



GUÍA DE BOAS PRÁCTICAS

▶ PEQUENO COMERCIO
DA CORUÑA



CORUÑA
> PRÓXIMA

GUÍA DE BOAS PRÁCTICAS

▶ PEQUENO COMERCIO DA CORUÑA



CORUÑA
> PRÓXIMA

Índice

▶ Dereitos das persoas consumidoras.....	5
▶ Horarios de apertura e peche	7
▶ Información ao consumidor: a etiquetaxe.....	8
▶ Etiquetaxe dos produtos a granel.....	9
▶ Etiquetaxe do peixe e marisco	11
▶ Tallas mínimas de peixes e mariscos	14
▶ Etiqueta ecolóxica comunitaria	14
▶ Información obrigatoria sobre o consumo de enerxía.....	14
▶ Seguridade nos produtos	16
▶ Mantemento da cadea de frío	16
▶ Control de provedores e trazabilidade.....	17
▶ Contaminación cruzada de alimentos	17
▶ Garantía e servizo posventa.....	18
▶ Reparacións e servizos posventa.....	19
▶ Ventas especiais	20
▶ Rebaixas.....	20
▶ Saldos.....	21
▶ Liquidacións.....	21
▶ Ventas a distancia e fóra de establecemento mercantil: o dereito de desistencia	22
▶ Información previa das empresas prestadoras de servizos	24
▶ Facturas, tickets	26

*Edita: OMIC A Coruña. Concello da Coruña | Textos: Cem, S. coop. galega
Fotografías: Cem, S. coop. galega | Deseño e impresión: Gráficas Cano
Edición: 1.ª edición, 2017*

▶ Métodos de pagamento	27
▶ Prezos	27
▶ Publicidade	29
▶ Protección de datos	29
▶ Seguros para o establecemento comercial.....	30
▶ Accesibilidade a persoas con discapacidade	31
▶ Residuos e medio ambiente	33
▶ Cambios e devolucións.....	34
▶ Reclamacións.....	34
▶ Follas de reclamacións.....	35
▶ Quen presenta a folla de reclamación ante a Administración?	36
▶ A mediación de consumo e as OMIC.....	37
▶ Funcións da OMIC	38
▶ Compromisos de actuación.....	39
▶ <i>Anexo I</i> Folla de reclamación oficial	41
▶ <i>Anexo II</i> Definicións	42
▶ <i>Anexo III</i> Normativa de aplicación.....	44
▶ Normativa Estatal	44
▶ Normativa Autonómica	44
▶ <i>Anexo IV</i> Formulario de auto-avaliación	46

O PEQUENO COMERCIO é aquel establecemento do noso barrio que atende a veciñanza e que co paso do tempo vai coñecendo os seus gustos e necesidades.

É ese comercio próximo, no máis amplo sentido da palabra, próximo fisicamente e próximo socialmente, onde nos coñecen persoalmente e coñecen a vida e a historia do barrio.

O pequeno comercio forma parte da vida do barrio e da súa xente pero tamén axuda a que os barrios se manteñan vivos.

Porén na actualidade o pequeno comercio ten que adaptarse ás novas realidades e a un mundo máis competitivo, apostando pola calidade do servizo que poden ofertarlles ás novas persoas consumidoras e que os fai únicos de verdade: trato persoal e afable, produtos de proximidade e ecolóxicos, aposta pola sustentabilidade e o medio ambiente...

Esta **GUÍA DE BOAS PRÁCTICAS** configúrase como instrumento de referencia. O seu obxectivo prioritario é fomentar unhas prácticas responsables e correctas dende o cumprimento dos requisitos legais en materia de consumo aplicables ao pequeno comercio, así como a adquisición dunha serie de compromisos de actuación que vai máis alá da lexislación, co fin de achegar un valor engadido nas súas vendas.

Mellorar a información á persoa consumidora, protexer os seus intereses económicos e sociais así como a súa seguridade e tamén o compromiso social e ambiental do comercio son os piares fundamentais sobre os que se asenta esta guía de boas prácticas.

Dereitos das persoas consumidoras

Enténdese que son persoas consumidoras aquelas persoas físicas que actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, de oficio ou profesión.

