

GUIA DE BONES PRÀCTIQUES

En matèria de comerç, drets i deures de les persones consumidores i usuàries



Edita
Ajuntament de L'Hospitalet
Àrea de Participació i Relacions Ciutadanes
Secció de Mercats, Comerç i Consum

Dipòsit legal: B-29013-2019



El comerç és l'ànima d'una ciutat i un dels principals vertebradors de l'economia local. Un sector amb un clar compromís social, generador d'ocupació de qualitat i que contribueix a millorar els barris i a establir vincles personals i de confiança amb el veïnat.

A L'Hospitalet hem signat el Pacte local pel comerç de L'Hospitalet, una eina molt valuosa amb propostes concretes a les demandes del sector, amb l'objectiu de fer-lo més modern, competitiu i professionalitzat.

Volem dinamitzar el nostre teixit comercial del futur, millorar la formació dels professionals, impulsar la localització de noves activitats econòmiques, recolzar l'emprenedoria... I per això, posem al vostre abast tot el potencial de les polítiques de promoció econòmica del nostre Ajuntament.

Espero que la *Guia de bones pràctiques en matèria de comerç, drets i deures de les persones consumidores i usuàries* us sigui útil per al desenvolupament de la vostra activitat. Us convido a fullejar-la i a treure'n profit.

Núria Marín i Martínez
Alcaldessa de la ciudad





El comerç és ciutat. La ciutat és comerç. El comerç tradicional i de proximitat forma part de la configuració de l'espai urbà. Apostar pel comerç local és sinònim de diversitat i qualitat pels nostres barris.

El comerç, els mercats, les botigues són un punt de trobada social entre els veïns i veïnes, reforcen la cohesió social i la vertebració humana, i contribueixen a la millora de la qualitat de vida de la població.

El tracte personalitzat, la diversitat de productes i serveis que hi podem trobar i, sobretot, la proximitat que els caracteritzen, són valors afegits que cal preservar de forma conjunta. El paper del comerç en l'economia local també és fonamental, ja que representa un nombre elevat d'empreses i negocis, i promou l'ocupació i l'emprenedoria.

Enfortir el comerç significa reforçar el paper dels comerciants de la nostra ciutat i el futur del sector. Amb l'objectiu de contribuir a aquesta tasca, us presentem aquesta *Guia de bones pràctiques*, un recull de la informació essencial que cal conèixer abans d'obrir un establiment comercial, així com recomanacions per millorar la gestió dels negocis.

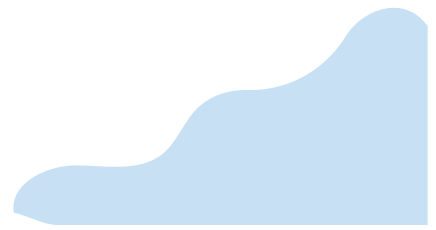
La guia conté també una part dedicada a les persones consumidores i usuàries, per tal d'afavorir la compra de béns i la contractació de serveis de forma segura i informada.

Us convido a conèixer més de prop aquesta guia, i desitjo que plegats ajudem a situar el nostre comerç en un nivell més professional, competitiu i de qualitat.

María Ángeles Sariñena Hidalgo

Tinenta d'alcaldia de l'Àrea de Participació i Relacions Ciutadanes





ÍNDEX

● INTRODUCCIÓ	6
● OBERTURA de nous establiments	8
● HORARIS comercials	13
● OFERTA, promoció i publicitat	16
● GARANTIES dels productes	19
● QUEIXES, reclamacions i denúncies	21
● DRETS de les persones consumidores i usuàries	23
● PROTECCIÓ de dades	25
● PREVENCIÓ de riscos laborals	28
● RECOMANACIONS	30
● ANNEX	33
● ADRECES d'interès	35



INTRODUCCIÓ

La Guia de bones pràctiques en matèria de comerç, drets i deures de les persones consumidores i usuàries és un recull de recomanacions pràctiques i útils impulsada per l'Àrea de Participació i Relacions Ciutadanes de l'Ajuntament de L'Hospitalet, i elaborada per l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC) amb el suport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

Aquesta iniciativa forma part del Pacte local pel comerç de L'Hospitalet, que inclou objectius com ara la modernització i professionalització del teixit comercial, la millora de l'espai comercial urbà, les sinergies amb els sectors econòmics i socials de la ciutat, i el foment de l'ocupació al municipi.

El comerç ha de ser, també, un reclam ciutadà i un element definidor de la marca del municipi. Mantenir un equilibri entre l'adaptació als nous hàbits digitals i el manteniment del comerç local i de proximitat és una tasca que cal continuar reforçant.

Es tracta que tothom pugui identificar aquells aspectes bàsics al voltant de l'obertura de nous comerços per tal d'afavorir una xarxa d'establiments comercials d'èxit i que puguin perdurar en el temps gràcies a la seva capacitat d'adaptació davant els reptes i oportunitats que se'ls presenten.

Aquesta guia inclou els passos que cal seguir a l'hora d'obrir un establiment comercial, així com alguns consells per millorar la gestió dels negocis i, per tant, la qualitat del servei. Finalitzant amb un apartat de sensibilització dirigit a les persones consumidores i usuàries de la ciutat.

Per tal de fer més fàcil la comprensió, la guia s'estructura en nou apartats:

- **Obertura de nous establiments.** Aquest primer punt informa dels passos a seguir per obrir un establiment comercial, la instal·lació dels establiments, la política lingüística, la retolació, tendals i marquesines així com altres aspectes a tenir en compte a l'hora d'obrir un negoci.
- **Horaris comercials.** Aquest apartat assenjala com es fixen els horaris, les limitacions legals, tant la normativa legal com les excepcions.
- **Oferta, promoció i publicitat.** Aquest apartat informa sobre els requisits de les ofertes i promocions així com les característiques de les vendes especials com són les rebaixes, saldos i liquidacions.
- **Prevenió de riscos laborals.** En aquest punt s'indiquen els aspectes més importants en l'àmbit de la prevenció per part dels propietaris dels petits i mitjans establiments.
- **Garantia dels productes.** Recull dels aspectes més destacats que cal tenir en compte respecte la garantia legal i la garantia comercial (addicional).
- **Drets de les persones consumidores i usuàries.** En aquest apartat es detallen els drets bàsics que cal conèixer en tota relació comercial.
- **Protecció de dades.** Aquesta secció informa de l'obligació de la protecció de les dades, els deures que s'han de complir en el seu tractament i els drets que tenen les persones interessades.
- **Queixes, reclamacions i denúncies.** En aquest punt s'informa de com actuar davant de qualsevol incidència que pugui sorgir així com els passos per tramitar una reclamació.
- **Recomanacions.** Per acabar, us oferim una sèrie de recomanacions per millorar en aspectes com la gestió del negoci, l'espai de l'establiment, la relació amb les persones consumidores, les noves tecnologies i, per acabar, unes recomanacions finals per a les persones consumidores.

