

GUIA BÀSICA DE CONSUM PER AL COMERÇ



Estimat/da comerciant,

L'Ajuntament d'Alacant, a través de la Regidoria de Comerç, Mercats i Consum, emprén mesures perquè el comerç i els consumidors alacantins vagen de la mà en la protecció dels seus drets, generant una major confiança que veurà el reflex en la fidelització i major afluència dels consumidors als comerços del nostre municipi.

Una de les accions per a aconseguir aquests objectius és l'edició d'aquesta GUIA BÀSICA DE CONSUM PER AL COMERÇ, on es proporciona informació a qualsevol empresari que exercisca la seua activitat comercial a Alacant, sobre la normativa bàsica que regula les relacions amb els consumidors, tenint així l'oportunitat d'adaptar-s'hi amb seguretat jurídica, possibilitant que les compres que realitzen els ciutadans s'ajusten a la més absoluta de les legalitats.

Es tracta de difondre i divulgar la legislació vigent entre el teixit comercial i d'oferir consells i recomanacions en el tracte amb els consumidors, per a aconseguir la seua implicació indispensable per a preservar els drets i les obligacions de tots.

Des del convenciment que els comerciants alacantins donaran una gran acollida a aquesta iniciativa que servirà per a potenciar, més encara si és possible, la qualitat dels nostres comerços, només em resta convidar-vos a continuar participant en la millora del nostre comerç des del respecte als drets dels consumidors.

Gabriel Echávarri Fernández
Alcalde d'Alacant.

1.- Les relacions de consum.

Des del punt de vista legal, són relacions de consum les que s'estableixen entre un consumidor i un empresari o professional. Per a parlar de relació de consum no cal que s'haja produït un acte de compra o de contractació d'un servei. Així, per exemple, considerem relació de consum una possible conseqüència derivada per als consumidors de l'emissió d'una publicitat per una determinada empresa. No es consideren relacions de consum quan es tracta de dues empreses o de dos consumidors.



2.- Contractació amb els consumidors.

És important saber que cada acte de compra o de prestació d'un servei significa la realització d'un contracte; per això, la normativa obliga que s'entregue un document justificatiu de l'operació. Aquest document serà una factura o tiquet. El comerç detallista només té obligació d'entregar factura quan així ho exigisca el consumidor o en determinats sectors en què ho imposa la norma, com és el cas dels tallers de reparació de vehicles o serveis prestats a domicili.

3. Documents

3.1.- Factures i tiquets

És el document que s'entrega al consumidor en el moment de realitzar una venda o prestació de servei.

Contingut mínim de les factures

Número de factura, i si és el cas, sèrie
Data d'expedició
Raó social de l'expedidor
Domicili de l'expedidor
CIF o NIF de l'expedidor
Nom i cognoms destinatari
Domicili del destinatari
Quantitat abonada
Concepte pel qual se satisfà la quantitat
Tipus impositiu aplicat

Contingut mínim dels tiquets

Número de factura, i si és el cas, sèrie
Data d'expedició
Raó social de l'expedidor
CIF o NIF de l'expedidor
Quantitat abonada
Concepte pel qual se satisfà la quantitat

3.2.- Marcat de preus i pressupostos

El consumidor té dret a conèixer abans de contractar l'import dels productes o serveis de què es tracte. Per això, l'obligació de les empreses i els professionals de marcar els preus dels productes posats a la venda, així com el dret del consumidor a l'elaboració d'un pressupost, si així ho sol·licita. El contingut del pressupost només es regula per a determinats sectors, però, com a mínim, ha de contenir:

- Identificació de l'empresa i del consumidor.
- Producte o servei de què es tracte, descrivint-ne totes les característiques.
- Altres conceptes (transport, muntatge, etc.)
- Preu sense IVA, IVA i preu total
- Termini de validesa del preu o oferta consignat en el pressupost
- La factura ha de coincidir amb el pressupost en els conceptes i en l'import.



