

NORMATIVA SOBRE COMERÇ

COMERÇ

NORMATIVA COMERCIAL

El comerç, un dels motors de l'economia gavanenca.

A més de la tradició agrícola i de l'important sector industrial i empresarial, Gavà compta amb més de mil comerços en els quals els ciutadans i ciutadanes poden trobar tot allò que necessitin sense haver de desplaçar-se fora per comprar. L'alimentació, la roba, el calçat, l'equipament de la llar, l'oci i la cultura són els sectors més predominants en el comerç local.

Per exercir l'activitat comercial s'ha de complir la normativa general. En aquest document trobaràs la major part d'aquestes normes, tot i que en funció de l'activitat que es desenvolupi n'hi poden haver d'altres d'obligat compliment.

Guia pràctica dels horaris comercials

Aquesta guia pràctica serveix per adaptar l'horari dels comerços a la normativa catalana. Segons la Llei d'horaris, els comerços poden obrir un màxim de 12 hores diàries, entre les 7.00 i les 22.00 hores, amb un límit setmanal de 72 hores, amb l'obligació de tancar els diumenges i festius i avançar l'horari de tancament a les 20.00 hores els dies 24 i 31 de desembre. Dins d'aquests límits, els comerciants poden fixar lliurement la distribució del seu horari d'obertura. A part de determinades excepcions per tipus d'establiment, el comerç en general pot obrir un màxim de 8 diumenges o festius a l'any, d'acord amb el calendari que fixa la Generalitat.

La guia pràctica d'horaris comercials ofereix un quadre per saber quan es pot obrir i els tipus d'establiments:

- Quan puc obrir?
- Quin és el meu establiment?
- Altres informacions

Quan puc obrir?

En aquesta graella trobareu informació sobre els dies d'obertura setmanals, els horaris generals, els diumenges i festius oberts, els dies de tancament obligatori i els dies d'obertura restringida per a cada un dels tipus de comerços de Catalunya:

- Establiments comercials en general.
- Pastisseria, rebosteria, xurreria, pa i plats preparats.
- Premsa, flors i plantes.
- Venda de combustible i carburants.
- Establiments comercials en municipis turístics
- Establiments en recintes d'afluència turística (museus, monuments i centres recreatius turístics).
- Establiments situats en punts fronterers, estacions i mitjans de transport terrestre, aeri i marítim.
- Botigues dins d'hotels.
- Comerços d'alimentació de menys de 150 m² que no pertanyin a grups o cadenes de distribució ni operin sota el mateix nom comercial.
- Establiments de conveniència.
- Comerços de menys 150 m² situats en municipis de menys de 5.000 habitants amb autorització de l'ajuntament.
- Farmàcies

Ajuntament de Gavà
Àrea d'Igualtat i Ciutadania
Horaris2013

	Días de apertura semanales	Horarios	Domingos y festivos abiertos	Cierres obligatorios	Apertura restringida
Establecimientos comerciales en general (horario comercial general)	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
Pastelería, repostería, churrería, pan, platos preparados	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Prensa, flores y plantas	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Venta combustible y carburantes	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Establecimientos comerciales en municipios turísticos	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
Establecimientos en recintos de afluencia turística (museos, monumentos y centros recreativos turísticos)	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Establecimientos situados en puntos fronterizos, estaciones y medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Tiendas dentro de hoteles	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Comercios de alimentación (< 150 m ²) (que no pertenezcan a grupos o cadenas de distribución ni operen bajo el mismo nombre comercial)	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
Establecimientos de conveniencia	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
Comercios <150 m ² situados en municipios < 5.000 habitantes con autorización del ayuntamiento (en caso contrario: horario comercial general)	Sin limitación	Sin limitación	Todos	Sin limitación	Sin limitación
Farmacias	Se rigen por la normativa específica correspondiente				
Tiendas en el entorno de los mercados de venta ambulante que se celebren en día festivo	Se rigen por la normativa específica correspondiente				

Quin és el meu establiment?

Establiments de conveniència

Són establiments comercials **amb** una superfície inferior a 500 m² i que han d'oferir, de manera similar, tots i cadascun dels següents grups d'articles: llibres, diaris i revistes, productes d'alimentació, discos i vídeos, joguines, regals i articles diversos. Han d'obrir al públic un mínim de 18 hores diàries.

Botigues dins d'hotels

Establiments comercials situats en establiments hotelers sempre que l'activitat que s'hi desenvolupi tingui caràcter permanent i no s'hi pugui accedir directament des del carrer.