Tamén son consideradas consumidoras as persoas xurídicas e as entidades que actúen sen ánimo de lucro pero sempre que actúen nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial.

A Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios recoñécelles ás persoas consumidoras unha serie de dereitos que lles dan unha especial protección ante situacións de inferioridade que nós como empresas deberíamos coñecer para evitar así conflitos innecesarios.



Dereito á protección da saúde e da súa seguridade

Os bens e servizos destinados ás persoas consumidoras e usuarias deberán presentarse de forma que non existan perigos para a súa saúde e seguridade. Se estes perigos se presentaren, deberán ser retirados do mercado por procedementos rápidos e sinxelos.

Os poderes públicos velarán pola seguridade, pola calidade e pola salubridade dos servizos que se ofertan no mercado.



Dereito á información, á formación e á educación

Quen compra bens ou servizos ten o lexítimo dereito a dispoñer dunha información axeitada que lle permita:

- ▶ Coñecer as características esenciais dos bens e servizos que se lle ofrecen (natureza, calidade, cantidade e prezos).
- ▶ Efectuar unha elección racional entre os bens e servizos competitivos.
- ▶ Utilizar os devanditos bens e servizos con toda seguridade e de xeito satisfactorio.
- ▶ Reivindicar a reparación dos eventuais danos causados polo ben ou servizo recibido.

Á persoa consumidora correspóndelle o dereito á educación en materia de consumo para que poida actuar informada e sexa capaz de elixir con

clareza entre os bens e servizos, sendo consciente ademais dos seus dereitos e responsabilidades.



Dereito á protección dos seus intereses económicos e sociais

As persoas consumidoras deberán ser protexidas contra os abusos de poder do vendedor, en particular respecto de contratos tipo establecidos unilateralmente, a exclusión abusiva nos contratos de dereitos irrenunciabiles, as condicións abusivas de crédito, a solicitude de pagamento de mercadorías non solicitadas, os métodos de venda que limiten a liberdade de elección e as cláusulas contractuais que resulten lesivas ou abusivas para a persoa consumidora.



Dereito á reparación dos danos e perdas sufridos

A persoa consumidora ten dereito á xusta reparación dos danos e perdas sufridos debido á compra ou emprego de produtos defectuosos ou de servizos insuficientes, mediante procedementos rápidos, eficaces e pouco custosos.

As asociacións de consumidores quedarán lexitimadas para representar e defender os intereses das persoas consumidoras prexudicadas, así como proporcionar asesoramento e asistencia.



Dereito á representación e audiencia en consulta

As persoas consumidoras e usuarias teñen dereito a se constituíren en organizacións para a mellor defensa dos seus intereses.

Estas deberán ser consultadas e oídas en cantos temas poidan afectalas.



Dereito á protección xurídica, administrativa e técnica

O consumidor ou consumidora terá dereito á protección xurídica nos termos e alcance que resultaren máis axeitados.

Os poderes públicos e, concretamente, os órganos e servizos das administracións públicas competentes en materia de consumo adoptarán ou promoverán as medidas axeitadas para supliren ou equilibraren as situacións de inferioridade, subordinación ou indefensión en que poida atoparse individual ou colectivamente a persoa consumidora ou usuaria.

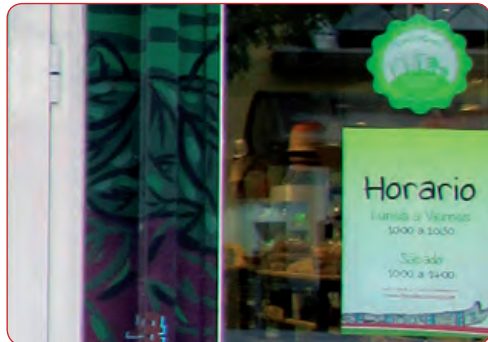
Horarios de apertura e peche

As persoas consumidoras teñen o dereito de coñecer o horario de atención ao público dos establecementos, incluso cando están pechados, polo que en todos os os establecementos comerciais deberá figurar a información dos horarios de apertura e peche, que se exporá en lugar visible dende o exterior, mesmo cando o local estivese pechado.

