

التنظيم التجاري

التجارة تمثل أحد محركات اقتصاد غافا.

إلى جانب تقليد غافا الزراعي والقطاع الصناعي وقطاع الشركات المهم الموجود فيها، يوجد في غافا أكثر من ألف محل تجاري حيث يستطيع المواطنون والمواطنات العثور على كل ما يحتاجونه دون الحاجة إلى الانتقال خارج المدينة للتسوق. التغذية والملابس والأحذية والتجهيزات المنزلية والتسليّة والثقافة هي القطاعات المسيطرة على التجارة المحلية.

من أجل ممارسة النشاط التجاري يجب مراعاة القواعد والتنظيم العام، وفي هذا السياق ستجد أكبر جزء من هذه القواعد في هذا الدليل، على الرغم من أنه وتبعاً للنشاط الذي تتم مزاولته من الممكن أن تكون هناك قوانين أخرى يجب الالتزام بها.

الدليل العملي لمواعيد المتاجر

هذا الدليل العملي يفيد لتوفير مواعيد عمل متاجركم بحسب التنظيم الكتلاني. بحسب قانون مواعيد عمل المتاجر، فإنها تستطيع أن تفتح 12 ساعة كحد أقصى في اليوم، بين الساعة 7.00 والساعة 22.00، كحد أقصى قدره 72 ساعة أسبوعياً، مع إجبارية أن تغلق أبوابها أيام الأحد والأعياد الرسمية وتقديم ساعة الإغلاق للساعة 20.00 يومي 24 و31 ديسمبر/كانون الأول. ضمن هذه الحدود يستطيع أصحاب المتاجر تحديد توزيع مواعيد فتحها بحرية. بغض النظر عن استثناءات محددة تبعاً لنوع المحل التجاري، فإن المتاجر تستطيع أن تفتح 8 أيام أحد أو أعياد رسمية في السنة كحد أقصى، تبعاً للجدول الزمني الذي تحدده حكومة كتالونيا الإقليمية.

يقدم الدليل العملي لمواعيد المتاجر جدولاً لمعرفة متى يمكن فتح المحل التجاري وأنواع المتاجر:

- متى أستطيع أن أفتح؟
- ما نوع متجري؟
- معلومات أخرى.

في هذه المساحة ستجدون معلومات حول أيام فتح المتاجر أسبوعياً والمواعيد العامة وأيام الأحد والأعياد الرسمية التي تفتح المحال فيها والأيام التي يكون غلق المحلات إجبارياً فيها وأيام الفتح التي تفرض عليها قيود تبعاً لكل نوع من أنواع المتاجر بكتالونيا:

- المحلات التجارية بصورة عامة.

- متاجر الحلويات والمعجنات والكعك والتشوروس والأطباق الجاهزة.
- متاجر بيع الصحف والزهور والنباتات.
- بيع الوقود والمحروقات.
- المحلات التجارية في البلديات السياحية.
- المتاجر الواقعة في المرافق التي يوجد فيها تدفق سياحي (المتاحف والآثار ومراكز التسلية السياحية).
- المتاجر الواقعة في النقاط الحدودية والمحطات ووسائل النقل البري والجوي والبحري.
- المتاجر الموجودة داخل الفنادق.
- متاجر الأغذية التي تبلغ مساحتها أقل من 150 متر مربعاً التي لا تنتمي لمجموعات أو شبكات توزيع والتي لا تعمل تحت نفس التسمية التجارية.
- المتاجر التي توفر الراحة.
- المتاجر التي تبلغ مساحتها أقل من 150 متر مربعاً الواقعة في مجالس بلدية يبلغ عدد سكانها أقل من 5.000 نسمة التي تحمل تصريحاً من البلدية.
- الصيدليات.

