

## **NORMATIVA SOBRE COMERCIO**

---

## **COMERCIO**

---

### **NORMATIVA COMERCIAL**

El comercio, uno de los motores de la economía gavanense.

Además de su tradición agrícola y del importante sector industrial y empresarial, Gavà cuenta con más de mil comercios en los cuales los ciudadanos y ciudadanas puede encontrar todo aquello que necesiten sin tener que desplazarse fuera para hacer las compras. La alimentación, la ropa y el calzado, el equipamiento del hogar, el ocio y la cultura son los sectores más predominantes en el comercio local.

Para ejercer la actividad comercial, se debe cumplir la normativa general, en este contenido encontrarás la mayor parte de estas normas a pesar de que en función de la actividad que se desarrolle puede haber otras de obligado cumplimiento.

### **Guía práctica de los horarios comerciales**

Esta guía práctica sirve para adaptar el horario de sus comercios a la normativa catalana. Con la ley de horarios los comercios pueden abrir un máximo de 12 horas diarias, entre las 7.00 y las 22.00 horas, con un límite semanal de 72 horas, con la obligación de cerrar los domingos y festivos y avanzar el horario de cierre a las 20.00 horas los días 24 y 31 de diciembre. Dentro de estos límites, los comerciantes pueden fijar libremente la distribución de su horario de apertura. Aparte de determinadas excepciones por tipo de establecimiento el comercio en general puede abrir un máximo de 8 domingos o festivos al año, de acuerdo al calendario que fija la Generalitat.

La guía práctica de horarios comerciales ofrece un cuadro para saber cuándo se puede abrir y los tipos de establecimientos:

- ¿Cuándo puedo abrir?
- ¿Cuál es mi establecimiento?
- Otras informaciones

**¿Cuándo puedo abrir?**

En este espacio encontrarán información sobre los días de apertura semanales, los horarios generales, los domingos y festivos abiertos, los días de cierre obligatorio y los días de apertura restringida por cada uno de los tipos de comercios de Cataluña:

- Establecimientos comerciales en general.
- Pastelería, repostería, churrería, pan y platos preparados.
- Prensa, flores y plantas.
- Venta de combustible y carburantes.
- Establecimientos comerciales en municipios turísticos
- Establecimientos en recintos de afluencia turística (museos, monumentos y centros recreativos turísticos).
- Establecimientos situados en puntos fronterizos, estaciones y medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo.
- Tiendas dentro de hoteles.
- Comercios de alimentación de menos de 150m<sup>2</sup> que no pertenezcan a grupos o cadenas de distribución ni operen bajo el mismo nombre comercial.
- Establecimientos de conveniencia.
- Comercios de menos 150 m<sup>2</sup> situados en municipios de menos 5.000 habitantes con autorización del ayuntamiento.
- Farmacias.

**Horarios 2013**

	<b>Días de apertura semanales</b>	<b>Horarios</b>	<b>Domingos y festivos abiertos</b>	<b>Cierres obligatorios</b>	<b>Apertura restringida</b>
<b>Establecimientos comerciales en general (horario comercial general)</b>	De lunes a sábado	Entre las 7 y las 22 horas con un máximo de 12 horas al día	13 de enero / 7 de julio / 12 de octubre / 1 de noviembre / 6, 8, 15 y 22 de diciembre	El resto de domingos y festivos	24 y 31 de diciembre, hora máxima de cierre: 20 horas
<b>Pastelería, repostería, churrería, pan, platos preparados</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Prensa, flores y plantas</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Venta combustible y carburantes</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Establecimientos comerciales en municipios turísticos</b>	Según autorización en lo que respecta a los festivos	Según autorización	Según autorización, excepto los días de cierre obligatorio	1 enero / 25 diciembre	24 y 31 de diciembre, hora máxima de cierre: 20 horas
<b>Establecimientos en recintos de afluencia turística (museos, monumentos y centros recreativos turísticos)</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Establecimientos situados en puntos fronterizos, estaciones y medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Tiendas dentro de hoteles</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Comercios de alimentación (&lt; 150 m<sup>2</sup>) (que no pertenezcan a grupos o cadenas de distribución ni operen bajo el mismo nombre comercial)</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos, excepto los días de cierre obligatorio	1 enero / 25 diciembre	24 y 31 de diciembre, hora máxima de cierre: 20 horas
<b>Establecimientos de conveniencia</b>	Sin limitación	Sin limitación (mínimo 18 horas al día)	Todos, excepto los días de cierre obligatorio	1 enero / 25 diciembre	24 y 31 de diciembre, hora máxima de cierre: 20 horas
<b>Comercios &lt;150 m<sup>2</sup> situados en municipios &lt; 5.000 habitantes con autorización del ayuntamiento (en caso contrario: horario comercial general)</b>	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
<b>Farmacias</b>	Se rigen por la normativa específica correspondiente				
<b>Tiendas en el entorno de los mercados de venta ambulante que se celebren en día festivo</b>	Se rigen por la normativa específica correspondiente				

**¿Cuál es mi establecimiento?**

**Establecimientos de conveniencia:**

Son establecimientos comerciales con una superficie inferior a 500 m<sup>2</sup> y que tienen que ofrecer, de manera similar, todos y cada uno de los siguientes grupos de artículos: libros, periódicos y revistas; productos de alimentación; discos y vídeos; juguetes, regalos y artículos diversos. Tienen que abrir al público un mínimo de 18 horas diarias.

