

OBLIGACIONS DE LES EMPRESES I COMERÇOS ENVERS LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

El dia 23 de juliol de 2010 es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya. Aquesta norma estableix un nou marc normatiu aplicable a les relacions de consum en l'àmbit territorial de Catalunya. La disposició normativa comporta determinades novetats per als empresaris i comerciants que presten serveis o comercialitzen llurs productes en l'àmbit territorial català.

En aplicació d'aquest nou marc normatiu, les principals obligacions dels empresaris i comerciants en les relacions de consum són, en síntesi, les següents:

1. Horari comercial
2. Requisits dels preus
3. Ofertes i promocions
4. Ofertes amb reducció de preu
5. Etiquetatge dels béns
6. Pressupost previ
7. Pagament per avançat
8. Tiquet de caixa o factura
9. Pagament amb targeta de crèdit o dèbit
10. Documentació adreçada a les persones consumidores
11. Requisits lingüístics
12. Garantia dels béns i serveis
13. Fulls oficials de reclamació / denúncia
14. Atenció a les persones consumidores i usuàries

1. HORARI COMERCIAL

Als establiments on es posin a la venda béns o s'ofereixin serveis, **cal informar de l'horari al públic**, de tal manera que aquesta informació sigui visible de fora estant fins i tot quan l'establiment roman tancat.

2. REQUISITS DELS PREUS

Les mercaderies i productes **han d'exhibir el preu de venda tant a l'aparador com a l'interior dels establiments**. El preu **ha d'indicar l'import total** que ha de satisfer la persona consumidora i s'han de desglossar, en cas que calgui, els diversos conceptes que inclou, com ara els impostos, les comissions, les despeses addicionals repercutibles en la persona consumidora i altres conceptes similars.

En els productes a doll o en els productes envasats mesurables, s'ha d'indicar el **preu per unitat de mesura** (quilo, litre, metre, etc).

En els serveis, el preu s'ha d'informar de manera visible per al públic mitjançant rètol, tarifa o fulllet.

3. OFERTES I PROMOCIONS

Quan l'empresari o comerciant anunciï promocions o ofertes per a un període de temps determinat, haurà d'estar en condicions de **satisfer la demanda dels consumidors**. En el cas que el producte o servei ofert s'exhaureixi, l'empresari o comerciant ha 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 d'altres de condicions semblants i en què consti la data en què es podrà fer efectiu aquest dret.

4. 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.

5. ETIQUETATGE DELS BÉNS

Els productes o béns que es posin en circulació en el mercat **han d'anar etiquetats** d'acord amb la normativa vigent que s'hagi d'aplicar.

Responsabilitat en les infraccions administratives en matèria d'etiquetatge:

- En les infraccions comeses en béns envasats o identificats, es considera responsable la firma o la raó social que figura en l'etiqueta o identificació, llevat que es demostrï que s'ha falsificat o que n'és responsable algun altre integrant de la cadena de distribució o comercialització. El primer comercialitzador a Catalunya d'un bé envasat o identificat pot ser considerat responsable de la infracció comesa.

- Si el bé no porta les dades necessàries per identificar el responsable de la infracció, d'acord amb el que estableix la normativa, es consideren responsables els qui han comercialitzat el bé, llevat que demostrin la responsabilitat d'algun integrant de la cadena de distribució o comercialització anterior.

6. PRESSUPOST PREVI

Els/les comerciants o empresaris/àries dedicats a la venda de béns o a la prestació de serveis han de lliurar un **pressupost previ sempre que la persona consumidora li ho sol·liciti**. No obstant això, si hi ha un servei en què la persona consumidora no pot calcular directament el preu, és obligatori fer-li un pressupost previ, llevat que aquesta persona renunciï expressament, amb un escrit a mà i amb la seva signatura, a l'elaboració del pressupost.

