

Dossier de requisits mínims

Establiments d'alimentació

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Desembre 2024

Requisits mínims en els establiments d'alimentació

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.

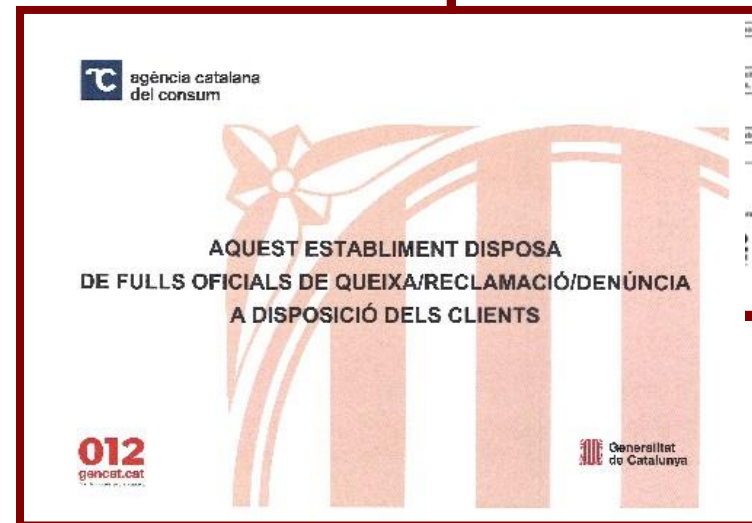
Tots els establiments han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

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.

The image shows a document titled 'FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/ RECLAMACIÓN/DENUNCIA / OFFICIAL COMPLAINT FORM'. It is a form for consumers to file complaints, with sections for identifying the establishment, the consumer, and the complaint details. The form is in Catalan, Spanish, and English.



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 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

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 inclosos i desglossats, si escau.

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



Verificació de les balances

És obligatori demanar cada dos anys la verificació de les balances



L'obligació de verificar les balances està recollida a l'**Ordre ITC/155/2020, de 7 de febrer**.

Si la balança s'ha reparat o modificat l'instrument de pesatge, també s'ha de demanar la verificació.

Si la verificació és positiva, s'ha d'informar mitjançant una etiqueta en un lloc visible.



Etiquetatge obligatori de la carn de vacum

Carn de vacum al tall

El producte exposat al taulell ha de mostrar, totes les fases de comercialització de la carn, des de l'escorxador al consumidor

L'Etiqueta ha de tenir la informació següent de caràcter obligatori per llei:

- 1) Denominació de venda.
- 2) Denominació de la peça.
- 3) Preu €/kg (PVP).
- 4) Tota la informació de l'etiqueta de traçabilitat.

Les etiquetes de traçabilitat, s'han de conservar durant un any.

The diagram shows a label for vacuum meat with the following fields:

- Codi identificador:** ES 006398350938
- Producte (canal/peça):** Vedella/jarret
- Preu per unitat de mesura:** 12 €/kg
- País de naixement:** França
- Països d'enfreix:** França/Espanya
- Escorxador:** E. 10.058134/GI
- Sala de desfer:** E. 10.04534/GI
- País de sacrifici:** Espanya
- Edat de sacrifici:** fins als 12 mesos

Callouts provide additional information:

- Traçabilitat:** Points to the identification code.
- Només en els casos de vendella:** Points to the product name.
- Aquesta informació es pot substituir per «Origen: país» si tots els processos han tingut lloc al mateix país:** Points to the country of origin field.

Etiquetatge obligatori de la carn de vacum

Carn de vacum envasada: Etiqueta de traçabilitat

En el cas que la carn s'ofereixi prèviament envasada, l'etiquetatge haurà de complir els requisits:

- 1) Denominació, caducitat, operador, registre sanitari, quantitat i preu, conservació
- 2) Número de referència/ lot (traçabilitat)
- 3) País de naixement, engreix, sacrifici i especejament
- 4) N° d'autorització dels establiments de sacrifici i especejament
- 5) Categoria de l'animal (anyol, vedell,...)
- 6) L'edat de sacrifici: en vedells menors 12 mesos
- 7) Altres aditius



Les etiquetes de traçabilitat, s'han de conservar durant un any per si es produís alguna incidència.

Etiquetatge obligatori de la carn de vacum

Carn picada de vacum

En el cas que la carn picada tingui menys d'un 1% de sal i cap altra additiu, és obligatori la següent informació:

- 1) Denominació de venda
- 2) Número de referència (codi)
- 3) País d'elaboració o Produït a ...
- 4) País de sacrifici
- 5) País de naixement i engreix (quan no coincideix amb el d'elaboració)
- 6) Preu Kg



Les etiquetes de traçabilitat, s'han de conservar durant un any per si es produís alguna incidència.

Etiquetatge obligatori de la carn de porcí, d'oví i cabrum

El producte exposat al taulell ha de mostrar la següent informació:

- 1) Denominació de venda
- 2) Denominació de la peça
- 3) Preu €/Kg (PVP)
- 4) Tota la informació de l'etiqueta de traçabilitat
 - * El país de cria
 - * El país de sacrifici



La carn picada de porcí, d'oví i de cabrum, a més d'indicar el país de naixement, de cria i de sacrifici, cal dir el percentatge de greix inferior a ... i la relació de col·lagen/ proteïnes de carn inferior a...

