

Obligacions generals de les empreses

D'acord amb la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya ^[1] els empresaris i comerciants heu de complir amb les següents obligacions generals, sense perjudici de la resta d'obligacions específiques en funció al tipus d'activitat.

Preus

- El preu de venda dels productes s'ha d'exhibir tant a l'aparador com a l'interior dels establiments.
- El preu de venda dels productes a dojo o productes envasats mesurables ha d'indicar el preu per unitat de mesura (quilo, litre, metre, etc.).
- El preu dels serveis s'ha d'exhibir en un rètol, tarifa o fullet.
- El preu ha d'indicar l'import total (inclosos impostos, comissions, despeses addicionals, etc.)

Horari comercial

Els establiments han informar de l'horari d'obertura al públic. Aquesta informació ha de ser visible des de l'exterior, fins i tot quan l'establiment roman tancat.

Guia pràctica dels horaris comercials ^[2]

Pressupost previ

En cas de prestació de serveis, és obligatori lliurar un pressupost previ per escrit amb les dades identificatives de l'empresa i del servei a prestar, incloent el preu degudament desglossat.

Factura

- És obligatori lliurar una factura, tiquet de caixa o justificant de la transacció realitzada, on s'indiquin les dades complertes de l'establiment, l'objecte, el preu i la data de l'operació.
- La factura o documentació substitutiva s'ha de lliurar en un material que tingui la

mateixa vida útil que la de la garantia del producte. No utilitzeu suports que s'esborrin abans.

Rebaixes

- Les rebaixes són voluntàries.
- Els productes rebaixats han de tenir la mateixa qualitat i garantia que la que tenien a preu no rebaixat.
- No es poden vendre com a rebaixes productes de saldo.
- Cal mostrar el preu original junt amb el rebaixat, o bé el percentatge de rebaixa.

Canvis i devolucions

- L'opció de canvis i devolucions és voluntària pels establiments.
- En cas d'acceptar canvis i devolucions dels productes venuts, cal informar per escrit als clients de les condicions en què es faran.
- Si el canvi o devolució consisteix en l'oferiment d'un val per una compra futura, cal indicar l'import i el termini de vigència o caducitat del val.

Garantia dels béns de consum

- L'establiment venedor està obligat a respondre de les manques de conformitat dels productes venuts durant el termini de 2 anys, si són nous, o d'1 any si són de segona mà. No es pot derivar a la persona consumidora a reclamar directament al fabricant.
- Davant la manca de conformitat, la persona consumidora pot triar entre la reparació i la substitució del bé, llevat que alguna d'aquestes opcions sigui impossible o desproporcionada. En cas que la reparació no sigui possible o el seu cost sigui desproporcionat, la persona consumidora podrà triar entre la substitució, la rebaixa o la devolució.
- En cas que, voluntàriament, ofereixi una garantia comercial extra, l'heu de lliurar per escrit si es tracta de béns de consum duradors.

Garantia dels serveis

- En general, els serveis s'han de garantir per un període mínim de 6 mesos des de la seva finalització.

- La garantia legal inclou tots els conceptes de material, hores de feina, desplaçament, etc., que calguin per deixar el producte conforme.

Fulls oficials de reclamació, queixa, denúncia

- Tots els establiments comercials han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia ^[3] a disposició de les persones consumidores, amb les següents excepcions:

- Els fedataris o fedatàries públics o el personal que exerceixi potestats públiques sempre que sigui retribuït mitjançant aranzel.
- Els serveis públics que l'Administració presta directament.
- Els centres d'ensenyament reglats.
- Totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia.

- Tots els establiments han d'anunciar de manera permanent la disponibilitat d'aquests fulls mitjançant un cartell ^[3] 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 escau, el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

Atenció a les persones consumidores

- Els establiments estan obligats a atendre, facilitar i subministrar informació a les persones consumidores de forma personal, no de resposta automàtica mecanitzada.
- El telèfon d'atenció al client en cap cas pot ser de tarifació addicional (807 o similar).
- Cal lliurar els fulls oficials de reclamació, queixa, denúncia a les persones consumidores que el sol·licitin, tant si han comprat com si no.
- Cal donar resposta a les reclamacions de les persones consumidores el més aviat possible i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'un mes.

Requisits lingüístics

-

Les persones consumidores tenen dret a rebre en català tota la documentació contractual i comercial.

- Els rètols de caràcter fix han d'estar redactats en català.

// S'ha separat la Galeria d'imatges corresponent al uploader d'imatges propi del content type,
// dels "nodes reference" als continguts de "Galeria d'imatges" pre-existents. ?> // Uploader
d'imatges ?> // "Nodes reference" a les Galeries d'imatges ?>

comunicacio@ajuntament.granollers.cat

URL d'origen:<https://www.granollers.cat/salut-i-consum/obligacions-generals-de-les-empreses>

Enllaços

[1] http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=543841

[2] <http://web.gencat.cat/ca/actualitat/reportatges/guia-horaris-comercials/>

[3] <http://consum.gencat.cat/ca/empreses/requisits-obligatoris/descarrega-de-cartells-i-documents/>