Esperem que aquesta publicació us sigui útil i pràctica i que contribueixi a l'enfortiment d'un model comercial pròxim i professional, que faciliti l'activitat comercial i l'emprenedoria a L'Hospitalet.



OBERTURA

de nous establiments

Els establiments comercials són un lloc de trobada i d'unió entre habitants que es relacionen per mitjà de l'acte de comprar i vendre. L'obertura de nous locals és una oportunitat per continuar proporcionant vitalitat als barris i afavorir el desenvolupament econòmic de la nostra ciutat. Els establiments ajuden a transmetre un esperit emprenedor, innovador i solidari que beneficia a l'economia local i per tant, fomenta l'ocupació.

Per obrir un establiment comercial cal tenir en compte la identificació del públic objectiu, els hàbits i el procés de compra dels futurs clients, així com fer una valoració prèvia del carrer i l'entorn on s'obrirà el nou establiment.

IMPORTANT

La ubicació de l'establiment comercial és un factor bàsic i determinant per a l'èxit o el fracàs del negoci

I. Passos per obrir un establiment comercial

1. Disposar d'un local o espai que respecti les normes urbanístiques i reuneixi les condicions per adequar-se a l'activitat a desenvolupar. Hi ha una sèrie de tràmits que cal realitzar abans de comprar o llogar un local.

- Sol·licitar informació sobre el local. Segons el districte on estigui situat el local, cal adreçar-se a un Registre de la Propietat o a un altre. En el registre, és recomanable sol·licitar, per mitjà d'una nota simple, les càrregues i titularitat del local que es consulta.
- Sol·licitar informació sobre l'estat de pagaments dels subministres. Cadascú ha de demanar la informació directament a les empreses subministradores que corresponguin.

2. Comunicar a l'Ajuntament l'obertura de l'establiment, o bé **sol·licitar la llicència comercial**, depenent de la superfície de venda de l'establiment.

3. Sol·licitar a l'Ajuntament la llicència d'obres, en cas que s'hagi d'adequar l'establiment. Depenent de la naturalesa i entitat de l'actuació urbanística n'hi haurà prou amb una comunicació prèvia o una declaració responsable.

4. Fer la declaració censal per comunicar a l'Agència Tributària l'inici de l'activitat empresarial o professional. La inscripció en el cens és obligatòria per exercir una activitat empresarial o professional i s'efectua amb la presentació del model que correspongui:

- Model 036, model estàndard i el poden presentar tant les persones físiques (autònoms) com les persones jurídiques (societats).
- Model 037, model simplificat i exclusivament el poden presentar les persones físiques que comuniquen l'inici d'activitat com a empresaris o autònoms.

ATENCIÓ

Si hi ha previst fer despeses abans de començar l'activitat, convé fer la declaració prèvia d'inici d'activitat, marcant la casella 504 (model 037), per poder desgravar l'IVA d'aquestes inversions posteriorment.

5. Donar-se d'alta de l'impost d'activitats econòmiques (IAE) davant l'Agència Tributària.

6. Donar-se d'alta en el Règim Especial de Treballadors Autònoms (RETA) en cas que s'actui com a empresari individual davant la Tresoreria de la Seguretat Social.

7. En cas de contractar personal, cal comunicar-ho a la Seguretat Social. Primer cal saber si els treballadors estan o no afiliats a la Seguretat Social. En tot cas, hi ha tres passos que s'han de seguir en totes les contractacions:

- Altes, baixes i variacions de dades dels treballadors que iniciïn l'activitat laboral o la finalitzin.
- Presentació dels contractes al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
- Pagament de les cotitzacions a la Seguretat Social. Els treballadors han d'estar d'alta mentre sigui efectiva la relació laboral i efectuar l'ingrés de les quotes contemplades en les nòmines dels treballadors.

8. En cas dels titulars dels establiments de restauració, menjars preparats i venda minorista d'aliments hauran de disposar de declaració responsable sanitària.

II. Instal·lació dels establiments comercials

Com a norma general, els locals destinats a la venda al públic s'han d'instal·lar a la planta baixa dels edificis i han de tenir accés directe des de la via pública.

També es poden ampliar les instal·lacions perquè abastin altres plantes contigües a la planta baixa, així com el primer soterrani.

Pel que fa a les plantes situades per sota del primer soterrani, només es podran utilitzar com a garatge, instal·lacions tècniques de l'edifici, cambra cuirassada i usos similars.

Cal tenir present que els locals comercials no es poden situar en vestíbuls d'escaleres de veïns i tampoc poden servir de pas, ni tenir comunicació directa amb cap habitatge, tret que sigui el del mateix titular del local.

Els establiments comercials no alimentaris, així com els establiments dedicats als serveis professionals, també poden instal·lar-se en pisos d'edificis si els seus usos són compatibles amb els d'habitatge i estan autoritzats en aquest sentit.

III. Política lingüística

Tota la informació de caràcter fix de l'establiment (senyalització, retolació), tant interior (caixa, sortida, etc.) com exterior (pastisseria, forn, etc.) ha d'estar redactada, com a mínim, en català.

El mateix s'aplica a tots els documents d'oferta de serveis per les persones usuàries i consumidores dels establiments (llista de preus, catàlegs, cartes dels restaurants, etc.).

Aquesta normativa no s'aplica a les marques, als noms comercials ni als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.