Les etiquetes de traçabilitat, s'han de conservar durant un any per si es produís alguna incidència.

Etiquetatge de carn d'aviram

El producte exposat al taulell ha de mostrar la següent informació:

- 1) El país o països de cria en què hagi tingut lloc el darrer període de cria d'almenys un mes.
- 2) El país de sacrifici



Les etiquetes de traçabilitat, s'han de conservar durant un any per si es produís alguna incidència.

Etiquetatge peix a doll fresc o congelat

Retolació en la venda de peix

En les peixateries ho ha d'haver un rètol per a cada espècie de peix amb la següent informació:

- 1) Nom comercial i científic de l'espècie
- 2) Mètode de producció: capturat/pesca extractiva, capturat en aigües dolces, cria
- 3) Zona de captura o país de cria
- 4) Art de pesca utilitzat: arrossegament, nanses, sonsera,...
- 5) País d'origen en cas de cria
- 6) Preu Kg
- 7) Indicació **descongelat** en cas que ho sigui
- 8) Data duració mínima en el cas que sigui descongelat

S'ha d'exposar un mapa amb les zones de captura FAO



Venda de pa i derivats

Venda de pa sense envasar

- 1) S'anomena venda assistida
- 2) S'ha de col·locar en compartiments separats del públic
- 3) En cada compartiment constarà denominació, pes i preu
- 4) Si el venedor també cobra, ha d'utilitzar protecció sanitària adequada
- 5) S'ha d'embolicar amb material autoritzat
- 6) Acreditació l'origen (responsabilitat sanitària del producte)
- 7) S'ha d'indicar la procedència
- 8) Les cistelles, planes o buides, no poden estar al terra ni als mostradors
- 9) Prohibit vendre pa rallat sense envasar



El consumidor té dret a fer comprovar el pes de les peces de pa que compra

Ha d'haver una balança a la vista del públic per a comprovar el pes

Venda de fruites i verdures a granel

Tots els establiments de venda de fruites i verdures han d'utilitzar obligatòriament aquest etiquetatge:

- Denominació
- Origen
- Preu Unitat Mesura (PUM)

Les fruites i verdures que tinguin una normativa específica, ha d'informar:

- Denominació
- Categoria
- Varietat
- Calibre
- Altres



Informació sobre al·lèrgens

És obligatori identificar els catorze grups d'aliments que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies al consumidor:

- Cereals que continguin gluten i productes derivats (blat, espelta, kamut, ordi, civada, sègol,...).
- Crustacis i productes a base de crustacis (gambes, escamarlans, llagostins,...).
- Peix i productes a base de peix.
- Ous de qualsevol espècie.
- Soja i derivats.
- Llet i derivats incloent-hi la lactosa.
- Cacauets i derivats.
- Fruits secs amb closca (avellanes, nous, pacanes,...).
- Api
- Mostassa
- Sèsam
- Diòxid de sofre i sulfits
- Tramusos
- Mol·luscs (escopinyes, sípies, calamars,...).

Etiquetatge

La informació mínima obligatòria dels aliments no envasats o que s'envasen al punt de venda, ha de ser:

- La denominació de l'aliment.
- El preu per unitat de mesura (kg, etc.).
- La zona d'origen (en carn, peix, fruites i verdures).
- La quantitat d'ingredients, si escau.
- El grau d'alcohol en les begudes amb una graduació superior a l'1,2%.
- Els al·lèrgens i els productes que puguin causar intoleràncies.

En els productes envasats pels titulars d'un comerç minorista per la venda immediata, cal informar de:

- La denominació de l'aliment.
- La quantitat neta expressada en litres, centilitres, kilograms o grams, segons el tipus de producte.
- El país d'origen o lloc de procedència.
- La llista d'ingredients (de major a menor pes), excepte en els casos que els productes procedeixen d'un sol ingredient.
- Els al·lèrgens i els productes que puguin causar intoleràncies.
- La data de caducitat.
- Les pautes i condicions de conservació.
- Les dades de l'empresa (nom i adreça completa, no cal NIF), número de registre, si es té.

Etiquetatge

No es requereix la indicació de la data de duració mínima en els següent productes:

- Fruïtes i hortalisses (incloses les patates).
- Vins, vins de licors, vins espumosos, begudes amb >10% de grau alcohòlic.
- Productes de fleca o pastisseria que es consumeixin en 24 hores.
- Vinagres, sal, sucres sòlids, xiclets i productes similars.

Els productes envasats o en envasos que permeten veure el contingut (fruïtes, hortalisses), les dades mínimes:

- La denominació de l'aliment.
- La quantia neta.
- La identificació de l'empresa.

LOT (conjunt d'unitats de venda d'un producte alimentari) i va precedit per la lletra "L".

No s'haurà d'indicar el número de lot, en els casos següents:

- Els productes agrícoles que surten de la zona de l'explotació i siguin venuts o entregats a centres d'emmagatzematge, d'envasat o d'embalatge.
- Quan en els punts de venda al consumidor final, els productes no estiguin envasats prèviament.
- Als envasos o recipients en els que la seva cara major tingui superfície inferior a 10 cm².

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 electrònica / 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 alimentaris