7. PAGAMENT PER AVANÇAT

Quan l'empresari/ària o comerciant accepti quantitats dineràries per avançat en relació amb el preu final, està **obligat a garantir-ne la devolució** sempre que els imports percebuts superin el 25% de l'import total de la transacció i siguin superiors a 100 euros. Pel que fa a la manera de garantir aquestes quantitats, la normativa ho deixa a la lliure elecció de l'empresari o empresària i, per tant, es pot establir aquesta garantia per mitjà de fiances, avals, assegurances o qualsevol altre instrument anàleg.

8. TIQUET DE CAIXA O FACTURA

Els empresaris o comerciants han de **lliurar una factura, un tiquet de caixa o un justificant** de la transacció realitzada. En aquest sentit, s'ha d'emprar un suport documental per a les factures o tiquets de caixa que tinguin una durada, almenys, equivalent a la vida útil o a la conformitat del bé comercialitzat o del servei que prestin. És a dir, es prohibeix utilitzar paper o d'altres suports documentals que esdevinguin il·legibles amb el pas del temps, sempre que no es pugui garantir la conservació de la informació durant, almenys, el període de vida útil o conformitat.

9. PAGAMENT AMB TARGETA DE CRÈDIT O DÈBIT

En el cas que l'establiment comercial admeti el pagament amb targeta de crèdit o dèbit, **no es poden incrementar els preus en funció de la forma o el mitjà de pagament** en quantitats superiors a les despeses que l'empresari hagi de suportar de manera directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament electrònic. És a dir, l'empresari o comerciant únicament pot repercutir a la persona consumidora la comissió suportada per la utilització del mitjà de pagament electrònic, i en cap cas no en podrà incrementar l'import.

En tot cas caldrà informar a les persones consumidores de l'import de la comissió aplicable o del seu mètode de càlcul. Si en 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.

10. DOCUMENTACIÓ ADREÇADA A LES PERSONES CONSUMIDORES

La documentació que, amb caràcter obligatori segons la llei, els empresaris i comerciants hagin de lliurar a les persones consumidores ha de complir els requisits formals per **facilitar-ne la lectura i la comprensió**. En aquest sentit, **la mida** de la lletra ha de permetre i facilitar la lectura i la comprensió del text, i **el contrast** de la lletra més petita ha d'ésser, almenys, igual que el millor contrast del text.

11. REQUISITS LINGÜÍSTICS

Les persones consumidores tenen dret a rebre en català les invitacions per comprar i la documentació contractual, com ara els contractes d'adhesió, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i la resta de documents comercials.

També ha de constar en català la informació de caràcter fix, entre la qual s'inclouen els cartells o rètols dels establiments.

12. 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 manques 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 originària.

Davant la manca de conformitat, la persona consumidora té les opcions següents:

1r La reparació o substitució del producte, llevat que l'opció que triï sigui impossible de complir o desproporcionada.

2n La rebaixa en el preu o la resolució del contracte que comporta la devolució dels diners pagats.

Opcionalment, el fabricant, venedor, importador, 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

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.

13. FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ / DENÚNCIA

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

Els establiments comercials han d'informar les persones consumidores de la disponibilitat dels fulls oficials de reclamació/denúncia, i del telèfon d'informació al consumidor.

14. 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 per les persones consumidores **de manera personal** i, si escau, de manera presencial. Això implica que els empresaris i comerciants han d'atendre les persones consumidores amb sistemes que permetin una atenció personalitzada sense emprar sistemes de resposta automàtica. En el cas que es disposi d'un telèfon d'atenció al client, en cap cas no podrà ser de tarifació addicional del tipus 807 o similars.

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

Consulteu també la normativa específica de les següents activitats empresarials i comercials:

- Tintoreries i bugaderies.
- Tallers de reparació de vehicles.
- Aparcaments.
- Venda de productes frescos (pa, fruita i verdura, peix, carn).
- Habitatge (promotors, constructors, APIS, administradors de finques).
- Venda d'animals de companyia.
- Lloguer de vehicles.
- Allotjament.
- Agències de viatges.
- Centres de bronzejat.

Més informació a:

Àrea de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà
Pl. Joan Carreras Dagas, 4-5
17100 La Bisbal d'Empordà
Tel. 972 64 23 10
Fax 972 64 55 75
A/e consum@baixemporda.cat