

NORMATIVA COMERCIAL

Catalunya disposa d'una normativa comercial pròpia que ens regula el comerç interior i la defensa de les persones consumidores i usuàries.

Amb aquest petit recull normatiu volem ajudar-te a conèixer la normativa bàsica que ha de complir el teu establiment. Per exercir l'activitat comercial, s'ha de complir la normativa general, en aquest recull hi trobaràs la major part d'aquestes normes tot i que en funció de l'activitat que es desenvolupi pot haver-ne d'altres d'obligat compliment.

COMPROVANTS DE COMPRA

Els establiments comercials i de serveis tenen l'obligació d'expedir un tiquet i una factura per qualsevol despesa que la persona consumidora efectui. En aquests comprovants de compra ha de constar:

- La identitat de l'empresa i el seu NIF
- El concepte facturat
- L'import total abonat (amb els impostos desglossats)
- La data de la venda



PAGAMENT

És obligatori admetre el diner en curs legal i tenir canvi. S'ha d'admetre els mitjans de pagament que s'indiquin a l'establiment, que han de ser visibles fins i tot quan l'establiment estigui tancat. En defecte de publicitat, el pagament sempre és al comptat.



En el cas que l'establiment admeti el pagament amb targeta de crèdit o dèbit, només es podrà repercutir al consumidor la comissió suportada per la utilització d'aquest mitjà de pagament. En tot cas, caldrà informar les persones consumidores de l'import de la comissió aplicable o del seu mètode de càlcul abans de

portar a terme l'operació.

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



PREUS

Els establiments han de donar la màxima informació sobre els preus dels productes i serveis, de manera que aquest pugui ser exigible pel client.

És obligatori:

- Indicar el preu de venda a tots els productes exposats, precedit de la sigla PVP, mitjançant cartells o etiquetes visibles i expressats de forma inequívoca, fàcilment identificable i clarament llegible.
- Exposar el preu complert i final del producte, incloent-hi els impostos i les despeses de tramesa, si n'hi ha.
- Els establiments de serveis (perruqueries, bars, agències de viatges, centres de teràpies etc.) han d'exposar el preu de forma visible pels consumidors i usuaris.



Excepció: Les joieries i les pelleteries estan exemptes de mostrar el preu per raons de seguretat.

Productes a granel:

- Indicar el preu per unitat de mesura (quilo, litre, metro, m2, etc.)
- El preu s'ha de referir al preu net del producte.
- En productes comercialitzats per unitats o peces, a més del preu unitari del producte, s'ha de posar el preu amb referència a la unitat de mesura.
- Els productes que s'emboiquen al moment de la venda s'han de pesar descomptant les tares dels embolcalls o proteccions que s'utilitzin.

Els preus dels serveis han d'estar indicats amb cartells o amb llistes. Els preus són totals i complets, és a dir, inclouen impostos i càrregues (l'IVA...). La llista de preus ha d'estar, com a mínim, en català.

En el cas dels restaurants, els preus s'han d'exhibir tant a l'interior com a l'exterior del local. En canvi, els bars únicament han d'exhibir els preus a l'interior del local, de manera visible. Tant els restaurants com els bars han de tenir les cartes de preus, almenys, en català.



VENDES ESPECIALS: REBAIXES

Per fer venda en rebaixes, no cal cap autorització ni comunicació a l'administració, només el compliment estricte de les condicions indicades.

La nova llei deixa en mans del comerciant el moment en que vol dur a terme la venda en rebaixes. No obstant això, la llei continua recomanant realitzar les campanyes en les temporades habituals (hivern i estiu), com es ve realitzant tradicionalment aquest tipus de venda a Catalunya. La llei continua regulant les **condicions en què s'han fet les rebaixes** (els productes rebaixats han de ser estocs propis, han d'haver estat posats a la venda amb anterioritat al mateix establiment, no poden ser productes defectuosos o deteriorats (saldos), i tampoc poden haver estat fabricats expressament per vendre en rebaixes.

La venda en rebaixes és una pràctica comercial opcional que durant la temporada de rebaixes es pot dur a terme, o no.



DEVOLUCIONS I CANVIS

En el cas de productes "no defectuosos", els establiments poden decidir lliurement si accepten o no devolucions. És una decisió lliure de cada empresa realitzar aquesta pràctica comercial de canvi sense defecte dels productes.

Ara bé, els establiments que accepten la devolució de productes no defectuosos poden, al mateix temps, determinar les condicions (terminis, si la devolució s'efectuarà en metàl·lic o per mitjà de vals de compra, si l'embolcall pot estar obert o no, etc.). Quan no estem segurs de la compra que anem a fer (ja que es tracta d'un regal per a una altra persona, no ens hem emprovat la roba abans de comprar-la, desconeixem el funcionament de l'aparell electrònic i després comprovem que és molt complicat ,...), hem de preguntar, abans de pagar el producte, si acceptaran el canvi (per un altre producte, una altra talla,...) o la devolució (reembossament dels diners), o ambdues coses.



