

## I diritti del cliente e del ristoratore

Il menu, che regola il rapporto fra ristoratore e cliente, deve riportare indicazioni corrette, chiare e precise. Le questioni che spesso insorgono si possono infatti evitare rispettando semplici norme riportate di seguito:

- **Il listino prezzi.** I pubblici esercizi hanno l'obbligo di consegnare al pubblico o di esporre il listino prezzi con le voci di spesa, compreso servizio e coperto, pena pesanti sanzioni;
- **Servizio e coperto.** Il coperto e il servizio sono legittimi, ma disorientano il consumatore e scatenano proteste. Il sindaco può emanare ordinanze che vietano di applicarli e stabiliscono una multa per i trasgressori. Egli può anche imporre che nei listini non si usino espressioni e sigle ambigue come "s.p." (secondo porzione), "s.q." (secondo quantità) e altre ingannevoli;
- **I prodotti congelati.** Per legge è obbligatorio indicare nel menu l'uso di prodotti congelati e surgelati, frequente con pesce e crostacei. Non è corretto riportare un'avvertenza generica come: "In questo locale possono essere usati ingredienti surgelati", senza indicare gli ingredienti e i piatti in cui sono utilizzati;
- **I prezzi.** I prezzi sono stabiliti in tutta libertà dal ristoratore. Se esposti, il cliente non può reclamare quando paga il conto; se li ritiene alti può alzarsi e allontanarsi prima di aver fatto l'ordinazione, vincolo che invece obbliga al pagamento;
- **I sovrapprezzi.** In qualche locale viene praticato un sovrapprezzo in alcuni giorni festivi (per es. a Ferragosto), oppure il prezzo dei primi ordinati due volte in luogo del secondo subisce un aumento. Anche se poco eleganti, i sovrapprezzi non sono vietati, a patto che siano esposti con chiarezza sul menu o sul listino.

## Menu speciali

Un'idea che valorizza l'immagine del ristorante è il menu per bambini, clienti spesso trascurati. La scelta dei piatti includerà le proposte più gradite, come le patatine fritte, e l'aspetto grafico sarà molto accattivante: il menu stesso, per esempio, può contenere un gadget con cui giocare durante l'attesa.

Anche i menu storici, che ripercorrono la storia del territorio descrivendone le usanze enogastronomiche, costituiscono una grande attrazione: in molti comuni d'Italia si organizzano eventi per gustare i "piatti della tradizione" e i ristoranti preparano menu a tema con grande affluenza di pubblico.