3.3.- Resguard de depòsit

És el document que ha d'entregar-se al consumidor quan aquest fa el depòsit d'un producte a l'establiment. Els motius d'aquest depòsit poden ser deguts al tipus de servei prestat: tintorereries, reparacions, etc. o bé perquè el producte tinga algun defecte i s'entregue per a la seua comprovació.

- Contingut mínim dels resguards de depòsit:
- Identificació del producte entregat
- Identificació del depositari (establiment)
- Identificació del depositant
- Operació a realitzar
- Data

El resguard de depòsit permet a l'empresa especificar l'estat en què s'entrega el producte.

3.4.- Vals de compra

És freqüent que els establiments que permeten realitzar devolucions de productes, en compte de reintegrar l'import en metàl·lic, oferisquen vals de compra. Els vals han d'estar formalitzats per escrit en un document que s'entregarà al consumidor i li permeten adquirir productes en el mateix o altres establiments. L'establiment és qui determina les condicions d'utilització dels vals, podent determinar limitacions amb relació al temps de validesa, sobre quin tipus de productes opera o si han de respectar-se determinades formalitats. En absència d'especificacions concretes, s'ha d'entendre que no

hi ha límits per a l'ús del val. Per a fer ús del val resulta necessari exhibir el document.

3.5. - La publicitat

Tota la publicitat emesa per un empresari o professional el vincula, encara que el seu contingut no aparega posteriorment en el contracte. D'aquesta manera, el consumidor podrà exigir que es complisca el que s'ha ofert en la publicitat. Per això, no són vàlides les frases introduïdes en la publicitat que tracten d'eximir l'empresa del compliment de la publicitat. Únicament es permet quan fan referència a aspectes decoratius i sempre que no es referisquen a elements essencials.

4. Preus i forma de pagament.

4.1. - Preus

Excepte supòsits específics, els preus dels productes o serveis són lliures, de manera que l'empresari o professional fixa els preus que considere convenients. A fi de respectar el dret dels consumidors de conèixer el preu dels productes o serveis que contracta, aquests han d'estar exposats, bé en cada producte o grup de productes o bé per servei, hores de treball, etc. Els preus dels serveis o treballs realitzats han d'estar exposats al públic mitjançant cartells que incloguen la relació de serveis oferits i el preu total de cadascun, així com si són preus amb IVA o sense IVA.



4.2. - Mitjans de pagament

4.2.1. - En metàl·lic

El consumidor ha de tindre en compte que el valor del bitllet amb què abone un producte o servei ha de ser adequat al preu d'aquest, de manera que no resultaria d'acord amb la bona fe l'abonament de productes amb bitllets d'import molt superior al seu preu. No obstant això, les prohibicions

genèriques de pagament amb bitllets o monedes de determinada quantia, no són conformes amb la legalitat. No obstant això, sí que és possible establir les limitacions referides a compres per damunt o per davall de determinat import. Amb relació al nombre de monedes que poden ser entregades per a un pagament, el Banc d'Espanya estableix en cinquanta unitats el límit màxim de monedes que s'està obligat a acceptar en un pagament individual.

Hi ha excepcions a la norma general en cas de reglaments de serveis públics, taxis o gasolineres.

4.2.2.- Amb targeta

Pel que fa a la possibilitat de pagament amb targetes de crèdit o dèbit, els establiments no estan obligats a acceptar aquesta forma de pagament, ja que suposa que l'establiment, al seu torn, haja subscrit un contracte amb una o diverses entitats gestores dels sistemes de pagament, contracte que suposa un cost econòmic. Per tant, només resultarà possible el pagament amb targeta si l'establiment així ho fa constar exhibint distintius dels sistemes de pagament amb targeta que té contractats. Una vegada acceptat el pagament amb targeta, és possible que es determinen limitacions quant a la quantia mínima admissible per a l'ús d'aquesta forma de pagament. Si no s'estableixen limitacions perfectament visibles al públic, el pagament amb targeta ha de ser admès en tots els casos, també en període de rebaixes. En cap cas el pagament amb targeta pot suposar per al consumidor un increment en el preu del producte respecte al que està exposat.