Ajuntament de Gavà

Àrea d'Igualtat i Ciutadania

مواعيد سنة 2013

مواعيد الفتح الأسبوعية	المواعيد	أيام الأحد والأعياد الرسمية التي تفتح المتاجر فيها	أيام الإغلاق الإجباري	أيام الفتح المفروضة عليها قيود
من الاثنين إلى السبت	بين الساعة 7 والساعة 22 وبعدها أقصى 12 ساعة في اليوم	13 يناير/كانون الثاني، 7 يوليو/تموز، 12 أكتوبر/تشرين الأول، 1 نوفمبر/تشرين الثاني، 6 و 8 و 15 و 22 ديسمبر/كانون الأول	باقي أيام الأحد والأعياد الرسمية	24 و 31 ديسمبر/كانون الأول، أقصى ساعة للإغلاق: الساعة 20
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
تبعاً للتصريح فيما يتعلق بالأعياد	تبعاً للتصريح	تبعاً للتصريح، باستثناء الأيام التي يكون الإغلاق فيها إجبارياً	1 يناير/كانون الثاني، 25 ديسمبر/كانون الأول	24 و 31 ديسمبر/كانون الأول، أقصى ساعة للإغلاق: الساعة 20
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام، ما عدا الأيام التي يكون الإغلاق فيها إجبارياً	1 يناير/كانون الثاني، 25 ديسمبر/كانون الأول	24 و 31 ديسمبر/كانون الأول، أقصى ساعة للإغلاق: الساعة 20
بدون قيود	بدون قيود (بعد أدنى 18 ساعة في اليوم)	كل الأيام، ما عدا الأيام التي يكون الإغلاق فيها إجبارياً	1 يناير/كانون الثاني، 25 ديسمبر/كانون الأول	24 و 31 ديسمبر/كانون الأول، أقصى ساعة للإغلاق: الساعة 20
بدون قيود	بدون قيود	كل الأيام	بدون قيود	بدون قيود
يسير عليها التنظيم المنطبق عليها				
يسير عليها التنظيم المنطبق عليها				
				الصيديات
				المحلات الواقعة في الأماكن المتاخمة لأسواق الباعة الجوالين التي تقام في أيام الأعياد

ما نوع المحل التجاري الخاص بي؟

المتاجر التي توفر الراحة

هي المحلات التجارية التي تقل مساحتها عن 500 متر مربع التي يجب أن توفر، بنفس الصورة، كافة وكل من مجموعات البضائع التالية: الكتب والصحف والمجلات؛ منتجات غذائية؛ الاسطوانات وأشرطة الفيديو؛ اللعب والهدايا وبضائع مختلفة. يجب أن تفتح أبوابها للعام لمدة 18 ساعة في اليوم على الأقل.

المحلات الموجودة داخل الفنادق:

هي المحلات التجارية الموجودة داخل منشآت فندقية بشرط أن تكون للنشاط الذي يمارس فيها صفة الديمومة وألا يكون من الممكن الوصول إليها مباشرة من الشارع.

المحلات التجارية المستثناة من المواعيد العامة:

هي محلات التي يتم البيع فيها بصورة شخصية أو التي تتسم بالخدمة الذاتية التي تملكها شركات صغيرة أو متوسطة، والتي تبلغ مساحتها أقل من 150 متر مربع والتي تقدم عرضاً موجهاً بصورة حصرية للمنتجات المخصصة للمشتريات اليومية من الأغذية.

المتاجر الموجودة في المرافق التي يوجد فيها تدفق سياحي:

المتاجر الموجودة في المتاحف والآثار ومراكز التسلية السياحية التي لها صلة مباشرة بها من خلال المنتج المباع.

المحلات التجارية في البلدات السياحية:

البلدة السياحية هي تلك التي إما إنها توفى بمعايير محددة لها صلة بالإقامة نتيجة التدفق السياحي الموسمي أو إنها مكان يوجد فيه تدفق كبير من الزوار لأسباب سياحية. تصنيف البلدة على إنها بلدة سياحية لأغراض المواعيد التجارية من صلاحيات الإدارة العامة للتجارة، وذلك بناء على طلب البلدة المعنية.