IV. Retolació, tendals i marquesines

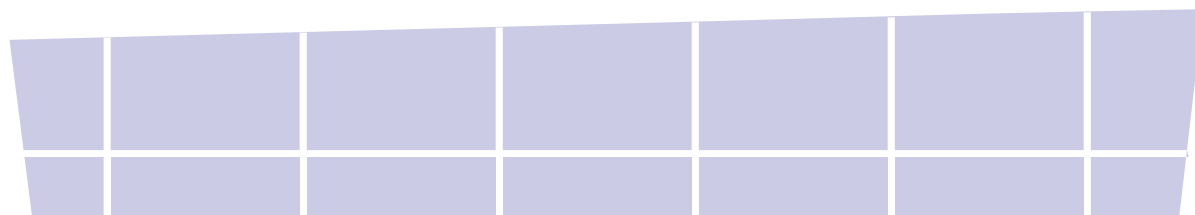
Les ordenances municipals són les que regulen les característiques i la disposició de la retolació exterior de l'establiment, dels tendals i de les marquesines (per exemple, com han d'anar integrats a la façana, com han de ser els sistemes d'il·luminació, la limitació o no de l'ús de banderoles, etc.).

En el cas de L'Hospitalet, s'ha de sol·licitar una llicència d'obres menors per poder instal·lar aquests elements.

V. Altres aspectes a tenir en compte a l'hora d'obrir un negoci

A més de les anteriors especificacions, hi ha altres factors que s'han de tenir en compte per obrir un establiment comercial, com són:

- **Superfícies útils mínimes dels locals.** La superfície útil mínima del local haurà de ser de 20 m², llevat dels establiments ubicats en mercats municipals, galeries privades d'alimentació i en centres privats de regulació, ja que són objecte d'una regulació especial. L'alçada del local no podrà ser inferior a 2,5 metres, excepte en les zones de magatzem, serveis sanitaris i annexos en què podrà reduir-se a 2,10 metres.
- **Accessos pel públic.** Els accessos pel públic com les portes, passos, rampes i escales d'accés s'hauran d'ajustar a la normativa vigent.
- **Ventilació i il·luminació.** Els locals comercials hauran de disposar de suficient ventilació, natural o artificial. També hauran de disposar d'il·luminació natural o artificial.
- **Càrrega i descàrrega.** A tots els locals i establiments de més de 400 m² de superfície útil, hi haurà d'haver un accés independent per al moviment de mercaderies, pel qual s'haurà d'accedir a través d'una zona de càrrega i descàrrega que només podrà estar comunicada directament amb els magatzems i cambres frigorífiques.
- **Aparcaments.** Cal que hi hagi una reserva d'aparcament en el mateix edifici, d'acord amb el mòdul d'una plaça per cada 40 m² de superfície útil del local de venda. No serà d'obligat compliment quan es tracti de locals o establiments comercials la superfície útil dels quals sigui inferior a 400 m².
- **Deixalles.** Els establiments de més de 50m² tindran un espai reservat a l'interior del local per a la col·locació de contenidors per a deixalles. Els locals destinats a la venda a l'engròs i al detall de productes alimentaris han de disposar sempre d'un espai reservat per a deixalles amb independència de la seva superfície.
- **Comptadors.** S'hauran d'instal·lar armaris o habitacions per a comptadors, diferents per a cadascun dels serveis d'aigua, gas, electricitat, etc.



- **Magatzems.** Els locals de venda de productes amb accés al públic hauran de disposar d'un espai per a emmagatzemar els productes propis de l'activitat. Els locals dedicats a la venda de productes no alimentaris podran prescindir del magatzem, prèvia justificació.
- **Protecció contra incendis.** Els locals i establiments hauran d'estar dotats d'instal·lacions per a la protecció contra incendis d'acord amb la normativa vigent.
- **Ascensors, muntacàrregues i escales mecàniques.** Es regiran pel que disposa la normativa vigent.

En la mesura que sigui possible, i d'acord amb les recomanacions legals, cal facilitar l'accés a les persones amb discapacitat.

En general, tant els requisits que han de complir els establiments, com les limitacions a les quals estan subjectes, depenen de la superfície útil del local i de l'activitat comercial que s'hi desenvolupa.





HORARIS COMERCIALS

Els horaris comercials són un element de vinculació i convivència entre els comerços i els veïns; per tant, s'han de respectar tant les necessitats dels consumidors com la conciliació de la vida laboral i familiar de les persones treballadores.

I. Fixar els horaris

Cada comerciant pot determinar lliurement els horaris d'obertura i tancament dels seus establiments comercials tenint en compte les limitacions legals.

II. Limitacions legals

NORMATIVA GENERAL

- **Comerços en general**

Amb la llei d'horaris comercials, els comerços poden obrir un màxim de 75 hores setmanals:

Entre les 6 i les 21 h, d'octubre a maig, ambdós inclosos.

Entre les 7 i les 22 h, de juny a setembre, ambdós inclosos.

Per a les dates del 24 i 31 de desembre s'ha d'avançar l'horari de tancament a les 20 h.





D'altra banda, els comerços poden obrir un màxim de 10 diumenges o festius a l'any:

8 diumenges o festius fixats per la Generalitat

2 festius que determina cada ajuntament pel seu municipi

Com a norma general, els establiments comercials han de romandre tancats: l'1 i 6 de gener, el diumenge i el dilluns de Pasqua, l'1 de maig, el 24 de juny, l'11 de setembre i el 25 i 26 de desembre.

- Els establiments dedicats a la prestació de serveis, com per exemple perruqueries, centres d'estètica, bugaderies, locutoris, etc., poden establir lliurement l'horari de llur activitat, tenint en compte la conciliació familiar, sens perjudici de la legislació laboral i de les condicions i drets dels treballadors.

En el cas dels locutoris:

- L'horari d'obertura s'estableix entre les 7 a 23 h.
- A partir de les 23 h el públic no podrà entrar a l'establiment. Les portes hauran d'estar tancades i no s'han de poder obrir des de l'exterior.
- És obligatori exposar l'horari de funcionament, que serà visible en tot moment encara que estiguin tancats.