5. Devolucions.

L'empresa no té obligació d'acceptar la devolució d'un producte comprat llevat que es done alguna d'aquestes dues circumstàncies:

- Que el producte siga defectuós (més avant veurem el que estableix la normativa en aquest cas).
- Que l'empresa oferisca públicament i de forma voluntària la possibilitat de tornar els productes adquirits. Ja que aquest oferiment és voluntari, serà l'empresa qui estableixca les condicions en què ha de produir-se la devolució i a què té dret el consumidor a canvi. Per exemple, pot establir-se que és necessari que el producte estiga en perfectes condicions, que conserve les etiquetes... o que s'entregará un val, etc.

Excepcions: hi ha alguns contractes per als quals la normativa estableix que el consumidor disposa d'un termini per a fer-ne la devolució sense haver d'al·legar cap causa. Es tracta de contractes en què per la forma de celebració el consumidor necessita un termini de reflexió (per exemple: contractes a distància, per Internet, contractes celebrats a domicili o en llocs diferents de l'establiment). Aquest dret es denomina dret de desistiment. Els contractes subjectes al dret de desistiment han d'incorporar (almenys en la còpia del consumidor) un document perquè el consumidor pugui fer efectiu aquest dret així com la forma d'exercitar-lo i on.

6. Garanties.

La normativa preveu l'existència de dos tipus de garanties: la garantia legal i la garantia comercial.

6.1.- Garantia legal

La garantia legal imposa al venedor l'obligació de respondre davant del consumidor pels defectes o faltes de conformitat que presenten els productes



venuts, durant el termini de dos anys a comptar de l'entrega del producte, encara que si el defecte és de fabricació el venedor podrà repercutir el cost econòmic al fabricant. El període de duració de la garantia legal es divideix en dos:

- 1.- Si el defecte sorgeix en els sis primers mesos des de l'entrega del producte, s'entén que el defecte és d'origen, de manera que si l'empresa entén que hi ha hagut un mal ús o manipulació indeguda haurà de provar-ho de manera suficient.
- 2.- Si el defecte sorgeix passats els sis primers mesos, serà el consumidor el que haurà de provar que no hi ha hagut mal ús o manipulació indeguda. Una vegada que quede clar que el producte té un defecte, el consumidor tindrà dret que aquest siga reparat, i si no és possible, tindrà dret a la substitució o a la devolució del que va pagar. Però si la reparació no soluciona el problema i torna a aparèixer el defecte en els sis mesos següents, el consumidor tindrà dret a un producte nou o a la devolució de l'import pagat.

6.2. - Garantia comercial.

La garantia comercial: té caràcter voluntari. L'obligat per ella és qui l'emet. El contingut es determina per qui l'emet però ha d'oferir sempre al consumidor un benefici afegit respecte a la garantia legal, ja siga establint un termini més llarg, ja siga amb majors drets etc. Ha de constar sempre per escrit.

7. Vendes promocionals

Es considera venda promocional tota oferta capaç d'influir en la presa de decisions de mercat dels consumidors, durant un període limitat de temps, mitjançant la incorporació d'un valor afegit respecte a les condicions habituals de comercialització, consistent en un avantatge econòmic o en qualsevol altre tipus d'incentiu material o immaterial.

7.1. Venda en rebaixes.

S'entén que hi ha venda en rebaixes quan els articles objecte d'aquesta s'ofereixen en el mateix establiment en què s'exerceix habitualment l'activitat comercial, a un preu inferior al fixat abans de la venda. Les vendes en rebaixes només podran tindre lloc com a tals en dues temporades anuals; una iniciada al principi d'any; i l'altra, entorn del període estival de vacances. La duració de cada període de rebaixes serà, com a mínim, d'una setmana i, com a màxim, de dos mesos, d'acord amb la decisió de cada comerciant dins de les dates concretes que fixe, mitjançant una orde, la conselleria competent en matèria de comerç. Les dates d'inici i final de rebaixes triades hauran d'exhibir-

se en els establiments comercials en lloc visible al públic, almenys des del començament fins al final de la venda promocional.

