
NOTA INFORMATIVA ALS EMPRESARIS I COMERCIANTS COM A CONSEQÜÈNCIA DE L'ENTRADA EN VIGOR DE LA LLEI 22/2010, DE 20 DE JULIOL, DEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

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. Aquestes novetats són exigibles des del 23 de juliol de 2011 per als establiments, comerciants o empresaris que prestin els seus serveis o comercialitzin els seus productes en l'àmbit territorial de Catalunya.

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

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 forma visible per al públic mitjançant rètol, tarifa o fullet.

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 per raó de la forma o el mitjà de pagament en quantitats superiors a les despeses que l'empresari hagi de suportar de forma directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament electrònic. És a dir, l'empresari o comerciant únicament pot repercutir al consumidor la comissió suportada per la utilització del mitjà de pagament electrònic i, en cap cas, en podrà incrementar l'import. En tot cas, caldrà informar les persones consumidores de l'import de la comissió aplicable o del seu mètode de càlcul.

Si a 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.

TIQUET DE CAIXA O FACTURA

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

PAGAMENT PER AVANÇAT

En aquells casos on l'empresari o comerciant accepti de llurs clients quantitats dineràries per avançat en relació amb el preu final estarà obligat a garantir-ne la devolució per mitjà d'aval subscrit amb entitat financera o per mitjà d'assegurança contractada amb una companyia asseguradora, sempre i quan els imports percebuts superin el 25% de l'import total de la transacció i siguin superiors a 100 euros.

OFERTES I PROMOCIONS

Quan l'empresari o comerciant anunciï promocions o ofertes per un període de temps determinat haurà d'estar en condicions de satisfer la demanda dels consumidors. En el cas que el producte o servei ofertat s'exhaureixin, l'empresari o comerciant haurà de lliurar un document en forma de full d'encàrrec on s'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.

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 podrà fer indicant el preu normal o habitual i el preu reduït al costat, o bé aquesta informació es podrà substituir per la indicació del percentatge de reducció aplicable al costat dels preus normals o habituals.

ETIQUETATGE DELS BÉNS

Els productes o béns que es posin en circulació al mercat han d'anar etiquetats d'acord amb la normativa vigent que els resulti d'aplicació. Amb caràcter general, la normativa aplicable als productes és la següent:

- a) Productes alimentaris: Reial Decret 1334/1999
- b) Productes industrials: Reial Decret 1468/1988

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 ésser considerat responsable de la infracció comesa.

- Si el bé no porta les dades necessàries per a 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.

ATENCIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES

Els empresaris i comerciants estan obligats a atendre, facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada per les persones consumidores de forma personal i, si escau, de forma presencial. Això implica que els empresaris i comerciants hauran d'atendre els consumidors 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 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 al més aviat possible i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'un mes.

DOCUMENTACIÓ ADREÇADA A LES PERSONES CONSUMIDORES

La documentació que els empresaris i comerciants hagin de lliurar a les persones consumidores que tingui caràcter obligatori segons la llei ha de complir els requisits formals per a facilitar-ne la lectura i la comprensió. En aquest sentit, la mida de 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.

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 presumeix 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 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, el fabricant, venedor, importador, marquista, etc. poden atorgar una garantia comercial. La garantia comercial ha d'ésser 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 existeixi normativa sectorial específica i sens 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 hagi finalitzat la seva prestació.

PRESSUPOST PREVI

Els comerciants i empresaris que prestin serveis han de lliurar un pressupost previ per escrit llevat de renúncia expressa per escrit del consumidor i els que comercialitzin productes l'hauran d'elaborar únicament si el consumidor ho sol·licita.

HORARI COMERCIAL

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

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, excepte, entre d'altres, aquells professionals liberals que duguin a terme una activitat per a l'exercici de la qual sigui obligatòria la col·legiació prèvia.

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

REQUISITS LINGÜÍSTICS

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

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