معلومات أخرى:

أيام الأحد والأعياد الرسمية التي تفتح المتاجر فيها:

تستطيع البلديات أن تستبدل أحد أيام الأعياد الرسمية أو يومين منها مع التصريح بفتح المحلات التجارية بأحد أيام الأعياد الرسمية المحلية أو يومين منها. للحصول على المزيد من المعلومات، اتصل ببلديتك.

تنظيم الاستهلاك

الإعلان عن المواعيد التجارية:

على المحلات التي تقدم فيها بضائع للبيع أو التي تعرض فيها خدمات أن تعلم بمواعيد فتحها للجمهور، بحيث تكون هذه المعلومات مرئية من خارج المحل حتى ولو كان المحل مغلقاً.

إيصالات الشراء

تكون المحلات التجارية والمحلات التي تقدم خدمات ملزمة بإصدار إيصال شراء أو فاتورة تخص أي صرف يقوم به العميل. يمنع استعمال الورق أو الوثائق التي لا يمكن قراءتها أو التي تمحى مع مرور الوقت، طالما استمرت فترة ضمان المنتج أو الخدمة. في إيصالات الشراء يجب أن يظهر ما يلي:

- اسم الشركة ورقمها الضريبي وعنوانها
- بيان البضاعة التي تصدر الفاتورة بشأنها (المنتج، العلامة التجارية، الموديل، وصف الخدمة)
- المبلغ المدفوع (مع إظهار مفردات الضرائب)
- تاريخ البيع

وضع البطاقات

التنظيمات المتعلقة بوضع بطاقات المنتجات متعددة وهي منظمة من قبل الإدارة الأوروبية ومن قبل الإدارة الإقليمية وإدارة الدولة.

بعض المنتجات ملزمة بأن تشير في البطاقة إلى تاريخ انتهاء الصلاحية ودفعة الإنتاج والتسمية والكمية والرتبة ومكونات المنتج، الخ. يجب أن تحدد بعض المنتجات الأخرى تعليمات أو مخاطر الاستعمال. يجب الاطلاع على التنظيم المحدد القائم الخاص بكل واحد من المنتجات أو قطاع النشاط.

تحمل المسؤولية في حالة المخالفة فيما يتعلق بوضع البطاقات:

- يعتبر مسؤول عن البضائع المعيبة أو المعرفة الشركة أو المسمى التجاري الذي يظهر في البطاقة.
- إذا لم تتم الإشارة في المنتج إلى البيانات اللازمة للتعرف بصورة جيدة على المسؤولين، يعتبر مسؤول عن المخالفة الشخص الذي قام ببيع المنتج.
- في حالة المنتجات التي تم بيعها بالجملة، يعتبر أن المسؤول هو الشخص الذي يكون المنتج موجوداً في حيازته.

الصفحات الرسمية الخاصة بالشكاوى والاعتراض

على كافة المحلات التي تباع بضائع أو التي تقدم خدمات بصورة مباشرة أو كوسيط للمستهلكين، أن توفر صفحات رسمية للشكاوى والاعتراض، بحسب النموذج المنصوص عليه في التنظيم الساري. يمنع استعمال الصفحات أو الوثائق التي ليست نماذجاً رسمية. على هذه المحلات أن تعرض للجمهور بصورة دائمة وفي مكان مرئي لوحة تعلن عن توفر صفحات الشكاوى والاعتراض، ويجب أن يظهر فيها رقم خدمة الجمهور من أجل القيام بالاستشارات المتعلقة بالاستهلاك، وفي حالة توفره، يجب أن يظهر فيها رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني المخصص لخدمة المستهلكين.

خدمة المستهلكين والمستعملين

يكون أصحاب الشركات والتجار ملزمين بخدمة المستهلكين وتقديم وتوفير المعلومات التي يطلبونها منهم بصورة شخصية، وتقدم هذه المعلومات في حالة انطباق هذا الأمر، بصورة حضورية. يكون التجار وأصحاب الشركات ملزمين بتقديم الرد للمستهلكين الذين يوجهون إليهم شكاوى أو الاعتراض أو الذين يبلغونهم عن حوادث ناتجة عن علاقة الاستهلاك حالما يكون ذلك ممكناً بالنسبة لهم، ويتم ذلك في كافة الأحوال خلال مهلة قدرها شهر واحد بحد أقصى.

