

Dossier de requisits mínims

Establiments comercials

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Desembre 2024

Requisits mínims en els establiments comercials

En el present document es detallen alguns aspectes rellevants en relació amb el compliment de la normativa de consum com són els horaris de l'establiment, la disponibilitat de fulls de reclamació, la normativa lingüística, la retolació i els tiquets o rebuts de compra.

El dossier permet revisar aquests ítems bàsics i també realitzar un test d'autoavaluació.

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor es posa a disposició dels establiments i comerços de la ciutat per tal d'assessorar-los en relació amb la normativa de consum.

El dret a la informació i a la protecció

Fulls de queixa / reclamació i rètol.

Tots els establiments han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

Qualsevol establiment els ha de facilitar a qui els demani, encara que no hagi fet efectiva una compra.

Tots els establiments, també, han d'exposar un rètol informant que en disposen. Aquest es pot personalitzar, només han de respecta el text "*Aquest establiment disposa de fulls oficials de queixa, reclamació, denúncia a disposició dels clients*".

DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa.

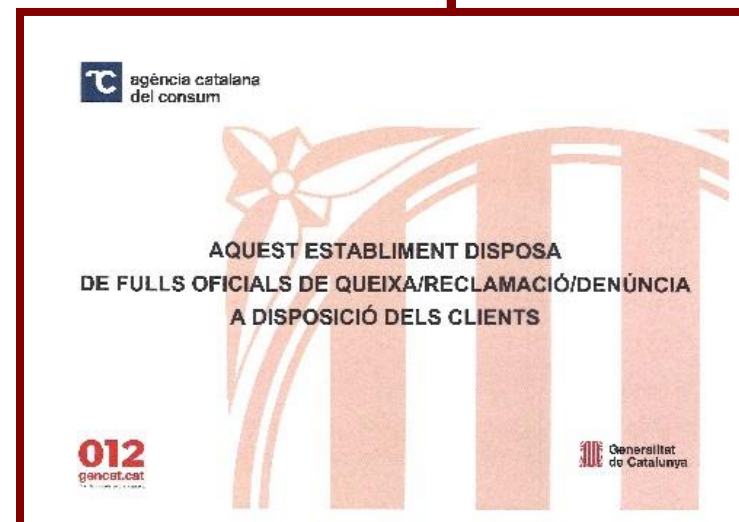
Full oficial de queixa/reclamació/denúncia / HOJA oficial de QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM

ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar el formulario / ATENCIÓN: Lire les instructions avant de remplir le formulaire / PLEASE READ THE INSTRUCTIONS BEFORE FILLING IN THIS FORM

1.- Identificación de establecimiento / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

2.- Datos de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

3.- Parte de la queja/reclamación/denuncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of the complaint



El dret a la informació i a la protecció

Activitats excloses de disposar els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia

- Els fedataris o fedatàries públics o el personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuit mitjançant aranzel (secretari judicial, notari, agent de canvi i borsa)
- Els serveis públics prestats directament per l'Administració
- Els centres que imparteixen ensenyaments reglats

Totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia:

- Transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor
- Autopistes en règim de concessió
- Transport ferroviari
- Transport per cable
- Serveis sanitaris públics o concertats amb el Catsalut
- Centres i serveis socio-sanitari

Horaris comercials

Tot comerç té l'obligació d'exposar un rètol indicant l'horari d'apertura, informant dies i tram horari. Aquest rètol ha de ser visible fins i tot quan l'establiment està tancat.

L'horari d'activitat d'un establiment és lliure, però sempre dins del marc marcat per la normativa.

La Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires, indica que el departament competent en matèria de comerç establirà el calendari anual de diumenges i festius en que podran obrir els establiments comercials, però també hauran de permetre que els ajuntaments puguin fixar dos dies festius dins del seu àmbit territorial. Aquest calendari s'haurà de publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) abans del 31 de juliol de l'any anterior al que faci referència. Cada ajuntament pot restringir els límits horaris marcats per la llei anteriorment referida en el seu article 36.

Horari	
De dilluns a divendres	
Matins:	Tardes:
De 10:00 a 14:00 h	De 17:00 a 19:00 h
Dissabtes tancat	



Preus de venda al públic

Els establiments han d'informar dels preus dels serveis i productes que ofereixen (art. 212 i 251 del **Codi consum de Catalunya**). Aquests preus han de ser complets, incloent en ells totes les despeses i tots els impostos i han d'estar exposats de manera visible tant a l'interior de l'establiment com als aparadors.

Pel que fa a la informació sobre el **preu per unitat de mesura** (PUM) i la **venda a granel** està regulat al **Decret 73/2002**, de 19 de febrer. Els preus han d'indicar el cost final, amb impostos inclosos per quilo, metro, metre quadrat o metre cúbic o unitat de productes.