**Tiendas dentro de hoteles:**

Establecimientos comerciales situados en establecimientos hoteleros siempre que la actividad que se desarrolle en ellos tenga carácter permanente y no se pueda acceder directamente desde la calle.

**Comercios de alimentación exceptuados al horario general:**

Establecimientos de venta personalizada o autoservicio cuyos titulares son pequeñas o medianas empresas, con una superficie inferior a 150 m<sup>2</sup> y una oferta orientada exclusivamente a productos de compra cotidiana de alimentación.

**Establecimientos en recintos de afluencia turística:**

Establecimientos en museos, monumentos y centros recreativos turísticos, y directamente vinculados por el producto comercializado.

**Establecimientos comerciales en municipios turísticos:**

Se entiende por municipio turístico aquel que, o bien cumple con unos determinados parámetros relativos a alojamientos por afluencia estacional, o bien es un lugar con una gran afluencia de visitantes por motivos turísticos. La calificación de municipio turístico a efectos de horarios comerciales es competencia de la Dirección General de Comercio, a petición del ayuntamiento correspondiente.

# **Ajuntament de Gavà**

## **Àrea d'Igualtat i Ciutadania**

### **Otras informaciones:**

### **Domingos y festivos abiertos:**

Los ayuntamientos pueden sustituir uno o dos de los días festivos con apertura comercial autorizada por una o dos de sus fiestas locales. Para más información, contacte con su ayuntamiento.

## **CONSUMO**

---

### **NORMATIVA CONSUMO**

#### **Publicidad del horario comercial:**

En los establecimientos donde se pongan a la venta bienes o se ofrezcan servicios, tienen que informar del horario al público, de tal manera que esta información sea visible desde fuera, incluso cuando el establecimiento permanezca cerrado.

#### **Comprobantes de compra**

Los establecimientos comerciales y de servicios tienen la obligación de expedir el ticket de compra o una factura de cualquier gasto que el cliente efectúe. Se prohíbe utilizar papel u otros soportes documentales que sean ilegibles o que se borren con el paso del tiempo, mientras dure el período de garantía del producto o servicio. En los comprobantes de compra deberá constar:

- La identidad , el NIF de la empresa y la dirección incluida
- El concepto facturado (productos, marcas, modelo, descripción del servicio )
- El importe total abonado (con impuestos desglosados)
- La fecha de la venta

#### **Etiquetado**

Las normativas sobre el etiquetado de los productos son numerosas y están reguladas tanto por la administración europea como por la autonómica y estatal.

Algunos productos tienen la obligación de indicar en la etiqueta la fecha de caducidad, el lote de fabricación, la denominación, la cantidad, la categoría, la composición del producto, etc. Otros han de especificar las instrucciones o riesgos de su uso. Se debe consultar la normativa específica existente para cada producto o sector de actividad.

#### **Responsabilidad en caso de infracción en materia de etiquetado:**

- Se considera responsable de los bienes envasados o identificados a la firma o razón social que figura en la etiqueta.
- Si en el producto no se indican los datos necesarios para la correcta identificación de los responsables, se considera responsable de la infracción a la persona que ha comercializado con el producto.
- En el caso de productos a granel, se considera responsabilidad de la persona tenedora del producto.

### **Hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia**

Todos los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios directamente o como intermediarios a las personas consumidoras deben disponer de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia, de acuerdo con el modelo establecido por la normativa vigente. Está prohibido utilizar hojas o documentos que no sean los modelos oficiales.

Estos establecimientos deberán exhibir al público, de forma permanente y en lugar visible, un cartel anunciando la disponibilidad de hojas de queja, reclamación y denuncia, en el cual deberá figurar un número de atención ciudadana para realizar consultas de consumo y, si el establecimiento dispone, deberá constar el número de teléfono o la dirección de correo electrónico de atención a las personas consumidoras.

### **Atención a las personas consumidoras y usuarias**

Los empresarios y comerciantes están obligados a atender, facilitar y suministrar la información que les sea solicitada por los consumidores de manera personal y, si procede, de manera presencial.

Los comerciantes y empresarios están obligados a dar respuesta a las personas consumidoras que los dirijan quejas, reclamaciones o incidencias derivadas de la relación de consumo tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de un mes.