Os comerciantes teñen liberdade para fixaren os horarios dos seus establecementos, tendo en conta as seguintes limitacións:

- ▶ O horario global no que poderán desenvolver a súa actividade durante o conxunto de días laborables da semana será, como máximo, de noventa horas.
- ▶ A franxa horaria para abrir será entre as 08.00 e as 24.00 horas, agás os días 24 e 31 de decembro, que de seren laborais, pecharase como máximo ás 20.00 horas.
- ▶ Os domingos e festivos nos que os establecementos comerciais poderán permanecer abertos serán, como máximo, de dez ao ano que serán determinados anualmente mediante orde da Xunta de Galicia.
- ▶ Deberán permanecer pechados os días 1 de xaneiro, 1 de maio, 17 de maio (neste caso, agás os establecementos dedicados á venda de libros, por ser o Día das Letras Galegas), 25 de xullo e 25 de decembro.

Estas limitacións de horarios non afectan aos establecementos dedicados esencialmente á venda de produtos de pastelería, repostería, churraría, pan, pratos preparados, prensa, flores e plantas e ás tendas de conveniencia. Tampouco a aqueles situados en postos fronteirizos e estacións, nin aos localizados dentro de recintos de afluencia turística e recintos hostaleiros, nin a aqueles situados en zonas declaradas de grande afluencia turística.



Información ao consumidor: a etiquetaxe

A persoa consumidora ten dereito a coñecer as verdadeiras características dos produtos que se lle ofrecen. Por tanto, os produtos deben estar correctamente etiquetados e as etiquetas deben conter a información suficiente sobre as súas características, de maneira que, se así o desexa, lle permita coñecer perfectamente as súas propiedades antes de mercalo.

A etiquetaxe non pode inducir a erro á persoa consumidora, especialmente no seguinte:

- a. Sobre as súas características, en particular sobre a súa natureza, identidade, cualidades, composición, cantidade, duración, orixe ou procedencia e modo de fabricación ou de obtención.
- b. Atribuíndo ao produto efectos ou propiedades que non teña.
- c. Suxerindo que posúe características particulares, cando todos os os demais semellantes posúan estas mesmas características.

Todos os produtos deberán incorporar ou ir acompañados, de forma clara e comprensible, de información veraz, eficaz e suficiente sobre as súas características esenciais:

- a. Nome e enderezo completo do produtor.
- b. Natureza, composición e finalidade.
- c. Calidade, cantidade, categoría ou denominación usual ou comercial, se a teñen.
- d. Data de produción ou subministración e lote, cando sexa esixible regulamentariamente, prazo recomendado para o uso ou consumo ou data de caducidade.
- e. Instrucións ou indicacións para o seu correcto uso ou consumo, advertencias e riscos previsibles.



Se son **produtos alimenticios**, a etiquetaxe debe conter o seguinte:

- a. Denominación de venda do produto.
- b. Listaxe de ingredientes, cantidade neta.
- c. Data de caducidade ou de duración mínima.
- d. Condicións especiais de conservación e de utilización.
- e. Lugar de orixe ou procedencia.
- f. Identificación da empresa.
- g. Identificación do lote de fabricación.

▷ **Etiquetaxe dos produtos a granel**

Cada vez que unha persoa consumidora se achega ao pequeno comercio vai buscando a calidade e frescura dos alimentos frescos que na maior parte das ocasións se distribúen a granel.

Neste caso a etiquetaxe presentarase de forma escrita en etiquetas adheridas aos alimentos ou rotulada en carteis colocados nun lugar onde os alimentos se presenten para a súa venda, ben sobre o propio alimento ou próximo a el.

IMPORTANTE

Dende finais de 2014, a **información sobre ingredientes alérxenos** é tamén obrigatoria nos establecementos que subministran alimentos sen envasar. De acordo coas normas vixentes, non se pode informar que se descoñecen os alérxenos presentes nos alimentos que se ofrecen. Tampouco resulta admisible informar de forma xenérica que todos os alimentos que se subministran no establecemento poden conter alérxenos.

Se unha persoa consumidora alérxica solicita un alimento que non conteña un ingrediente concreto, non a informe que llo pode subministrar a menos que teña a certeza absoluta de que ese ingrediente non estará no alimento, nin sequera por contaminación cruzada.