Es dispensa d'exposar el preu, per raons de seguretat, a les joieries i pelleteries, així com en aquelles mercaderies que, pel seu preu elevat, puguin ser causa objectiva d'inseguretat per a l'establiment que les comercialitza.

Existeix **normativa sectorial** que complementa aquest obligació d'exposició dels preus amb altres obligacions addicionals (exemple: a la normativa del pa s'indica que els preus han d'estar indicats juntament amb el nom del producte i el pes del producte).



Preus de venda al públic

Si per prestar correctament el servei s'han d'incorporar peces, recanvis, accessoris o béns, cal disposar d'una llista amb els preus i informar de l'existència d'aquesta llista a la persona consumidora o bé s'ha de mostrar l'albarà o factura que justifiqui el cost un cop finalitzada la prestació del servei.

Si es cobren recàrrecs o suplementes en el preu del servei, se n'ha d'informar la persona consumidora per mitjà d'una llista de preus o d'un pressupost previ per escrit.



EXPENSES		TOTAL
Groceries		1500
Electricity		240
Fuel		1000
Car Insurance		2000
Personal Internet		700
Tax		550
Accountant		500
Travel		500
Rent		



Preus de venda al públic i codis QR

Els codis QR* en establiments permeten als clients accedir a informació sobre els productes a la venda i el seu preu.

Que un establiment posi a disposició dels clients la informació mitjançant codi QR no eximeix d'exposar els preus ja sigui en llistats o cartes sobre cada producte.



* El codi QR (acrònim de Quick Response) és un codi que permet l'accés a informació a través de dispositius com el telèfon mòbil

Pressupost de serveis

Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han de fer i lliurar a les persones consumidores un pressupost previ del servei llevat que el consumidor renunciï a l'elaboració del pressupost expressament, per escrit i amb la seva signatura.

En el pressupost han de constar com a mínim les dades següents:

- La identitat del prestador del servei, amb la indicació del nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça completa d'un establiment físic del prestador o prestadora.
- El motiu o l'objecte del servei, amb la indicació de les activitats o operacions que s'han de fer.
- Les despeses que ha de satisfer la persona usuària, de manera desglossada, i l'import de les peces, els recanvis, els accessoris i els béns que s'incorporen al servei.
- El termini de validesa del pressupost, així com la data prevista per a l'inici de la prestació i la durada del servei.
- La data del pressupost i la signatura d'una persona responsable de l'empresa prestadora.
- La data de l'acceptació o del rebuig del pressupost per part de l'usuari

Les còpies dels pressupostos **s'han de conservar durant un termini mínim de 6 mesos** des de la no-acceptació del pressupost o des de la finalització del servei. Els pressupostos no acceptats es poden cobrar si s'ha indicat així en la tarifa o el cartell de preus o si se n'ha informat expressament la persona consumidora. L'import no pot sobrepassar el que s'ha indicat o el corresponent al temps real emprat per a elaborar el pressupost. **Els preus pressupostats no poden ésser superiors en cap cas als anunciats**, sigui quin sigui el concepte al qual s'apliquin.

Preus de venda al públic – Bosses de plàstic

És obligatori cobrar les bosses de plàstic

Les bosses de plàstic disperses provoquen contaminació al medi ambient i agreugen el problema generalitzat de la presència de residus a les masses d'aigua, fet que suposa una amenaça per als ecosistemes aquàtics. Les bosses de plàstic amb un gruix de menys de 50 micres -«bosses de plàstic lleugeres»-, que representen la immensa majoria del nombre total de bosses de plàstic consumides a la Unió Europea, es reutilitzen amb menys freqüència que les bosses més gruixudes. Per tant, les bosses de plàstic lleugeres es converteixen en residus més ràpidament i tendeixen a dispersar-se com a escombraries amb més freqüència a causa del seu reduït pes.

Pel que fa a l'ús de les **bosses de plàstic** aquest està regulat pel **Real Decret 293/2018**, de 18 de maig, sobre reducció del consum de bosses de plàstic i pel que es crea el Registre de Productors.

L'obligació de **cobrar les bosses** de plàstic està regulada a l'article 195-3 de la **Llei 5/2017**, de 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic.



Tiquet de compra, factura simplificada o factura

És obligatori lliurar un **comprovant de venda** (tiquet o factura simplificada o factura).

Pel que fa al tiquet o factura simplificada ha de constar, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal, com a mínim:

- El nom o raó social del venedor o prestador del servei, el número d'identificació fiscal o raó social i l'adreça completa de l'establiment
- Els productes adquirits o serveis prestats amb el seu import
- La data de la transacció
- L'import total, amb els impostos inclusos i desglossats, si escau.
- L'import de la factura no pot ésser superior a l'import pressupostat, si n'hi ha.