Excepcions

- Sense limitació horària ni de dies d'obertura els establiments dedicats a la venda de: pastisseria, rebosteria, xurreria, pa, plats preparats, premsa, flors i plantes, combustibles i carburants, i botigues dins d'hotel.
- Els comerços d'alimentació de superfície fins a 150 m², com ara els establiments de venda personalitzada i de règim d'autoservei i que tinguin una oferta orientada exclusivament a la compra quotidiana d'alimentació, tenen el següent horari:

De dilluns a diumenge

Festius de tancament obligatori: 1 gener i 25 desembre

Obertura restringida: 24 i 31 desembre (hora màxima de tancament a les 20 h)

Sense limitació horària, excepte els situats als àmbits territorials descrits al Decret 2890/2010, de l'Ajuntament (zona nord i centre de la ciutat) que hauran d'estar tancats sense realitzar cap activitat de venda en horari nocturn: de 22 a 7 h

- Els comerços de menys de 300 m² dedicats essencialment a la venda de productes culturals i de lleure, que no pertanyin a grups o cadenes de distribució ni operin sota el mateix nom comercial i també els supermercats que siguin inferiors a 500 m² i que ofereixin els productes següents: llibres, diaris i revistes, productes d'alimentació, discos i vídeos, joguines, regals i articles diversos, estan subjectes als següents horaris:



De dilluns a diumenge, amb un mínim de 18 hores al dia
Festius de tancament obligatori: 25 desembre i 1 de gener
Obertura restringida: 24 i 31 desembre (hora màxima de tancament a les 20 h)

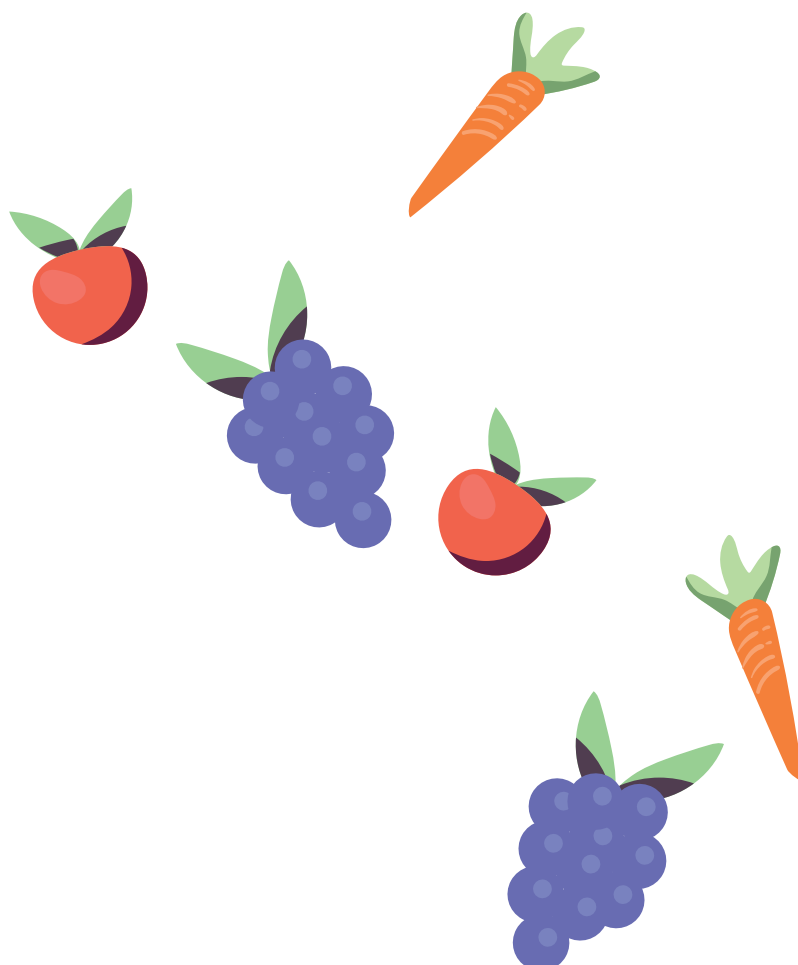
- Botigues situades a l'entorn immediat del Mercat de venda no sedentari de "Els Ocellets" de la ciutat, poden obrir durant el mateix horari en què es faci el mercat. Són els establiments situats als següents carrers:

Av. del Torrent Gornal, de l'1 al 35 i del 6 al 56
Av. de Ponent, de l'1 al 31 i del 2 al 36
C. de l'Alegria, del 5 al 45 i del 4 al 46
C. de la Florida, del 23 al 43 i del 4 al 42

- Establiments dedicats a la venda de llibres, de publicacions en general i d'altres productes culturals en suport audiovisual poden obrir el 23 d'abril, diada de Sant Jordi, quan s'escaigui en diumenge o dia festiu.

Segons el tipus i la localització de l'establiment hi ha casos en què no s'apliquen les limitacions anteriors.

En el sector de l'hostaleria, l'horari general d'obertura és a les 6 h i l'horari límit de tancament és a les 2.30 h, amb la possibilitat d'allargar-lo 30 minuts les nits de caps de setmana i festius. També hi ha ampliacions automàtiques en determinades èpoques de l'any i festivitats.





OFERTA

promoció i publicitat

L'oferta, la promoció i la publicitat són estratègies que es poden utilitzar per afavorir l'èxit comercial i donar a conèixer un producte o servei als consumidors. Així doncs, poden ser factors decisius per augmentar les vendes i atreure futurs clients.

I. Aspectes a tenir en compte sobre la publicitat i les promocions

El contingut de la publicitat és vinculant i els consumidors poden exigir-ne el seu compliment.

A més, la publicitat i les promocions s'han de fer de forma objectiva i veraç, i no poden induir a error o a engany sobre les condicions.

II. Requisits de les ofertes i promocions

La publicitat de les ofertes o promocions ha d'indicar almenys:

- La data d'inici de la promoció o oferta.
- La durada, el nombre d'unitats disponibles o el nombre consumidors que es poden beneficiar de la promoció.
- Els requisits que han de complir les persones consumidores per accedir a l'oferta o la promoció.
- El responsable o la responsable de la promoció, amb indicació del nom o la raó social i l'adreça de l'establiment o els establiments on es poden fer efectives les condicions més beneficioses, llevat que la promoció es refereixi únicament al mateix establiment on s'ofereix.
- Si s'anuncien per un període de temps, aquest període ha d'ésser sempre determinant i l'empresa ha d'estar en condicions de satisfer la demanda del bé o servei ofert, sens perjudici de la normativa relativa als períodes de rebaixes.
- En les ofertes de llançament on el bé o servei no hagi estat abans a la venda, s'ha d'indicar en la publicitat i en els cartells i rètols aquesta condició per mitjà de l'expressió "oferta de llançament".