A més de la informació verbal, haurem de comprovar, i si és el cas sol·licitar, que aquesta aparegui en el tiquet de compra per a poder exigir després que compleixin el que han ofert. Els establiments accepten canvis o devolucions d'articles que estan en perfectes condicions per a posar-los novament a la venda, i en l'envàs original de producte, per la qual cosa no solen ser objecte de devolució ni de canvi aquells articles deteriorats, ni els alterats pel consumidor.

Recorda que en les compres fetes a distància (per internet, per telèfon, per catàleg, etc.) el consumidor té 14 dies naturals per retornar el producte sense cost.

GARANTIA DELS PRODUCTES DE CONSUM

- ❖ Garantia dels **béns de consum** (instruments i material òptica, fotografia, rellotgeria i música; eines, coberteria i altres manufactures metàl·liques; mobles, articles de parament, accessoris i estris comuns; aparells elèctrics, electrònics, informàtics i el seu software; vehicles i les seves peces de recanvi; joguines, articles esbarjo i esports)

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 manques de conformitat són d'origen. Durant els 18 mesos restants, el consumidor haurà de provar que la manca de conformitat del producte és originària.



El consumidor pot demanar:

- La reparació o substitució del producte, llevat que l'opció que triï sigui desproporcionada o impossible de complir.
 - La rebaixa en el preu o la resolució del contracte que comporti la devolució dels diners pagats.
 - Opcionalment, el fabricant, venedor, importador, marquista, etc. pot atorgar una garantia comercial, la qual ha de ser més beneficiosa per al consumidor que la conformitat legal. En el cas dels béns de naturalesa duradora, la garantia comercial s'ha de donar sempre per escrit.
- Garantia dels **serveis**. Llevat que hi hagi 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 n'hagi finalitzat la prestació.

ETIQUETATGE

Les normatives sobre etiquetatge de productes són nombroses i vénen regulades tant per l'administració europea com per l'autonòmica i l'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. D'altres han de portar

les instruccions o els riscos del seu ús. Cal consultar per cada producte o sector d'activitat quina normativa específica hi ha.

Responsabilitat. En cas d'infracció en matèria d'etiquetatge. Se'n considera responsable la firma o raó social que figura en l'etiqueta. Es considera responsable d'aquesta infracció la persona que hagi comercialitzat el producte, si aquest no porta les dades necessàries per identificar-ne els responsables. En el cas de productes a doll, es considera responsable d'aquesta infracció el tenidor del producte.



Els establiments alimentaris que venguin productes sense envasar han de proporcionar als clients la informació sobre les al·lèrgies i intoleràncies que puguin causar els seus productes.

El 13 de desembre de 2014 el Reglament (UE) núm. 1169/2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor exigirà que els establiments alimentaris (bars i restaurants, forns de pa i pastisseries, rostisseries i d'altres comerços de venda al detall) que venguin productes sense envasar hagin de proporcionar als clients tota la informació sobre les al·lèrgies i intoleràncies que puguin causar els productes que posin a la seva disposició.



La informació es pot facilitar:

1. Detallant per escrit els al·lèrgens que conté cada producte de manera clara i a prop de l'aliment (cartells, etiquetes, pissarres, cartes, etc).
2. Col·locant cartells a la zona on es venguin els aliments que informin de la manera d'obtenir aquesta informació, ja sigui mitjançant documentació que el consumidor pugui consultar o que pugui lliurar-se al consumidor, o bé oralment pel personal de l'establiment.

Es permet informar oralment, sempre que la informació:

- Puguin ser subministrada fàcilment abans de finalitzar l'acte de compra, ja sigui per part del personal de l'establiment o a través de mitjans alternatius que no comportin un cost addicional per al consumidor.
- Estigui recollida en suport de paper o electrònic a l'establiment i sigui fàcilment accessible, tant pel personal de l'establiment com per les autoritats de control i els consumidors que la sol·licitin.



NORMATIVA LINGÜÍSTICA

En l'atenció al públic

Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidor si consumidoras en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya. La persona consumidora té dret, per tant a ser atesa tant en català com en castellà, i no se la pot fer canviar de llengua, si no vol.

En el teu establiment has de tenir almenys en català:

- La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix, siguin a l'aparador, a l'interior o a l'exterior de l'establiment (rètol exterior, rètol d'horaris comercials...)
- Documents d'oferta de serveis (catàlegs, prospectes, fullets de venda de productes, promocions, cartes de restaurant, menús, etc...)



Segons l'activitat del teu establiment

Hi ha sectors d'activitat que tenen normatives específiques pel que fa a l'ús del català. Informa't de la normativa lingüística específica del teu sector.

Recordeu que l'Oficina de català de Manlleu us ofereix revisió i traducció de textos breus gratuïtament. Per contactar-hi: manlleu@cpnl.cat o al telèfon: 93 850 66 22.