Comerços d'alimentació exceptuats a l'horari general

Establiments de venda personalitzada o autoservei els titulars dels quals són petites o mitjanes empreses, amb una superfície inferior a 150 m² i una oferta orientada exclusivament a productes de compra quotidiana d'alimentació.

Establiments en recintes d'afluència turística

Establiments en museus, monuments i centres recreatius turístics, i directament vinculats pel producte comercialitzat.

Establiments comercials en municipis turístics

S'entén per municipi turístic aquell que o bé compleix amb uns determinats paràmetres relatius a allotjaments per afluència estacional, o bé és un lloc amb una gran afluència de visitants per motius turístics. La qualificació de municipi turístic a efectes d'horaris comercials és competència de la Direcció General de Comerç, a petició de l'ajuntament corresponent.

Altres informacions

Diumenges i festius oberts

Els ajuntaments poden substituir un o dos dels dies festius amb obertura comercial autoritzada per una o dues de les seves festes locals. Per a més informació, contacteu amb l'Ajuntament.

CONSUM

NORMATIVA CONSUM

Publicitat de l'horari comercial

Els establiments on es posin a la venda béns o s'ofereixin serveis han d'informar de l'horari al públic, de manera que aquesta informació sigui visible des de fora, fins i tot quan l'establiment romangui tancat.

Comprovants de compra

Els establiments comercials i de serveis tenen l'obligació d'expedir el tiquet de compra o una factura de qualsevol despesa que el client efectui. Es prohibeix utilitzar paper o altres suports documentals que siguin il·legibles o que s'esborrin amb el pas del temps, mentre duri el període de garantia del producte o servei. En els comprovants de compra hi haurà de constar:

- La identitat, el NIF de l'empresa i la direcció inclosa
- El concepte facturat (productes, marques, model, descripció del servei)
- L'import total abonat (amb impostos desglossats)
- La data de la venda

Etiquetatge

Les normatives sobre l'etiquetatge dels productes són nombroses i estan regulades tant per l'administració europea com per l'autonòmica i estatal. Alguns productes tenen l'obligació d'indicar a l'etiqueta la data de caducitat, el lot de fabricació, la denominació, la quantitat, la categoria, la composició del producte, etc. Altres, han d'especificar les instruccions o riscos del seu ús. Cal consultar la normativa específica existent per a cada producte o sector d'activitat.

Responsabilitat en cas d'infracció en matèria d'etiquetatge:

- Es considera responsable dels béns envasats o identificats a la signatura o raó social que figura a l'etiqueta.

- Si en el producte no s'indiquen les dades necessàries per a la correcta identificació dels responsables, es considera responsable de la infracció la persona que ha comercialitzat amb el producte.
- En el cas de productes a granel, es considera responsabilitat de la persona que té el producte.

Fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia

Tots els establiments que comercialitzen béns o presten serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb el model establert per la normativa vigent. No podeu fer servir fulls o documents que no siguin els models oficials.

Aquests establiments hauran d'exhibir al públic, de forma permanent i en lloc visible, un cartell anunciant la disponibilitat de fulls de queixa, reclamació i denúncia, en el qual haurà de figurar un nombre d'atenció ciutadana per fer-hi consultes de consum i, si l'establiment en disposa, hi haurà de constar el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

Atenció a les persones consumidores i usuàries

Els empresaris i comerciants estan obligats a atendre, facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada pels consumidors de manera personal i, si escau, de manera presencial.

Els comerciants i empresaris estan obligats a donar resposta a les persones consumidores que els dirigeixin queixes, reclamacions o incidències derivades de la relació de consum tan aviat com sigui possible i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'un mes.

Normativa lingüística

Les persones consumidores tenen dret a rebre en català les invitacions per comprar i la documentació contractual, com els contractes d'adhesió, els pressupostos, els resguards

de dipòsit, les factures i altres documents comercials. També ha de constar en català la informació de caràcter fix, entre la qual s'inclouen els cartells o rètols dels establiments, segons s'indica a continuació:

- La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix, exposats a l'aparador, tant a l'interior com a l'exterior de l'establiment (rètol exterior, rètol d'horaris comercials ...)
- Documents que continguin ofertes de serveis (catàlegs, prospectes, fullets de venda de productes, promocions, cartes de restaurant, menús, etc.)
- Retolació, tendals, marquesines i banderoles. D'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, tots els rètols de caràcter fix de l'establiment, tant a l'interior (per exemple, Caixa, Sortida) com en el exterior (Pastisseria, Forn, etc.), han d'estar redactats com a mínim en llengua catalana. Aquesta normativa no s'aplica a les marques, ni noms comercials ni rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

Garantia dels béns i serveis

a) Garantia dels béns de consum

Els venedors han de respondre de la conformitat dels productes durant 2 anys a partir de la data del lliurament.