### **Normativa lingüística**

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir en catalán las invitaciones para comprar y la documentación contractual, como los contratos de adhesión, los presupuestos, los resguardos de depósito, las facturas y demás documentos comerciales. También debe constar en catalán la información de carácter fijo, entre la que se incluyen los carteles o rótulos de los establecimientos, según se indica a continuación:

- La señalización y los carteles de información general de carácter fijo, expuestos en el escaparate, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento (rótulo exterior, rótulo de horarios comerciales...)
- Documentos que contengan ofertas de servicios (catálogos, prospectos, folletos de venta de productos, promociones, cartas de restaurante, menús, etc...)
- Rotulación, toldos, marquesinas y banderolas: Conforme a la Ley 1/1998, de 7 de Enero, de política lingüística, todos los rótulos de carácter fijo del establecimiento,



tanto en el interior (por ejemplo, caixa, sortida) como en el exterior (pastisseria, forn, etc.), han de estar redactados como mínimo en lengua catalana. Esta normativa no se aplica a las marcas, ni a nombres comerciales ni rótulos amparados por la legislación de la propiedad industrial.

### **Garantía de los bienes y servicios**

#### a) Garantía de los bienes de consumo

Los vendedores deben responder de la conformidad de los productos durante 2 años a partir de la fecha de la entrega.

Durante los primeros 6 meses, se presupone que las faltas de conformidad son de origen. Durante los 18 meses restantes, será la persona consumidora quien deberá probar que la falta de conformidad del producto es de origen.

Ante la falta de conformidad, el consumidor tiene las siguientes opciones:

1. La reparación o sustitución del producto, salvo que la opción que elija sea imposible de cumplir o desproporcionada.
2. La rebaja en el precio o la resolución del contrato que conlleva la devolución del dinero pagado.

Opcionalmente, el fabricante, vendedor, importador, marquista, etc. pueden otorgar una garantía comercial, la cual debe ser más beneficiosa para la persona consumidora que la conformidad legal. En el caso de bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial debe darse siempre por escrito.

#### b) Garantía de los servicios

Salvo normativa sectorial específica y sin perjuicio de la normativa aplicable a la conformidad de los productos, los servicios deben garantizarse como mínimo por un período de 6 meses desde que haya finalizado la prestación.

### **Pago**

Los establecimientos comerciales y de servicios están obligados a aceptar siempre moneda de curso legal y a disponer de cambio. También deben de admitir los medios

de pago indicados en su local, los cuales han de estar visibles al público. En su defecto, el pago se hará siempre en efectivo.

Si en el establecimiento comercial se aceptan tarjetas u otros medios de pago de manera habitual, no se puede limitar el uso en determinados períodos o condiciones, tales como, por ejemplo, durante el periodo de rebajas.

### **Ofertas y promociones**

Cuando el empresario o comerciante anuncie promociones u ofertas para un período de tiempo determinado, deberá estar en condiciones de satisfacer la demanda de los consumidores. En caso de que el producto o servicio ofrecido se agote, el empresario o comerciante deberá entregar un documento en forma de hoja de encargo que indique el derecho de la persona consumidora a obtener los bienes o servicios promocionados u otros de condiciones similares y en el que conste la fecha en que se podrá hacer efectivo este derecho.

### **Ofertas con reducción de precio**

La información relativa a la aplicación de reducciones sobre los precios habituales de los bienes o servicios puestos a la venta se puede hacer indicando el precio normal o habitual y el precio reducido al lado, o bien esta información se puede sustituir por la indicación del porcentaje de reducción aplicable junto a los precios normales o habituales.

### **Período de rebajas**

Se entiende por venta en rebajas aquella en la que los artículos objeto de la misma se ofrecen en el mismo establecimiento en el que habitualmente se ejerce la actividad comercial, a un precio inferior al fijado con anterioridad. No se considera venta en rebajas la de aquellos productos que no hayan sido expuestos a la venta en condiciones de precio ordinario, así como la de los productos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario. Para efectuar la venta en período de rebajas no es necesaria ni la comunicación ni la autorización de la administración, sólo el cumplimiento estricto de las condiciones indicadas. La venta en rebajas es una práctica comercial opcional que durante la temporada de rebajas se puede llevar a cabo, o no, y con la duración que se estime más conveniente de acuerdo con la normativa vigente.

No se puede empezar haciendo algún tipo de venta promocional y enlazar con las rebajas o viceversa, especialmente cuando la venta promocional consiste, como suele ser lo más habitual, en vender artículos a precio inferior al precio ordinario, ya que se considera ampliación de la venta en rebajas más allá del período legalmente autorizado.

### **Precios**

En un establecimiento comercial es de obligado cumplimiento indicar el precio de venta de todos los productos expuestos, precedidos de la sigla PVP, por medio de carteles o etiquetas visible al público. Se ha de especificar el precio completo o precio final de producto, incluyendo impuestos y gastos de tramitación si los hubiere.

Hay que saber, también, que los productos a granel han de indicar el precio por unidad de medida (quilo, litro, metro, etc.) y que el precio siempre ha de hacer referencia al peso neto del producto. En productos comercializados por unidades o piezas, además del precio unitario del producto se ha de indicar el precio referente a la unidad de medida.

En el caso de establecimientos de servicios, como peluquerías, bares, agencias de viaje, etc., el precio se ha de mostrar de forma que sea visible para el público ya sea mediante un rótulo, tarifa o folletos.