RETOLACIONS COMERCIALS

A Manlleu hi ha una ordenança que regula les retolacions comercials, tendals i disposicions sobre plantes baixes comercials.

<https://tramits.manlleu.cat/siac/PublicacionTabs.aspx?tab=6&id=2018&t=NO&x=f5lsyNZPJ919GvVigi6IQ>



Per a la instal·lació d'un rètol comercial cal demanar una llicència d'obres.

Retolacions



VISIBILITAT DE L'HORARI COMERCIAL

Els establiments comercials han d'exposar l'horari adoptat de manera que la informació sigui visible al públic, fins i tot amb l'establiment tancat.



FULLS DE RECLAMACIÓ

Tot establiment comercial i de serveis ha de tenir fulls oficials de reclamació/denúncia a la disposició de les persones clientes i usuàries (excepte els professionals obligats a col·legiar-se).

Els fulls de reclamació han d'estar disponibles en versió catalana, castellana i anglesa, i l'establiment ha de tenir en lloc visible el rètol oficial de la Generalitat de Catalunya que anuncia que disposa de fulls de reclamació.

Fulls de reclamació per imprimir:
https://consum.gencat.cat/doc/doc_59629304_1.pdf



RECOLLIDA DE CARTRÓ COMERCIAL

No es permet deixar escombraries, cartrons o d'altres embolcalls i qualsevol altre tipus de deixalla fora dels contenidors destinats a la seva recollida. Els materials residuals voluminosos o els de petit format però en gran quantitat s'han de lliurar als serveis de recollida de residus o portar-los a la deixalleria.

La normativa actual determina que els residus comercials s'han de separar del circuit general de residus domèstics o particulars. Per facilitar la gestió dels residus generats pels comerços i serveis del municipi s'ofereix el servei gratuït de recollida de cartró comercial.



La recollida del cartró comercial és específica i només és recull el paper i el cartró dels comerços i serveis que s'hi han adherit prèviament. Els comerços que s'hi vulguin incorporar s'han de posar en contacte amb la deixalleria al telèfon 93 850 75 23.

La recollida del cartró comercial es fa els dimecres a partir de les 9h del matí. En cas que el dimecres sigui festiu, aquella setmana no hi ha servei.

Funcionament: Cada comerç, el matí del dimecres quan obre la botiga, ha de deixar el cartró plegat en els punts de recollida que cada establiment ha acordat amb la deixalleria.

CÀRREGA I DESCÀRREGA

L'Ordenança de civisme i convivència ciutadana regula les activitats de càrrega i descàrrega de mercaderies. Podeu consultar-la a la pàgina web de l'Ajuntament:

<https://tramits.manlleu.cat/siac/PublicacionTabs.aspx?tab=6&id=2517&t=NO&x=OpjGBTpSJORpNV5XmIQeCA>

Totes les activitats situades a Manlleu hauran d'adoptar les mesures oportunes per adequar la producció de contaminació sonora als límits establerts a la legislació corresponent.

Es prohibeixen al nucli urbà les activitats de càrrega i descàrrega de mercaderies, manipulació de caixes, contenidors, materials de construcció i objectes similars a la via pública o espai obert entre les 22 i les 7 hores, horari que podrà modificar-se en casos excepcionals amb sol·licitud prèvia a l'Ajuntament. Les persianes metàl·liques i portes d'accés a les zones de càrrega i descàrrega es conservaran en perfecte estat de manteniment per evitar la transmissió de sorolls.





MANIPULACIÓ D'ALIMENTS

Els comerços dedicats a la venda i manipulació d'aliments han d'acreditar formació específica en matèria d'higiene d'aliments adequada a l'activitat i la tasca que realitzen.

El document conegut com a carnet de manipulador d'aliments ja no és vigent ni obligatori. Aquest requisit administratiu va ser suprimit l'any 2000 i des d'aleshores són les empreses alimentàries les que han de vetllar pel manteniment de les normes d'higiene i han de garantir que el seu



personal rebi la formació suficient i les instruccions necessàries.

No obstant això, continua sent indispensable una bona formació en higiene i innocuïtat dels aliments. Els establiments alimentaris han de disposar d'un pla de formació i capaciació del personal en seguretat alimentària. La persona titular de l'empresa ha d'assegurar-se que quan un

manipulador iniciï la seva activitat laboral a l'establiment alimentari, disposi d'una formació (general i/o específica) suficient per al lloc de treball que ocuparà. Aquesta formació la pot haver adquirit mitjançant:

- La formació reglada.
- L'experiència laboral en altres empreses alimentàries d'activitats similars.
- Les sessions formatives i les instruccions impartides a l'establiment alimentari mateix.
- L'assistència a activitats formatives impartides per entitats.

Els manipuladors han de mantenir, durant tota la seva vida laboral, un bon nivell de formació i capaciació. Les necessitats de formació complementària dependrà dels canvis en els processos d'elaboració i manipulació del mateix establiment i de les necessitats d'adaptació a la normativa alimentària.