tránsito relacionados con jóvenes alcoholizados entre 15 y 24 años de edad.

Tú tienes el poder de evitar convertirte en una estadística más. Además, si pierdes el control, quien

termina llevando las cuentas de lo que has bebido y de la calidad de los tragos, es el mesero y no tú.

5. No te pueden cobrar el servicio o exigirte propina, porque ésta es voluntaria

Muchos antros aprovechan la distracción y euforia de los clientes para anexar la propina como un concepto más de la cuenta. Esta es una clara anomalía que no debería ocurrir, aunque a Regina Ladrón le tocó pasar un trago amargo, puesto que en un establecimiento, el cantinero le pidió la propina por adelantado para poder servirle; el resultado final: cero bebidas a cambio de 50 pesos, pues el hombre anduvo de acá para allá y nunca la atendió.

No olvides que la propina es una gratificación voluntaria que se da a cambio de un buen servicio, tú debes considerar si la dejas o no y de cuánto será el monto. Si te presionan para que la otorgues de manera anticipada o te la incluyen en la cuenta sin preguntarte, no dudes en quejarte y, de ser necesario, puedes recurrir a la delegación Profeco más cercana a tu domicilio para exponer tu queja.

Por cierto, Regina tiene apenas 15 años de edad, y desde los 13 acude a distintos antros, ya que en éstos no le piden identificación oficial por aparentar mayor edad de la que en realidad tiene. Esta situación en la que a menores de edad se les permite la entrada a este tipo de establecimientos no es poco común, y representa un grave riesgo para los jóvenes. También es el caso de las llamadas "tardeadas", donde se admiten menores de edad y está prohibida la venta de alcohol, pero donde es frecuente que los menores consuman bebidas embriagantes.

Si tú sabes de algún sitio así, ¡denúncialo! 📞

Fuentes Entrevistas con la maestra María García, directora general de Educación y Organización de Consumidores, Profeco; con Rubén Recilla, director del Root's Magic Club, y con los consumidores Eduardo Hernández, Tania Sánchez, Regina Ladrón y Luz Aguilera • www.profeco.gob.mx • www.alcoholinformate.com.mx/infoalcohol2.cfm?id_infoalcohol=27354