التنظيم اللغوي

يتمتع المستهلكون بحق استلام الدعوات للشراء ووثائق التعاقد، ذلك مثل عقود الالتحاق وعروض الأسعار وإيصالات الإيداع والفواتير وباقي الوثائق التجارية باللغة الكتالانية. كما يجب أن تظهر باللغة الكتالانية المعلومات ذات الصبغة الثابتة، التي تدرج ضمنها ملصقات أو لافتات المحال التجارية بحسب ما تتم الإشارة إليه فيما يلي:

- العلامات والملصقات الخاصة بالمعلومات العامة ذات الطابع الثابت التي تعرض في الواجهات الزجاجية، وذلك داخل وخارج المحل (اللوحة الخارجية واللوحة الخاصة بالمواعيد التجارية...)
- الوثائق التي تحتوي على عروض الخدمات (الكتالوجات، النشرات، المطبوعات الخاصة ببيع المنتجات، العروض، قوائم المطاعم، قوائم المأكولات، الخ...)
- اللافتات والمظلات والستائر والياфطات: بحسب ما ينص عليه القانون رقم 1998/1 الصادر بتاريخ 1 يناير/كانون الثاني، الخاص بالسياسة اللغوية، يجب أن تكون كافة اللافتات الثابتة العائدة للمحل، في الداخل (كما هو الحال بالنسبة لكلمة الصندوق **caixa**، الخروج **sortida**) وفي الخارج، (محل حلويات **pastisseria**، فرن **forn**، الخ.)، مكتوبة باللغة الكتالانية بحد أدنى. لا يطبق هذا التنظيم على الماركات ولا على التسميات التجارية ولا اللافتات التي ينطبق عليها تشريع الملكية الصناعية.

ضمان الأملاك والخدمات

أ) ضمان الأملاك المخصصة للاستهلاك

على الباعين أن يتحملوا المسؤولية تبعاً للبضائع خلال سنتين 2 بداية من تاريخ التسليم.

خلال الشهور الستة 6 الأولى، يفترض أن عدم الملاءمة يعود للأصل. خلال الثمانية عشرة 18 شهراً الباقية، يكون على المستهلك أن يثبت أن عدم الملاءمة يعود للأصل. إزاء عدم الملاءمة، تتوفر لدى المستهلك الخيارات التالية:

1. إصلاح المنتج أو استبداله، باستثناء أن يكون الخيار الذي يختاره المستهلك مستحيل التحقيق أو غير متناسب.

2. تخفيض السعر أو فسخ العقد ويكون الفسخ مرتبطاً بإعادة المبلغ الذي يكون قد تم دفعه.

يستطيع المصنع أو البائع أو المستورد بصورة اختيارية أن يمنح ضماناً تجارياً، ويجب أن يكون هذا الضمان أكثر فائدة بالنسبة للمستهلك مقارنة بالضمان القانوني. في حالة الأملاك التي تتسم بالديمومة، يجب أن يعطى الضمان التجاري كتابة دائماً.

ب) ضمان الخدمات

باستثناء التنظيم المحدد للقطاع وبغض النظر عن التنظيم المطبق على ملائمة المنتجات، يجب ضمان الخدمات لمدة 6 أشهر بحد أدنى اعتباراً من الانتهاء من تقديم الخدمة.

الدفع

تكون المحلات التجارية ومحلات الخدمات ملزمة بقبول العملة القانونية السارية ويجب أن تتوفر لديها قطع عملة صغيرة. كما إن عليها أن تقبل وسائل الدفع المشار إليها في المحل والتي يجب أن تكون مرئية للجمهور. إن لم تظهر هذه الوسائل يكون الدفع دائماً نقداً.