Cereais que conteñan glute. Trigo (espelta e khorasa), centeo, orxo, avea ou as súas variedades híbridas e produtos derivados.

Masas, pans, lévedos para enformar, pastas, produtos cárnicos, rebozados...

Crustáceos e produtos elaborados con crustáceos.

Cangrexo, lagosta, gambas, prebes, cremas...

Ovos e produtos elaborados con ovos.

Tortas, pasta, pratos preparados, produtos cárnicos, aliñados e prebes...

Peixe e produtos elaborados con peixe.

Prebes, pizzas, aliños, caldo en pastillas...

Cacahuetes e produtos elaborados con cacahuetes.

Sementes, pasta, aceites, galletas, chocolate...

Soia e produtos elaborados con soia.

Sementes, aceites, fariñas, sobremesas, produtos cárnicos...

Leite e os seus derivados (inclúe lactosa).

Manteiga, nata, iogur, croquetas, sopas, friame...

Froitos de casca: améndoas, avelás, noces, anacardos, pacanas, noces do Brasil, pistachos, noces macadamia ou noces de Australia e produtos derivados.

Pans, galletas, sobremesas, xeados, mazapán, prebes ou aceites...

Apio e produtos derivados.

Talós, follas, sementes, raíces, condimentos, ensaladas, produtos cárnicos, prebes, cremas...

Mostaza e produtos derivados.

Sementes, pans, currys, mariñados, produtos cárnicos, aliñados...

Grans de sésamo e produtos elaborados con grans de sésamo.

Sementes, pastas, aceites...

Dióxido de xofre e sulfitos.

Pódense usar zumes como conservantes en froitas desecadas, produtos cárnicos, crustáceos, refrescos, vexetais, viños, cervexas, zumes, encurtidos...

Chicharos de raposo e produtos elaborados con chicharos de raposo.

Sementes, fariñas, pans, doces...

Moluscos e produtos elaborados con moluscos.

Mexillóns, caracois, chirlas, polbo, cremas, pratos preparados...

Estas etiquetas deberán incluír, polo menos, as seguintes indicacións:

- a.** A denominación do alimento.
- b.** É obrigatorio informar claramente da presenza das substancias que causan alerxias ou intolerancias.
Esta indicación non será precisa naqueles casos en que a denominación do alimento xa faga referencia claramente á substancia ou produto de que se trate.
Neste caso, a comunicación pode ser ademais por calquera outro medio, incluídas as ferramentas tecnolóxicas modernas ou a comunicación verbal (é dicir, información oral verificable).
- c.** Cantidade dun ingrediente ou dunha categoría de ingredientes.
- d.** No caso de bebidas alcohólicas, o seu grao alcohólico cando superar o 1,2% en volume.
- e.** Outros requisitos que se establezan nas normativas propias dos alimentos para esta modalidade de venda (ovos, polos, carne...).

▷ Etiquetaxe do peixe e marisco

O pequeno comercio da Coruña destaca pola gran cantidade de peixes e mariscos que ofrecen procedentes das lonxas.

Coa finalidade de que a persoa consumidora poida identificalos sen confusións e sen riscos, estableceuse un contido obrigatorio que debe levar a etiquetaxe destes produtos.

Ademais de mercar peixe e marisco que xa vén envasado ou embalado, a maior parte das veces as persoas consumidoras adquireno a granel, poñéndoselle o prezo despois de pesalo na súa presenza. Neste caso a información que deberá acompañar ao peixe na venda ao por menor é a mesma, coa diferenza de que, en vez de levar esta información nos materiais que os recobren, levarana en táboas pequenas, carteis ou etiquetas.

1. A denominación comercial e científica da especie

Por exemplo: POLBO-OCTOPUS

Deste xeito evitamos que o nome comercial nos leve a confusión ou que se fagan pasar unhas especies por outras de menor calidade.

2. O método de produción

- ▶ «Pescado» ou «Pesca extractiva» (para os produtos procedentes do mar).
- ▶ «Pescado en augas doces» (para os produtos procedentes do río).
- ▶ «Criado» ou «Acuicultura» (para os criados en cativeiro).
- ▶ «Marisqueo» (para os obtidos desta actividade).