Requisits específics:

1. No podrà anunciar-se la venda en rebaixes per a un establiment comercial quan aquesta no afecte, almenys, més de la mitat dels productes oferits.
2. En el supòsit que les rebaixes no afecten la totalitat dels productes, hauran d'identificar-se clarament els que són objecte d'aquesta venda promocional, separant-los de la resta.
3. No podran ser objecte d'una venda en rebaixes els productes deteriorats o els que no formen part de les existències anteriors amb un mes d'antelació a la data d'inici de les vendes en rebaixes.



7.2. Venda amb descompte.

Es consideren vendes amb descompte aquelles que es realitzen per preu inferior o en condicions més favorables que les habituals, a fi de potenciar la venda de certs productes. Només podran anunciar-se amb les expressions «descomptes», «ofertes» o «promoció», si bé, a continuació, se'n podrà especificar el motiu. S'entén per descompte en espècie tota promoció publicitària consistent en l'oferiment d'una prestació addicional de la mateixa naturalesa que la prestació principal. En particular, constitueixen descomptes en espècie les promocions publicitàries en què s'utilitzen expressions del tipus «3 x 2», «2 x 1» o mitjançant la referència a un percentatge determinat de quantitat suplementària. L'oferiment d'un descompte en espècie no podrà defraudar les expectatives creades en els destinataris mitjançant l'exigència



d'un preu superior al que s'exigia per a l'adquisició de la prestació principal, llevat que se n'informe de forma clara, suficient i explícita en la publicitat.

7.3. Venda en liquidació.

La denominada «liquidació» o «venda en liquidació» és una activitat promocional que el comerciant empra per a liquidar tot o part dels seus estocs de productes per alguna de les circumstàncies següents:

1. Cessació total o parcial de l'activitat de comerç. En el supòsit de cessament parcial, haurà d'indicar-se la classe de mercaderies objecte de liquidació.
2. Canvi de ram de comerç o modificació substancial en l'orientació del negoci.
3. Canvi de local o realització d'obres d'importància en aquest.
4. Qualsevol supòsit de força major que cause greu obstacle al normal exercici de l'activitat comercial.
5. El període de liquidació no sobrepassarà els tres mesos.

7.4. Venda de saldos.

Es considera venda de saldos la de productes el valor de mercat dels quals aparega manifestament disminuït a causa del seu deteriorament, desperfecte, desús o obsolescència, sense que un producte tinga aquesta consideració pel sol fet de ser un excedent de producció o de temporada. L'oferta i la realització de venda de saldos podrà fer-se quan es tracte de productes que no es puguin vendre als preus habituals del mercat, bé per haver perdut actualitat o utilitat, estar desaparellats, o bé per ser defectuosos o estar deteriorats, sempre que no comporten risc ni engany per als compradors i que es venguen efectivament a preus inferiors als habituals.

8. Fulls de reclamacions.

Els fulls de reclamacions són documents d'obligatòria tinença per a tot aquell empresari que exercisca una activitat empresarial, professional, comercial o d'oficis, realitzada en establiment mercantil o fora d'aquest, incloses les modalitats de venda a distància, automàtica, en subhasta pública o a través del comerç electrònic, i que tinguen per destinataris consumidors o usuaris. No n'hi ha prou que les empreses disposen dels fulls, sinó que han de tindre'ls a disposició dels consumidors que els sol·liciten., no sent necessari que s'haja dut a terme un acte de compra per a tindre dret a demanar un full de reclamació. La reclamació formulada per un consumidor únicament fa constància d'una discrepància existent entre el consumidor i l'empresa sense que el mer fet d'omplir el full de reclamació supose que l'Administració ha d'actuar a favor del consumidor. Quan un consumidor sol·licita un full, l'empresari ha de proporcionar-li'l i ha d'omplir les dades corresponents a l'empresa. El consumidor haurà d'omplir el full dins del mateix establiment. L'empresa podrà, voluntàriament, fer-hi al·legacions. Una vegada omplit, haurà d'entregar-se al consumidor "l'exemplar per al consumidor" i "l'exemplar per a l'administració", i "l'exemplar per a l'empresa" es quedarà en poder d'aquesta.



