

Ajuntament de Castellar del Vallès

Aspectes obligatoris per als establiments comercials

Diverses lleis i ordres regulen les activitats comercials que obliguen a tots els establiments a tenir unes pautes d'informació als consumidors. Convé tenir presents els aspectes següents:

Horaris:

Preus:

- Cal exhibir el preu de venda de les mercaderies i productes tant a l'aparador com a l'interior dels establiments.
- El preu ha d'indicar l'import total i heu de desglossar-hi, si escau, els diversos conceptes que inclou, com ara els impostos, les comissions, les despeses addicionals per a la persona consumidora i altres conceptes similars.
- Cal indicar el preu per unitat de mesura (quilo, litre, metre, etc) dels productes a doll o productes envasats mesurables.
- Cal mostrar el preu dels serveis en un rètol, tarifa o fullet.

Pagament amb targeta de crèdit o dèbit:

- Si 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 durant el període de rebaixes.

Tiquet de caixa o factura:

L'establiment ha de lliurar una factura, tiquet de caixa o un justificant de la transacció realitzada. Les dades obligatòries són:

- Béns adquirits o serveis prestats i imports de cadascun.
- Data de la transacció.

No es pot utilitzar paper o d'altres suports documentals que puguin esdevenir il·legibles abans que acabi el període de vida útil o de conformitat del bé o servei.

Etiquetatge dels béns:

Els productes o béns que es posin en circulació al mercat han d'anar etiquetats d'acord amb la normativa vigent:

[Aliments frescos](#)

[Aliments envasats i begudes](#)

[Aliments transgènics](#)

- Productes industrials segons el Reial Decret 1468/1988:

[Etiquetatge de productes](#)

[Joguines i productes de puericultura](#)

[Etiquetatge tèxtil \(calçat i pells\)](#)

[Etiquetatge de material elèctric](#)

Atenció a les persones consumidores:

Els establiments estan obligats a atendre, facilitar i subministrar la informació que les persones consumidores us sol·licitin de forma personal i, si escau, de forma presencial.

Cal disposar de sistemes d'informació personalitzats (no de resposta automàtica).

Si hi ha un telèfon d'atenció al client en cap cas pot ser de tarifació addicional del tipus 807 o similars.

Cal donar resposta a les persones consumidores que adrecin queixes, reclamacions o incidències derivades de la relació de consum al més aviat possible i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'un mes.

Garantia dels béns i dels serveis:

Novetats sobre la garantia legal dels productes i els serveis i continguts digitals comprats o contractats a partir de l'1 de gener de 2022:

Garantia dels productes comprats abans de l'1 de gener de 2022:

Garanties dels béns de consum:

- L'establiment ha de respondre de la conformitat dels productes durant 2 anys a partir de la data del lliurament.
- Durant els primers 6 mesos, es presumeix que les manques de conformitat són d'origen.
- Durant els 18 mesos restants, és la persona consumidora qui ha de provar que la manca de conformitat del producte és originària.
- Davant la manca de conformitat, la persona consumidora pot triar alguna de les opcions següents:

La reparació o substitució del producte.

La rebaixa en el preu o la resolució del contracte que comporta la devolució dels diners pagats.

Opcionalment, donar una garantia comercial, que ha d'ésser més beneficiosa per a la persona consumidora que la garantia legal. En el cas de béns de naturalesa duradora, l'establiment l'ha de lliurar sempre per escrit.

Garantia dels serveis:

L'establiment ha de garantir els serveis com a mínim per un període de 6 mesos des que hagi finalitzat la seva prestació, llevat que existeixi normativa sectorial específica i sens perjudici de la normativa aplicable a la conformitat dels productes.

Pressupost previ:

Si l'establiment presta serveis, ha de lliurar un pressupost previ per escrit, excepte que la persona consumidora hi renunciï per escrit.

Si l'establiment ven productes, només ha d'elaborar el pressupost a petició de la persona consumidora.

Requisits lingüístics:

- Les empreses i els professionals que ofereixen béns i serveis a Catalunya, han d'oferir com a mínim en català:

1. tota la informació comercial: invitacions de compra (com ara la carta d'un restaurant), documentació contractual, pressupostos, resguards de dipòsit, factures, etc.

2. les senyalitzacions i els cartells d'informació general de caràcter fix (per exemple, el cartell exterior visible des del carrer indicatiu de l'activitat comercial, el cartell de l'horari comercial, la retolació interior relativa a les ofertes o serveis en un establiment, els rètols interiors de les seccions dels establiments o de les botigues o, fins i tot, els lineals de les prestatgeries on s'exposen els productes per a la seva venda).

3. l'etiquetatge dels productes: informacions, advertències de seguretat, precaucions, instruccions de funcionament, i tot allò que es consideri obligatori d'acord amb la normativa sectorial aplicable a cada cas.

4. les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequat dels béns i serveis, d'acord amb les seves característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.

5. els contractes d'adhesió (per exemple, contracte de serveis financers, d'assegurances, de subministraments...).

6. els xecs, pagarés, talonaris i altres documents oferts per les entitats financeres.

7. les comunicacions megafòniques de les empreses que ofereixen serveis públics, com ara subministraments.

La vulneració dels drets lingüístics de les persones consumidores establerts al Codi de Consum, a la llei de comerç i a la normativa de política lingüística pot tenir la consideració d'infracció administrativa.

Més informació [clicant aquí](#).

Fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia:

Tots els establiments comercials han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a disposició de les persones consumidores i usuàries.

Excepcions:

- Els serveis públics que l'Administració presta directament.
- Totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia.

Si sou una empresa o establiment comercial i necessiteu exemplars de Fulls oficials de queixa / reclamació / denúncia per tenir-los a disposició dels vostres clients, heu d'adreçar-vos a:

[Oficines de Gestió Empresarial \(OGE\)](#)

[Oficines de l'Agència Catalana del Consum](#)

[Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor](#)

Heu d'anunciar de manera permanent que disposeu d'aquests fulls mitjançant un cartell col·locat en un lloc ben visible. Aquest cartell ha d'incloure un número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum i, si s'escau, el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

[Empreses: Descàrrega dels fulls oficials de reclamació i del cartell per anunciar que en disposeu](#)

[Persones consumidores: Com reclamar o denunciar](#)

Al·lèrgies o intoleràncies alimentàries:

Els establiments en els quals es pot adquirir qualsevol mena de menjar, com ara bars, restaurants, pastisseries, supermercats, mercats..., han de proporcionar informació sobre els 14 grups d'aliments que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies (consulteu la Guia breu d'informació alimentària).

Aquesta informació, que ja es troba en l'etiqueta dels productes envasats, s'ha d'oferir en el cas dels aliments que hi hagi sense envasar i els envasats als llocs de venda.

Exemples de com comunicar la informació:

- Oralment (amb cartells que avisin que es disposa d'aquesta informació i també tenir-la per escrit).

- Per escrit (a la carta del restaurant, en forma de fitxa per a cada plat o bé mitjançant plafons, cartells o rètols prop dels aliments).

[Guia breu d'informació alimentària](#)

[Cartell d'avís a les persones amb al·lèrgies o intoleràncies alimentàries](#)

Declaració responsable d'obertura:

RECORDEM que tot establiment ha de posar en coneixement a l'administració l'inici de l'activitat econòmica mitjançant la Declaració responsable d'obertura.

Per qualsevol dubte o aclariment podeu posar-vos en contacte amb la Regidoria de Dinamització Econòmica de l'Ajuntament de Castellar del Vallès, al telèfon 93 714 40 40 o a l'a/e comerc@castellarvalles.cat.

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |
Tel. 93 714 40 40