3. Zona de captura ou de cría

- ▶ Non todo o peixe/marisco ten o mesmo recoñecemento. A zona de procedencia adoita ser un factor importante que se considera á hora de mercar produtos do mar.
- ▶ Para a “Pesca extractiva”: debe indicarse o MAR ou OCÉANO do que procede, e, se se trata do Océano Atlántico, especificar as coordenadas (Norte, Sur, Leste, Oeste...).
- ▶ Para o «Pescado en augas doces» e para o «Criado»: é preciso indicar o país onde se pescou/criou, xa sexa España ou outro país membro ou non da UE.

4. Forma de presentación comercial e/ou tratamento ao que foi sometido

- ▶ Algunhas das formas de presentación máis comúns son: Eviscerado (Evs); Con cabeza (C/C); Sen cabeza (S/C); Fileteado (FI); Cocido (CC) ou *Desconxelado.

5. Peso neto (este requisito non é preciso na venda a granel)

- ▶ Os produtos alimenticios envasados deben especificar sempre o peso neto, o cal é especialmente importante cando se trata dun produto conxelado.

6. Primeiro expedidor

- ▶ Para os produtos vivos, frescos, refrixerados ou cocidos debe informarse tamén sobre o primeiro expedidor, isto é, o nome da lonxa na que foi vendido por primeira vez.



ETIQUETAXE DOS PRODUTOS PESQUEIROS

<p>ZONA DE CRÍA OU CAPTURA</p> <p>PESO NETO (PARA PRODUTOS ENVASADOS)</p> <p>MÉTODO DE PRODUCCIÓN Pescado extractivo ou pescado Pescado en augas doces Criado ou acuicultura Marisqueo</p>		<p>IDENTIFICACIÓN DO PRIMEIRO EXPEDIDOR OU CENTRO DE EXPEDICIÓN</p> <p>DENOMINACIÓN COMERCIAL E CIENTÍFICA DA ESPECIE</p> <p>MODO DE PRESENTACIÓN E/OU TRATAMENTO Eviscerado: evs Con cabeza: c/c Sen cabeza: s/c Fileteado: fi Desconxelado Outros</p>
--	---	---

Expor claramente a etiqueta na peixaría é sinónimo de calidade.

**Moitas persoas consumidoras descoñecen que os produtos do mar poden aparecer á venda desconxelados. Precisamente para que o dato non pase desapercibido, debe aclararse no apartado da forma de presentación xunto coa súa data de caducidade.*

Información adicional: ás veces indícase, para o peixe fresco, o calibre (tamaño) e o grao de frescura, aínda que só é obrigatorio que figure esta información na lonxa.

Se son **produtos industriais**, na etiquetaxe debe constar:

- a. Nome ou denominación do produto.
- b. Composición, data de uso ou de consumo.
- c. Contido neto.
- d. Características esenciais.
- e. Instrucións, advertencias, consellos ou recomendacións sobre instalación, uso e mantemento, manexo.
- f. Perigo e condicións de seguridade.
- g. Lote de fabricación.
- h. Identificación da empresa.
- i. Lugar de procedencia ou orixe.
- j. Potencia máxima, tensión de alimentación e consumo.



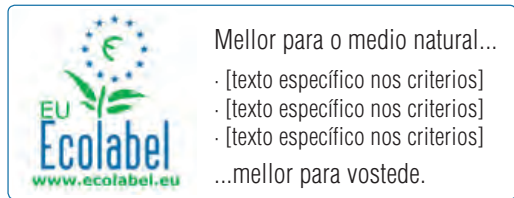
Tallas mínimas de peixes e mariscos

Débase ser especialmente coidadoso e responsable coas tallas mínimas de peixes e mariscos e evitar pór á venda aqueles que non acaden a talla mínima para a súa captura. Tampouco se deben vender aquelas especies que se encontren en época de veda.

Etiqueta ecolóxica comunitaria

Moitos produtos obteñen a etiqueta ecolóxica comunitaria se compren os criterios establecidos pola Unión Europea.

Estes criterios pretenden fomentar o recoñecemento dos produtos cun menor impacto ambiental e cunha maior duración.



Información obrigatoria sobre o consumo de enerxía

Na venda de electrodomésticos deberá figurar na etiquetaxe, en tanto que produtos industriais que chegan ás persoas consumidoras, a información precisa sobre o consumo de enerxía.