III. Vendes especials

Vendes a preus més baixos dels habituals i que disposen d'una regularització específica: rebaixes, saldos i liquidacions.

REBAIXES

- Les botigues no estan obligades a fer rebaixes.
- Durada mínima d'una setmana i com a màxim dos mesos.
- A l'etiqueta ha de constar el preu de venda anterior al costat del preu rebaixat.
- Els productes rebaixats han de mostrar de manera clara aquesta reducció i s'ha d'informar del preu normal o habitual del bé o servei i del preu reduït. Es pot substituir aquesta informació pel percentatge de reducció de preus en cada bé o servei.
- Els productes que es venen tenen la mateixa garantia que durant l'any.
- No es poden vendre productes no posats a la venda en condicions de preu ordinari amb anterioritat ni productes deteriorats o adquirits per ser venuts a un preu inferior a l'ordinari.

SALDOS

- Productes a un preu inferior a l'habitual per deteriorament, desperfecte, desús o obsolescència.
- Es poden oferir amb caràcter ocasional o permanent.
- La durada depèn de quan s'exhaureixin els articles.
- Aquest tipus de venda es pot fer en temporada de rebaixes, sempre i quan s'ajusti als supòsits legals previstos per a aquesta venda especial.

LIQUIDACIONS

- Venda de caràcter especial que es realitza per esgotar l'existència de determinats productes davant de situacions concretes, com ara el tancament de la botiga, el canvi de local o la realització d'obres.
- La liquidació serà dels productes que es trobin en estoc en el moment de presentar la comunicació especial. Es pot dur a terme durant rebaixes sempre i quan s'ajusti a les condicions legals per aquesta venda.
- Durada màxima de tres mesos, excepte quan sigui per cessament total de l'activitat, que serà d'un any.





GARANTIES

dels productes

Tots els productes i serveis disposen d'una garantia legal en cas que es produeixi algun problema, per exemple, que no es respectin els principis de qualitat, idoneïtat, seguretat o el bon funcionament del producte o del servei. A banda, els comerços poden oferir una garantia addicional, que pot afavorir la fidelització dels clients i repercutir en les vendes i la imatge del comerç.

I. Garantia legal

Tots els productes de consum tenen una garantia legal i tota persona compradora d'aquests productes té els drets legals que reconeix la llei. Per accedir a aquesta garantia s'ha de presentar el tiquet o la factura del producte o servei reclamat.

La garantia la poden demanar els consumidors si tenen alguna incidència amb el producte o servei rebut. Correspon al venedor respondre si apareix algun problema d'origen en el producte venut. En aquest cas, el consumidor podrà escollir entre la reparació o la substitució del producte.

En cas que no es pugui dur a terme ni la reparació ni la substitució es podrà demanar una rebaixa del preu o finalment, la resolució del contracte, és a dir, el reemborsament dels diners i la devolució del producte.

El termini per reclamar la garantia legal és de dos anys des del lliurament del producte però cal tenir en compte:

- Si el defecte apareix en els primers sis mesos s'entén que el problema venia d'origen i el venedor ha de provar que el defecte va aparèixer amb posterioritat al lliurament.
- Si el defecte es manifesta passats sis mesos i fins als dos anys ha de ser el comprador qui demostrï que el producte ja estava en mal estat.

II. Garantia comercial (addicional)

El venedor pot oferir una garantia comercial a les persones consumidores de manera voluntària i ha de suposar una millora respecte a la garantia legal. És a dir, la garantia comercial no substitueix la legal, sinó que representa un plus sobre la legal, la millora.

Si es dona aquesta garantia, ha de tenir uns requisits:

- Ha de ser per escrit o en qualsevol altre suport durador, sempre en el cas de productes de naturalesa duradora i per als altres tipus de productes, si el consumidor ho demana.
- No pot oferir menys drets que la garantia legal.

EXEMPLE

Quan una botiga ofereix la possibilitat de retornar una peça comprada sense que aquesta estigui en mal estat. Habitualment en el tiquet de compra apareix: "Disposa de 15 dies per retornar l'article".





QUEIXES

reclamacions i denúncies

Un bon servei d'atenció al client i saber actuar en casos de desacord pot ajudar a millorar la imatge del negoci.

Els propietaris de petits i mitjans establiments han d'atendre els consumidors davant qualsevol incidència o circumstància que afecti el funcionament normal de les relacions de consum i ha d'intentar reduir els possibles danys i perjudicis que es derivin de la compra d'un producte o la contractació d'un servei.

I. Com actuar davant de qualsevol incidència

Tots els establiments tenen l'obligació de tenir fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a disposició de les persones consumidores i usuàries.

Aquest full el formen tres exemplars iguals: un per al consumidor o usuari, un altre per a l'organisme de consum competent, i un tercer per a l'establiment.

El contingut es troba en català, castellà i anglès.