إن كانت بطاقات الاعتماد أو وسائل دفع معتادة أخرى تقبل في المحل التجاري، لا يمكن فرض قيود على استعمالها في فترات بعينها ولا يمكن أن تفرض شروط، ذلك كما هو الحال على سبيل المثال بالنسبة لفترة التنزيلات.

العروض وعروض الترويج

حينما يعلن التاجر عن عروض ترويج أو عروض خاصة خلال فترة محددة من الوقت، عليه أن يتمتع بالظروف التي تسمح له بمواجهة طلب المستهلكين. في حالة استنفاد المنتج أو الخدمة المعروضة، على صاحب الشركة أو التاجر أن يسلم وثيقة على شكل صفحة طلب تشير إلى حق المستهلك في الحصول على الأملاك أو الخدمات محل عرض الترويج أو أملاك وخدمات تتمتع بظروف مشابهة ويجب أن يظهر فيها التاريخ الذي يمكن تفعيل الحق فيه.

العروض مع تخفيض السعر

يمكن تقديم المعلومات المتعلقة بتطبيق تخفيضات على الأسعار المعتادة لأمالك أو الخدمات المعروضة للبيع من خلال الإشارة إلى السعر العادي أو المعتاد والسعر المخفض إلى جانبه، أو يمكن استبدال هذه المعلومات من خلال الإشارة إلى نسبة الخصم المطبقة إلى جانب الأسعار العادية أو المعتادة.

فترة التنزيلات

البيع خلال التنزيلات هو البيع الذي تعرض فيه البضائع في نفس محل التنزيلات الذي يمارس فيه عادة النشاط التجاري بسعر أقل من السعر المحدد سابقاً. لا يعتبر البيع خلال التنزيلات بيع تلك البضائع التي يكون قد تم عرضها في ظروف السعر العادي، هذا إلى جانب المنتجات التالفة أو المشتراة لكي يتم بيعها بسعر أقل من السعر العادي. للقيام بالبيع خلال فترة التنزيلات لا يلزم أن يكون هناك إبلاغاً ولا تصريحاً ادارياً، ولا يلزم سوى تنفيذ الإرشادات السابقة بصورة صارمة. البيع مع تطبيق التنزيلات ممارسة تجارية اختيارية يمكن القيام به خلال موسم التنزيلات ويمكن عدم القيام به ويمتد للمدة التي يرى أنها الأنسب تبعاً للتنظيم الساري.

لا يمكن بدء أحد أنواع البيع الترويجي ولا الربط بالتنزيلات أو العكس، بصورة خاصة حينما يتمثل البيع الترويجي، كما جرت العادة، في بيع بضائع بسعر أقل من السعر العادي، ذلك أنه يعتبر توسعة لعملية البيع خلال التنزيلات خلال مدة أطول من المدة المصرح بها قانوناً.

الأسعار

في المحلات التجارية من الإجباري أن تتم الإشارة إلى سعر بيع كل المنتجات المعروضة، ويسبق الثمن الأحرف اللاتينية البادئة PVP، التي تعني سعر البيع للعمامة، ويتم ذلك من خلال يافطات أو بطاقات يستطيع الزبائن رؤيتها. يجب أن يحدد سعر المنتج كاملاً أو سعره النهائي، شاملاً الضرائب ومصاريف إتمام الإجراءات، في حالة وجودها.

يجب أيضاً معرفة أن المنتجات بالجملة يجب أن تشير إلى سعر وحدة القياس (الكيلو، اللتر، المتر، الخ.)، ويجب أن يشير السعر دائماً إلى الوزن الصافي للمنتج. بالنسبة للمنتجات التي تباع على شكل وحدات أو قطع، فالى جانب الإشارة إلى سعر وحدة المنتج يجب الإشارة إلى السعر الخاص بوحدة القياس.

في حالة محلات الخدمات، كما هو الحال بالنسبة لمحلات حلاقة الشعر والحانات ووكالات السفريات، الخ، يجب أن يظهر السعر بحيث يستطيع الجمهور رؤيتها إما من خلال يافطة أو من خلال قائمة أسعار أو من خلال نشرات.