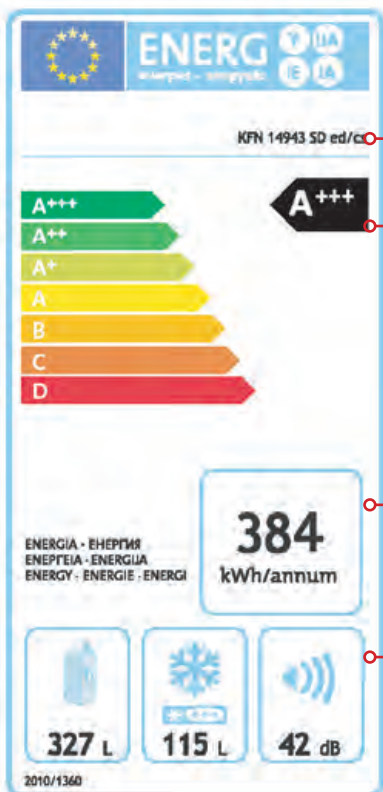


Deberá poñerse en coñecemento da persoa consumidora a información referente ao consumo de enerxía eléctrica ou doutras formas de enerxía mediante unha ficha e unha etiqueta.

Toda publicidade sobre un modelo concreto de produtos relacionados coa enerxía deberá incluír, cando se ofrezca información relacionada coa enerxía ou o prezo, unha referencia á clase de eficiencia enerxética do produto.

Todo produto que se comercialice ou poña en servizo en España deberá incluír os datos e informacións dirixidas ao usuario final, polo menos, na lingua española oficial do Estado.

Prototipo de etiqueta



Nome do provedor ou marca e identificador do modelo.

Clases enerxéticas.

Consumo de enerxía anual.

Pictogramas que destacan as características seleccionadas.

Seguridade nos produtos

Dentro do pequeno comercio hai unha gran diversidade de establecementos —pequenas tendas de ultramarinos, droguarías, bazares, zapatarías, tendas de roupa, panadarías, carnicarías, peixarías... — polo que neste apartado se recollen consellos que para moitos non serían de aplicar.

▷ Mantemento da cadea de frío

Por cadea de frío enténdese o mantemento continuado da temperatura de conservación dos alimentos que requiren frío durante todas as operacións á que se ven sometidos. Romper esta cadea pode causar o deterioro dos alimentos.

As temperaturas ás que se deben conservar dependen de cada produto, polo que se debe consultar a etiquetaxe de orixe e as fichas dos requisitos hixiénico-sanitarios.

Algunhas boas prácticas para manter a cadea de frío dos nosos produtos son as seguintes:

- ▶ Comproba diariamente que os equipos de frío funcionan correctamente e levar un rexistro das temperaturas.
- ▶ Tanto no transporte como na exposición, cómpre asegurarse de que a temperatura de refrixeración sexa a do produto que requira a temperatura máis baixa.
- ▶ Non introduzas alimentos quentes, nin ter moito tempo abertas as portas da cámara ou evitar que se acumule xeo axuda a manter controlada a súa temperatura.
- ▶ Non sobrecargues os equipos de refrixeración con máis produtos.
- ▶ Procura que os produtos estean o menor tempo posible a temperatura ambiente ao cargalos e descargalos.



▷ Control de provedores e trazabilidade

A trazabilidade dun produto defínese como a capacidade de seguir o seu rastro ao longo das etapas de produción, transformación e distribución mediante un sistema de identificación.

Quen vende alimentos nos mercados debe dispor dun sistema que lle permita coñecer a orixe dos produtos que vende co fin de poder retiralos ante calquera incidencia sanitaria.

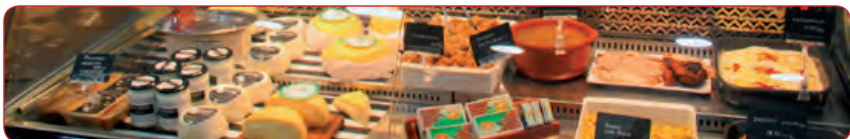
Estes son algúns datos que é preciso que coñezamos de cada produto, que xeralmente están no recibo ou factura de compra, que xa nos serve como rexistro de trazabilidade, e que é preciso conservar por se houbo algunha reclamación ou incidencia.