Tiquet de compra, factura simplificada o factura

Si es fan **pagaments parcials** del servei, en cada pagament s'ha de lliurar a la persona consumidora un rebut on han de constar com a mínim les dades següents:

- La identificació del prestador o prestadora, amb el nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça de l'establiment.
- L'objecte del servei i la indicació de si es tracta d'un pagament a compte o d'un pagament parcial.
- L'import pagat en l'acte en qüestió.
- L'import total pagat fins aquell dia i la quantitat total que resta per pagar.
- La data i la signatura d'una persona responsable de l'establiment prestador.

Trobem la regulació d'aquests aspectes a l'article 212 del **Codi de consum de Catalunya**.

Les vendes per internet

La relació de consum a distància està regulada als articles 222 i 223 del **Codi de consum de Catalunya**, on ens indiquen que han d'informar de manera clara i inequívoca de:

- Qui és el venedor del bé o servei
- La descripció del bé o servei que s'ofereix
- El preu total, incloent impostos, despeses d'enviament (aquestes de manera separada)
- Mode i termini màxim de lliurament del bé o execució del servei
- Informació sobre el dret de desistiment
- Sistema de devolució en cas de manca de conformitat
- Formes de pagament
- Garantia
- Servei postvenda

Normalització lingüística

Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, en el seu article 32 indica que les empreses i establiments dedicats a la venda de productes o prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya, **han d'estar en condicions de poder atendre als consumidors en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.**

També ens indica que **la senyalització i els rètols d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta dels serveis han d'estar redactats, almenys, en català.**

En el mateix sentit legisla el Codi de consum de Catalunya en els seus articles 128, 211.

Els establiments i comerços de la ciutat poden sol·licitar **l'assessorament lingüístic** que ofereix el Consorci per a la Normalització Lingüística, per tal de facilitar la revisió de la retolació dels establiments de la ciutat. Es poden adreçar a:

Centre de Serveis Can Lledó
C. Comte Urgell 26
Tel. 93 570 19 92 / fax 93 570 59 73
a/e mollet@cpnl.cat



Full de reclamació

Podeu accedir als fulls de reclamació al [web de l'Agència Catalana de Consum](#)



Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before filling in this form

1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Details of the establishment

Dià dels fets / Día de los hechos / Date of occurrence	Hora / Hora / Time	Establiment / Establecimiento / Establishment
Adreça / Dirección / Address	Població / Población / Village/Town/City	Codi postal / Código postal / Postcode
Nom de l'empresa o raó social / Nombre de la empresa o razón social / Name of company or trade name		CIF / Tax number (NIF/CIF)
Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail	

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer making the complaint

Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Name and surname		DNI / Passport or national identity card number
Adreça / Dirección / Address	Població / Población / Village/Town/City	Codi postal / Código postal / Postcode
País / País / Country	Telèfon / Teléfono / Phone	Adreça electrònica / Dirección electrónica / E-mail

☐ Autoritzo les comunicacions per mitjans electrònics / autorizo las comunicaciones por medios electrónicos / I authorize electronic communications.

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of the complaint

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Desired solution

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) b) c)

Altres / Otros / Other

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by the establishment

La persona consumidora/usuario / La persona consumidora/usuario / Consumer or user

L'establiment / El establecimiento / Establishment

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

Lloc i data / Lugar y fecha / Place and date

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al/ Para asesorarse sobre consumo, llame al/ For advice on consumer issues, please call

Rètol disposició de fulls de queixa/reclamació

Podeu accedir als fulls de reclamació al [web de l'Agència Catalana de Consum](http://web.de/l'Agència Catalana de Consum)



Marc legal

Constitució Espanyola

Art 51. Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris , promouran la informació i educació, ...

Estatut d'Autonomia de Catalunya

A l'article 28 es recullen els drets dels consumidors i usuaris (salut, seguretat), informació veraç... A l'article 34 es recullen els drets lingüístics dels consumidors i usuaris. A l'article 49 es recull la protecció dels consumidors garantint la protecció i l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum.

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

Norma que estableix els principis i normes que han de regir per millorar la vida dels ciutadans de Catalunya en tant que consumidors i usuaris i compromet directament als poders públics en la tasca de vetllar pel seu compliment, en l'àmbit de les seves competències.

Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat

Norma que regula el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.

Llei 18/2017, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires

En ella es regulen les condicions i les modalitats de l'activitat comercial i de la prestació de serveis.

Autotest

Voleu autoavaluar el vostre nivell de compliment de la normativa de consum?

Accediu a l'autotest i responeu el qüestionari.

Autotest per a establiments comercials