ATENCIÓ

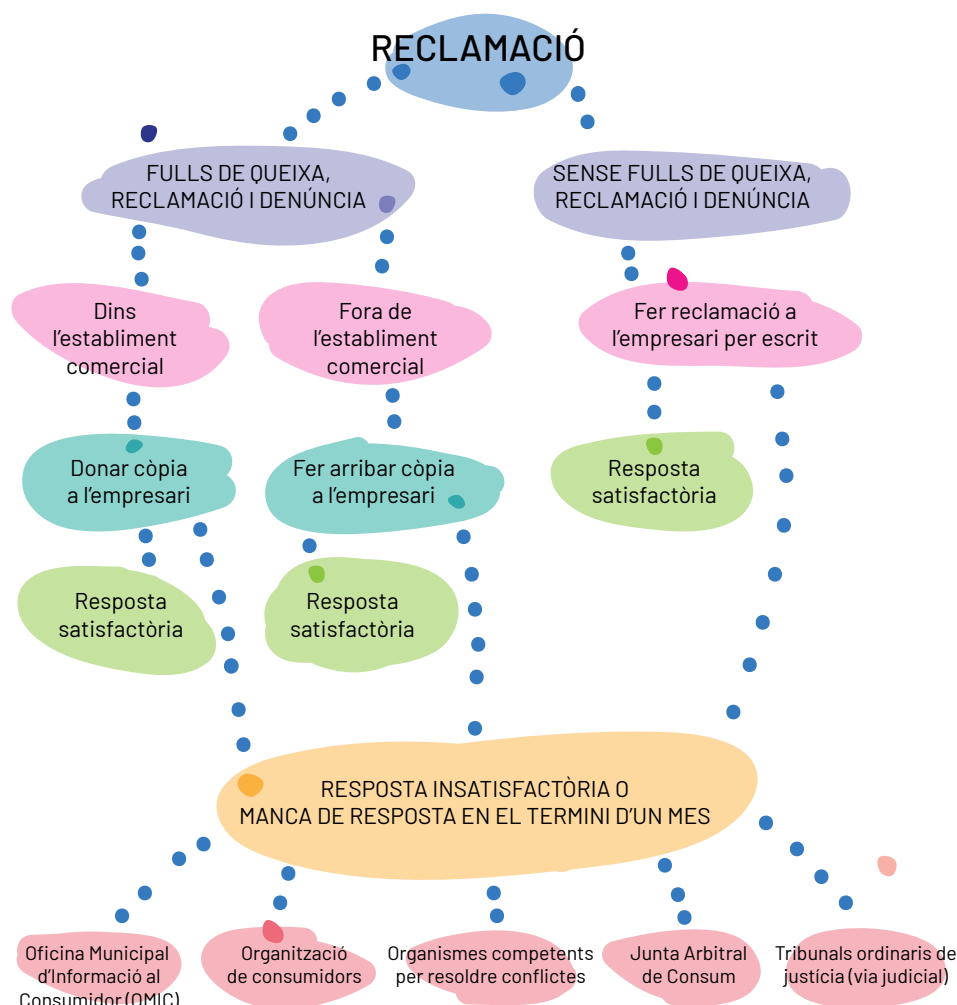
Tots els establiments tenen l'obligació de tenir fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a disposició de les persones consumidores i usuàries.

Així mateix, cal diferenciar entre:

- **Reclamació:** exposar uns fets que han afectat al funcionament normal de la relació de consum i sol·licitar algun tipus de compensació o reparació.
- **Denúncia:** posar en coneixement de l'administració competent en matèria de consum, uns fets que poden constituir una infracció de consum amb la finalitat que s'investiguin i, si s'escau, s'actui per corregir la conducta.
- **Queixa:** exposar al comerciant una situació amb la qual no s'està conforme.

II. Passos per tramitar una reclamació

Per tramitar una reclamació es poden seguir els següents passos:





DRETS

de les persones consumidores i usuàries

Els consumidors han de conèixer els seus drets bàsics, que són irrenunciables i objecte d'especial protecció. Educar i difondre, tant als consumidors com als comerciants, les normatives que protegeixen els clients, és una manera de garantir una relació comercial ètica i responsable, així com disminuir les pràctiques comercials deslleials o perjudicials per a qualsevol de les parts.

I. Dret a la protecció de la salut i a la seguretat

- Les persones consumidores tenen dret a la protecció contra els riscos que puguin afectar la salut i la seguretat. Per tant, existeix el deure general que els productes que es comprin siguin segurs.

II. Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials

- Les clàusules generals han d'estar redactades de manera clara i no han de contenir clàusules abusives.
- S'ha de facilitar còpia del contracte i de la factura o rebut.
- El pressupost és vinculant.
- S'ha d'informar a les persones consumidores dels drets que tenen respecte a la conformitat i a la garantia dels béns i serveis.

III. Dret a la indemnització i reparació de danys

- Les persones consumidores tenen dret a rebre una compensació si pateixen algun dany quan compren un producte o fan ús d'un servei.

IV. Dret a la informació

- Informar sobre les característiques i els usos dels productes i serveis que es volen adquirir.
- Comunicar respecte el preu, tarifes i condicions de venda.
- Donar a conèixer les compensacions i reemborsaments en cas que hi hagi algun problema.
- Indicar l'horari d'atenció al públic.

V. Drets lingüístics

- Les persones consumidores tenen dret a ser ateses oralment i per escrit tant en català com en castellà, i no se la pot fer canviar la llengua, si no ho vol.

IMPORTANT

Es consideren segurs els productes amb el símbol de la Conformitat Europea





PROTECCIÓ

de dades

Totes les persones tenen el dret fonamental a la protecció de dades personals (per exemple el nom o un número d'identificació). En els últims anys, l'augment de la recollida i l'intercanvi de dades ha fet necessari garantir nous drets per protegir les persones afectades.

En aquest sentit, qualsevol establiment o botiga està obligat a aplicar la nova Llei orgànica de protecció de dades. Fer un correcte tractament i un bon ús de les dades és d'obligatori compliment i, a la vegada, genera confiança i proximitat entre els comerciants i els clients, tot respectant la seva intimitat.

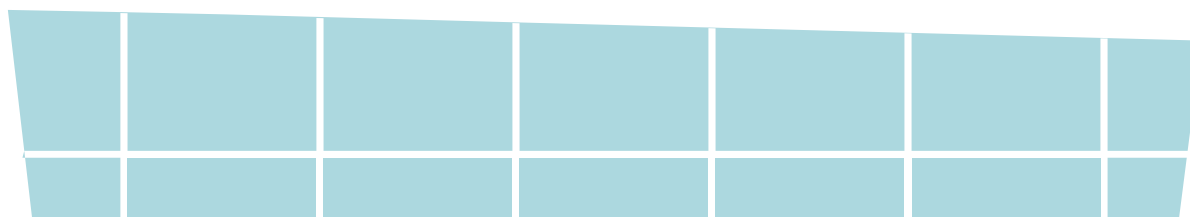
Les dades només es poden recollir per ser tractades quan siguin adequades, pertinents i no excessives en relació amb l'àmbit i la finalitat determinades, explícites i legítimes per a les quals s'han obtingut.