- ▶ Orixe da mercadoría: número do provedor ou produtor.
- ▶ Especificacións do produto: variedade, orixe, número de lote ou información equivalente.
- ▶ Data na que se comprou a mercadoría.
- ▶ Datos de contacto do provedor.

▷ Contaminación cruzada de alimentos

Debemos evitar a contaminación cruzada dos alimentos, ben entre alimentos distintos ben entre distintas fases de elaboración, para o que debemos seguir unha serie de sinxelos consellos:

- ▶ Separa as distintas actividades que poidan ser causa de contaminación no espazo ou no tempo.
- ▶ Asegúrate de que o sentido de marcha cara adiante dos produtos non se interrompe.
- ▶ Non permitas que os animais domésticos entren dentro da área de almacenamento nin de venda, excepto os cans-guía.
- ▶ Restrinxe o acceso do persoal alleo á zona de almacenamento e ao punto de venda.



Garantía e servizo posvenda

O comercio é responsable fronte á persoa consumidora ante unha venda que non sexa conforme e, en tal caso, esta persoa poderá optar pola reparación ou pola substitución, excepto que calquera destas dúas opcións resulte obxectivamente imposible ou desproporcionada. Esta reparación ou substitución deberá ser gratuíta e realizarse nun prazo razoable sen inconvenientes para a persoa consumidora.

Débase responder ás fallas de conformidade durante os 2 anos seguintes á entrega, agás nos produtos de segunda man nos que se poderá pactar un prazo menor, aínda que nunca será menos de un (1) ano.

Cando as fallas de conformidade se produzan nos 6 primeiros meses despois da entrega, agás que se demostre o contrario, enténdese que xa existían nese momento.

A persoa consumidora ten 2 meses de prazo para informar á persoa vendedora da falta de conformidade. Ante o incumprimento deste prazo, a persoa consumidora responderá polos danos ou perdas causados polo atraso nesa comunicación.

A rebaixa do prezo e a resolución do contrato serán procedentes, a elección da persoa consumidora, cando esta non puidese esixir a reparación ou a substitución e nos casos en que estas non se levasen a cabo nun prazo razoable ou sen maiores inconvenientes para o consumidor.

A falla de conformidade resultante dunha instalación incorrecta equipárase á falla de conformidade do produto, sempre e cando a instalación estivese incluída na compra ou se fose instalado pola persoa consumidora cando se deba a un erro nas instrucións de instalación.



No momento da reparación ou substitución o comerciante debe entregar á persoa consumidora:

- ▶ Xustificación da recollida do produto coa data de entrega e o motivo da falla de conformidade.
- ▶ Unha vez entregado o produto, reparado ou substituído, xustificante coa data e, de ser o caso, a reparación realizada.

▷ Reparacións e servizos posvenda

Nos produtos de natureza duradeira, a persoa consumidora ten dereito a un servizo técnico axeitado e á existencia de repostos durante o prazo mínimo de cinco (5) anos a partir da data en que o produto deixe de fabricarse.

Non está permitido incrementar os prezos dos repostos ao aplicalos nas reparacións nin cargar por man de obra, traslado ou visita importes superiores aos custos medios estimados en cada sector, debendo diferenciarse na factura os distintos conceptos. A listaxe de prezos dos repostos deberá estar a disposición do público.

O dereito de recuperación dos produtos entregados pola persoa consumidora para a súa reparación prescribirá aos tres (3) anos a partir da entrega.



Vendas especiais

▷ Rebaixas

As rebaixas son vendas realizadas dos produtos habituais do comercio a prezos inferiores nuns períodos concretos do ano.

As vendas en rebaixas adoitan ter lugar nos períodos estacionais de maior interese comercial. A duración de cada período de rebaixas é decidido libremente. As datas elixidas para as rebaixas deberán exhibirse en sitio visible ao público, mesmo cando permanezan pechados.

As reducións dos prezos durante as rebaixas deben consignarse exhibindo, xunto ao prezo habitual, o prezo rebaxado.

Os produtos que se venden nas rebaixas deben ser os mesmos que están incluídos na oferta habitual de vendas o resto do ano.