Serà el consumidor qui tramite el full davant de l'organisme competent. A la tinença i posada a disposició del full de reclamació s'acompanya l'obligació de col·locar en lloc visible un cartell informatiu sobre la tinença d'aquestos. Per a obtindre els fulls de reclamacions, haurà de tindre's en compte el sector de què es tracte, ja que d'això dependrà l'organisme que els emeta. Amb caràcter general, serà l'àrea de consum a l'edifici PROP d'Alacant.

9. Com tractar els conflictes.

L'objectiu, una vegada sorgit el conflicte, és que l'empresa no perda el seu client a pesar d'això. Per açò, és convenient

intentar una solució i si el consumidor sol·licita un full de reclamació, és convenient entregar-li'l sense cap tipus de reticència, encara que es crega que no té raó. L'establiment podrà formular, si ho desitja, al·legacions en el mateix full. A Alacant, l'Administració amb competències en matèria de consum i que s'encarrega de la tramitació de les reclamacions és l'Ajuntament, a través de l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) que es troba al carrer Major, 39.

9.1. - Mediació.

L'OMIC, quan rep un full de reclamació, una vegada admés a tràmit, posarà en marxa els mecanismes per a tractar de resoldre els conflictes. En primer lloc, es durà a terme la denominada mediació, bé presencialment pels inspectors de Consum, o remetent-se a l'empresa tota la documentació que conforma la reclamació i concedint-li un termini perquè formule al·legacions i proposta de solució al conflicte, si ho desitja, informant, si és el cas, si com a conseqüència de la reclamació s'està incorrent en alguna infracció administrativa.



9.2. - Arbitratge

El Sistema Arbitral de Consum és el sistema extrajudicial de resolució de conflictes sorgits entre les persones consumidores o usuàries i les empreses o professionals, de caràcter vinculant i executiu per a ambdós parts, sent gratuït i voluntari.

Té com a finalitat atendre i resoldre les reclamacions de les persones consumidores que no hagen pogut resoldre's a través de la mediació, sempre que la reclamació vaja contra una empresa o professional en el marc de la comercialització de béns i serveis.

Aquest sistema de resolució de conflictes pot abordar qualsevol controvèrsia on hi haja una relació de consum entre una persona consumidora i una empresa, comerç o professional.

És important deixar clar que els conflictes que siguen resolts pel Sistema Arbitral de Consum no poden presentar-se novament davant dels tribunals ordinaris de justícia, per la qual cosa tenen caràcter executiu.

Com pot el comerciant adherir-se al Sistema Arbitral de Consum?

El conveni arbitral pot formalitzar-se:

1. En relació amb cada reclamació formalitzada per un consumidor o usuari, en el full de reclamacions o en la mediació, mitjançant l'acceptació voluntària de l'empresari o comerciant de sotmetre la resolució del litigi al Sistema Arbitral de Consum.



2. Pot realitzar-se la submissió a l'arbitratge de consum en virtut de clàusules contractuals que s'incorporen al contracte celebrat amb el consumidor.

3. L'empresari o comerciant pot sotmetre's al sistema arbitral de consum, amb caràcter general, mitjançant l'oferta pública d'adhesió -o sotmetiment- al Sistema Arbitral de Consum, sense necessitat d'acceptació expressa de cada una de les sol·licituds d'arbitratge que formule davant d'ella cada consumidor o usuari. En aquests casos, es considera que el

conveni arbitral es formalitza per la mera presentació de la sol·licitud d'arbitratge pel consumidor o usuari.

L'adhesió al sistema arbitral de consum atorga a l'empresa, comerciant o professional el dret a utilitzar i exhibir en el lloc visible dels establiments oberts al públic que dispose el distintiu oficial d'empresa adherida al Sistema Arbitral de Consum. Es tracta d'un símbol públic o distintiu de qualitat, que està orientat a generar confiança en el consumidor o usuari respecte del comerciant o de l'empresa adherida al sistema.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Concejalía de Comercio, Mercados y Consumo