Durant els primers 6 mesos, es pressuposa que les faltes de conformitat són d'origen. Durant els 18 mesos restants, serà la persona consumidora qui haurà de provar que la manca de conformitat del producte és d'origen.

Davant la manca de conformitat, el consumidor té les opcions següents:

1. La reparació o substitució del producte, llevat que l'opció que triï sigui impossible de complir o desproporcionada.
2. La rebaixa en el preu o la resolució del contracte que comporta la devolució dels diners pagats.

Opcionalment, el fabricant, venedor, importador, marquista, etc. poden atorgar una garantia comercial, la qual ha de ser més beneficiosa per a la persona consumidora que la conformitat legal. En el cas de béns de naturalesa duradora, la garantia comercial s'ha de donar sempre per escrit.

b) Garantia dels serveis

Excepte normativa sectorial específica i sense perjudici de la normativa aplicable a la conformitat dels productes, els serveis s'han de garantir com a mínim per un període de 6 mesos des que hagi finalitzat la prestació.

Pagament

Els establiments comercials i de serveis estan obligats a acceptar sempre moneda de curs legal i disposar de canvi. També han d'admetre els mitjans de pagament indicats en el seu local, els quals han de ser visibles al públic. Si no n'hi ha, el pagament es farà sempre en efectiu.

Si en l'establiment.

comercial s'accepten targetes o altres mitjans de pagament de manera habitual, no es pot limitar l'ús en determinats períodes o condicions, com ara, per exemple, durant el període de rebaixes

Ofertes i promocions

Quan l'empresari o comerciant anunciï promocions o ofertes per un període de temps determinat, haurà d'estar en condicions de satisfer la demanda dels consumidors. En cas que el producte o servei ofert s'esgoti, l'empresari o comerciant haurà de lliurar un document en forma de full d'encàrrec que indiqui el dret de la persona consumidora a obtenir els béns o serveis promocionats o altres de condicions similars i en el qual consti la data en què es podrà fer efectiu aquest dret.

Ofertes amb reducció de preu

La informació relativa a l'aplicació de reduccions sobre els preus habituals dels béns o serveis posats a la venda es pot fer indicant el preu normal o habitual i el preu reduït al

costat, o bé aquesta informació es pot substituir per la indicació del percentatge de reducció aplicable al costat dels preus normals o habituals.

Període de rebaixes

S'entén per venda en rebaixes aquella en què els articles objecte de la mateixa s'ofereixen en el mateix establiment en què habitualment s'exerceix l'activitat comercial, a un preu inferior al fixat abans. No es considera venda en rebaixes la d'aquells productes que no hagin estat exposats a la venda en condicions de preu ordinari, així com la dels productes deteriorats o adquirits a fi de ser venuts a preu inferior a l'ordinari. Per fer la venda en període de rebaixes no és necessària ni la comunicació ni l'autorització de l'administració, només el compliment estricte de les condicions indicades. La venda en rebaixes és una pràctica comercial opcional que durant la temporada de rebaixes es pot dur a terme, o no, i amb la durada que s'estimi més convenient d'acord amb la normativa vigent.

No es pot començar fent algun tipus de venda promocional i enllaçar amb les rebaixes o viceversa, especialment quan la venda promocional consisteix, com sol ser el més habitual, a vendre articles a preu inferior al preu ordinari, ja que es considera ampliació de la venda en rebaixes més enllà del període legalment autoritzat.

Preus

En un establiment comercial és d'obligat compliment indicar el preu de venda de tots els productes exposats, precedits de la sigla PVP, mitjançant cartells o etiquetes visibles al públic. S'ha d'especificar el preu complet o preu final de producte, incloent impostos i despeses de tramitació, si n'hi ha.

Cal saber, també, que els productes a granel han d'indicar el preu per unitat de mesura (quilo, litre, metre, etc.), i que el preu sempre ha de fer referència al pes net del producte. En productes comercialitzats per unitats o peces, a més del preu unitari del producte s'ha d'indicar el preu referent a la unitat de mesura.

Ajuntament de Gavà

Àrea d'Igualtat i Ciutadania

En el cas d'establiments de serveis, com perruqueries, bars, agències de viatge, etc. el preu s'ha de mostrar de manera que sigui visible per al públic ja sigui mitjançant un rètol, tarifa o fullets.