I. Deures que cal complir en el tractament de dades

- **Deure de confidencialitat.** Els responsables que intervinguin en qualsevol fase del tractament, el comerciant o els treballadors, tenen el deure de confidencialitat.
- **Consentiment.** El tractament de les dades personals està basat en el consentiment de la persona interessada. S'ha de poder demostrar que la persona ha consentit al tractament de les seves dades personals.
- **Seguretat.** El responsable ha de garantir el nivell de seguretat adequat tenint en compte la naturalesa i la finalitat del tractament. S'ha de notificar la vulneració de seguretat a l'autoritat competent quan pugui suposar un risc per als drets i llibertats de les persones afectades.
- **Avaluació de l'impacte.** Si és probable que un tractament suposi un risc per als drets i les llibertats de les persones, especialment si s'utilitzen noves tecnologies, abans d'iniciar el tractament, el responsable ha de fer una avaluació de l'impacte del tractament en la protecció de dades personals.
- **Informació.** Cal informar els propietaris de les dades sobre la identitat del responsable del tractament, de la seva finalitat i dels drets que pot exercir.
- **Notificació.** Cal notificar la rectificació o supressió de les dades personals o la limitació del tractament als destinataris.
- **Delegat.** Cal designar un delegat de protecció de dades, si és necessari, segons les activitats del responsable.

II. Els drets de les persones interessades

- **Dret d'accés** a les dades personals així com **dret a obtenir informació** del tractament.
- **Dret de rectificació** de les dades personals inexactes que l'afectin o bé dret a completar-les.
- **Dret de supressió** (dret a l'oblit) de les dades personals que l'afectin. El responsable tindrà l'obligació de suprimir les dades personals quan ja no siguin necessàries, quan la persona en retiri el consentiment, en cas de dades tractades il·lícitament o que s'hagin de suprimir per obligació legal.
- **Dret a la limitació del tractament** si la persona interessada vol que les seves dades personals es deixin de tractar mentre estigui exercint el seu dret de rectificació o oposició, també quan el tractament sigui il·lícit i no es demani la supressió, i finalment quan el responsable ja no necessiti les dades però la persona interessada sí.
- **Dret a la portabilitat** o dret a rebre les dades personals que l'afectin, i a passar-les a un altre responsable.
- **Dret d'oposició** al fet que les dades personals que l'afectin siguin objecte de tractament. El responsable deixarà de tractar les dades, tret que acrediti motius legítims que prevalguin.



CONCEPTES CLAU

Persona interessada o afectada: persona titular de les dades objecte del tractament.

Persona responsable: la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o altres organismes que determina la finalitat i els mitjans del tractament.

Tractament: qualsevol operació realitzada sobre dades personals, com ara la recollida, el registre, la conservació, l'adaptació o modificació, la consulta, la utilització, la difusió o qualsevol altra forma d'accés.

Consentiment: manifestació de la voluntat lliure, específica, informada i inequívoca, mitjançant la qual la persona interessada accepta el tractament de dades personals que la concerneixen.





PREVENCIÓ

de riscos laborals

La prevenció de riscos laborals és un pilar fonamental en el desenvolupament de qualsevol activitat comercial. És important crear consciència social sobre aquest tema, de manera que es respecti i adequi els protocols d'actuació.

I. Deures que cal complir

Els propietaris dels establiments tenen el deure de dur a terme mesures per evitar i avaluar els riscos del lloc de treball, tant físics com psíquics. La prevenció de riscos laborals s'haurà d'integrar a l'establiment a través d'un pla de prevenció de riscos laborals.

El deure de protecció inclou la garantia que cada treballador ha de rebre una formació teòrica i pràctica suficient i adequada al lloc de treball en matèria preventiva.

S'han d'adoptar les mesures adequades perquè els treballadors rebin totes les informacions necessàries en relació amb:

- Els riscos per a la seguretat i salut dels treballadors al lloc de treball
- Les mesures de protecció i prevenció aplicades als riscos senyalats
- Les mesures d'emergència

Així mateix, cal elaborar i conservar a disposició de l'autoritat laboral la documentació següent:

- Pla de prevenció de riscos laborals
- Avaluació de riscos per a la seguretat i la salut en el treball
- Planificació de l'activitat preventiva
- Pràctica dels controls de salut dels treballadors
- Relació d'accidents de treball i malalties professionals que hagin causat al treballador incapacitat laboral superior a un dia de treball



RECOMANACIONS

Els responsables d'un comerç tenen una sèrie d'obligacions legals que inclouen drets i deures, però també poden seguir un conjunt de recomanacions per millorar el seu negoci.

I. Gestió del negoci

- Realitzar el càlcul dels costos i del marge de benefici que tenen i concretar el preu de cost dels productes per determinar el preu de venda.
- Elaborar un balanç i fer una previsió dels ingressos i les despeses, per tal de conèixer l'evolució del negoci.

- La motivació del personal pot contribuir a fer créixer el negoci. El salari, el bon ambient laboral i la formació són alguns factors que poden aconseguir aquest objectiu.

II. Espai de l'establiment

- Els aparadors són un mecanisme per cridar l'atenció i atraure els consumidors, per aquest motiu és recomanable renovar-ne periòdicament el contingut, per exemple segons l'època de l'any, les festivitats, etc.
- Fer més agradable la compra tenint en compte aspectes de l'interior de l'establiment, com ara la il·luminació o la música, entre altres.
- L'accés al local hauria de ser fàcil i còmode.
- Cal reduir les principals barreres d'accessibilitat que es troben les persones amb discapacitat. Això suposa un establiment de qualitat i millora la imatge corporativa en incentivar el compromís ètic i la sensibilitat envers les persones.
- Les tasques de neteja s'han de realitzar preferentment durant els horaris de tancament.

III. La relació amb les persones consumidores

- Mantenir una relació propera i orientar-los en cas que ho necessitin.
- Garantir una bona atenció al client, oferir-los un lloc per seure mentre esperen, facilitar l'ús dels lavabos, tenir els preus visibles i els prestatges accessibles.
- Facilitar ajudes per portar els paquets a casa, per exemple oferint el repartiment de la compra a domicili.

IV. Les noves tecnologies

- Obrir una pàgina web i crear comptes a les xarxes socials (Instagram, Facebook, etc.) per modernitzar el comerç i arribar a nous col·lectius.
- Facilitar noves formes de pagament, com ara a través del telèfon mòbil.
- Adherir-se a les aplicacions mòbils per donar a conèixer l'establiment a la població del municipi.

V. A les persones consumidores

- Procurar consumir responsablement, tenint en compte les necessitats i la sostenibilitat dels recursos.
- Fer un consum de proximitat per ajudar a reduir els costos de transport i contribuir al comerç de barri i de la ciutat.



Decàleg de l'atenció al client

1. Procurar conèixer al client i les seves necessitats.
2. Conèixer bé el producte o servei que s'ofereix.
3. Tenir una bona disposició per ajudar i atendre els clients.
4. Tenir una actitud positiva; és a dir, amable i respectuosa.
5. Trobar solucions en la mesura que sigui possible.
6. Escoltar amb atenció i expressar-se amb claredat.
7. Pensar que les queixes poden ser oportunitats per millorar.
8. Treballar en equip.
9. Preocupar-se per millorar laboral i personalment.
10. La imatge personal és part del servei.



ANNEX

Legislació de consulta

[Decret 378/2006, de 10 d'octubre, pel qual es desplega la Llei 18/2015, de 27 de desembre, d'equipaments comercials](#) (BOP de Barcelona núm. 224, de 18 de setembre de 2002). Regula el marc jurídic per a la implantació dels establiments comercials.

[Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires](#) (DOGC, núm. 7426, de 3 d'agost de 2017). La llei compila en un sol text dels quatre blocs normatius que conformen la legislació vigent en matèria de comerç, que actualment es troben dispersos en diferents lleis: la regulació del comerç interior, els horaris comercials i les activitats firals.

[Llei 1/2004, de 21 de desembre, d'horaris comercials](#) (BOE, núm. 307, de 22 de desembre de 2004): Regula el marc estatal del règim d'horaris comercials.

[Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals](#) (BOE, núm. 294, de 6 de desembre de 2018). La llei inclou algunes precisions o desenvolupament del Reglament general de protecció de dades publicat al maig de 2016.

[Ordenança municipal sobre els establiments, activitats comercials i serveis](#) (DOGC, núm. 4740, de 16 d'octubre de 2016). Regula les condicions tècniques, higièniques, sanitàries i de condicionament que han de tenir els locals destinats a activitats comercials, relacionades amb l'emmagatzematge, la venda a l'engròs i al detall i al consum de productes alimentaris i no alimentaris.

[Decret de limitació horària de l'obertura dels establiments especialitzats en la venda personalitzada i els establiments en règim d'autoservei](#) (Decret núm. 2890/2010).

[Ordenança municipal reguladora dels establiments de serveis telefònics per a ús públic](#) (B.O.P. núm. 55, de 6 de març de 2006). Regula les condicions específiques a les quals s'han de sotmetre la instal·lació i el funcionament dels establiments coneguts com a "locutoris".

Pàgines web d'interès

agenciatributaria.es: web de l'Agència Tributària.

canalempresa.gencat.cat: web de Canal Empresa amb informació per ajudar els empresaris, els professionals i els intermediaris en els seus tràmits i gestions administratives, independentment de l'administració que en sigui responsable (ajuntaments, Generalitat o Estat).

consum.gencat.cat: web de l'Agència Catalana del Consum. A la seva pàgina hi ha informació respecte a la mediació i l'arbitratge, el control de mercat, l'escola del consum, organismes de consum, normatives i drets bàsics dels consumidors.

ocuc.cat: Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya, que assumeix les funcions de defensar, educar, difondre, promoure i representar els drets del conjunt dels consumidors i els usuaris de Catalunya.

seg-social.es: web de la Seguretat Social.

dinamitzaciocalh.cat: web de l'Ajuntament de L'Hospitalet on trobar informació d'àmbits com el consum, la creació d'empreses i la promoció dels comerços i mercats de la ciutat.

agenciaeconomica.amb.cat: web de l'Agència de Desenvolupament Econòmic de l'AMB on trobar la Plataforma de Serveis a Empreses i Emprenedoria que reuneix tots els serveis i recursos municipals i supramunicipals disponibles en l'àmbit metropolità de suport al creixement de l'activitat econòmica local en totes les fases vitals de l'empresa i de les persones interessades a emprendre.



ADRECES

d'interès

Ajuntament de L'Hospitalet

Pl. de l'Ajuntament, 11
08901 L'Hospitalet
93 402 94 00
<http://www.l-h.cat>

Àrea Metropolitana de Barcelona

C. 62, 16-18 Zona Franca
08040 Barcelona
93 223 51 51
<http://www.amb.cat>

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

C. de la Riera de la Creu, baixos
08901 L'Hospitalet
93 402 60 30
omic@l-h.cat

L'OCUC

C. de Roger de Llúria 115, 1r 2a
08037 Barcelona
93 417 47 37
consultes@ocuc.cat
<https://ocuc.cat>

Entitats del sector del comerç i la restauració

Associació Grup comerciants de Santa

Eulàlia

Pl. de Milagros Consarnau i Sabaté, 6(Local)
08902 L'Hospitalet
93 331 95 80
info@santaetulaliacomerc.com
<https://santaetulaliacomerc.com/>

Associació de comerciants Collblanc-la

Torrassa

C. de Fortuny, 6
08903 L'Hospitalet
610 092 998
prspepe@hotmail.com
<https://www.collblancdinamic.com/>

Associació de comerciants i petits empresaris de Bellvitge

C. de la Mare de Déu de Bellvitge, 192
08907 L'Hospitalet
comerciantsbellvitge@gmail.com

Associació de comerciants Pubilla Cases i Can Serra

C. de Belchite, 5-7
08906 L'Hospitalet
93 525 42 94
gcpubillacases@gmail.com
<http://pubillacomerc.com/>

Grup Botigues del Centre i Sant Josep

C. de Digoine, 33
08901 L'Hospitalet
93 338 15 09
info@grupbotigues.cat
<https://www.grupbotigues.cat>

Unió de Botiguers de L'Hospitalet

C. de Tarragona, 22 baixos - Local 5
08901 L'Hospitalet
93 338 01 16
uniodebotiguersdelhospitalet@gmail.com

Asociación Gremio de Hostelería y Alimentación de L'Hospitalet y Comarca

Plaça de la Constitució, 2
08901 L'Hospitalet
93 431 14 30
info@elgremi.es
<https://www.elgremi.es/>