No caso de que as ofertas en rebaixas non afecten á todos os produtos, aqueles que están rebaxados estarán perfectamente identificados e diferenciados do resto para evitar confusións.



▷ Saldos

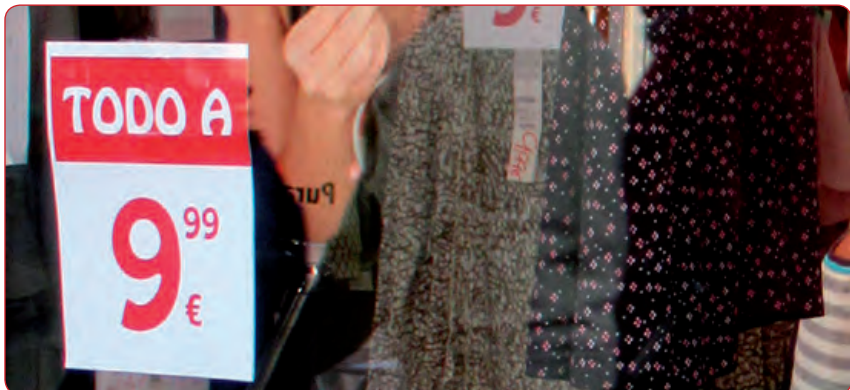
Considéranse saldos aqueles produtos cun valor de mercado moi baixo por causa de deterioro, desuso ou obsolescencia.

- ▶ Os saldos pódense vender sempre que estean debidamente sinalizados e separados do resto das promocións.
- ▶ O prezo anterior ten que aparecer xunto ao prezo reducido.
- ▶ No caso de que sexan produtos defectuosos ou deteriorados, deberase facer constar expresamente de forma clara.
- ▶ Non poden venderse como saldos produtos que lle supoñan un risco ou engano á persoa consumidora.

▷ Liquidacións

Enténdese por liquidación a venda de carácter excepcional coa finalidade de rematar coas existencias dos produtos por causa de cesamento da actividade, cambio de negocio, de sede ou nun suposto de forza maior.

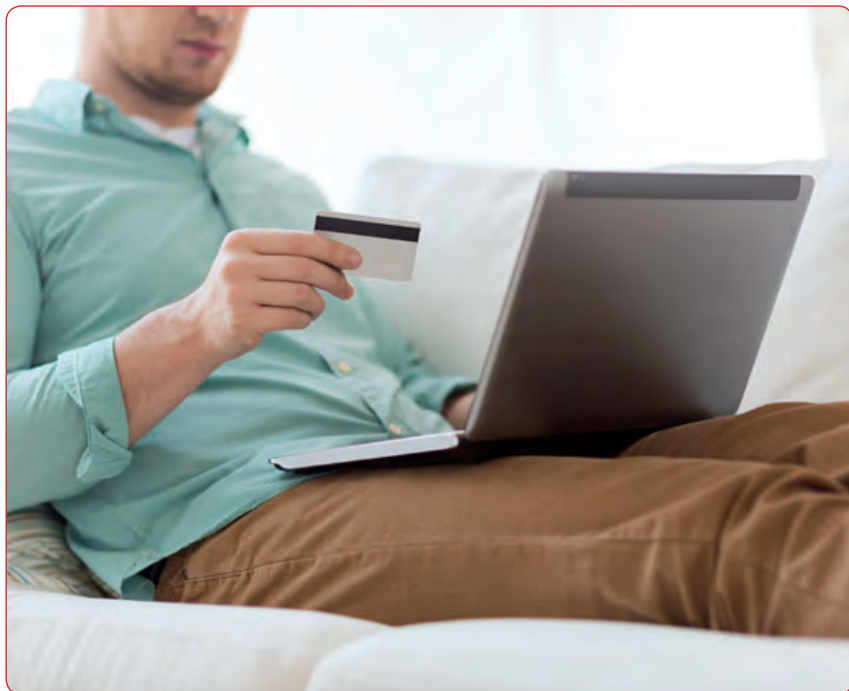
- ▶ Cando un comercio anuncie vendas por liquidación, deberá indicar a causa desta.
- ▶ A duración máxima da venda por liquidación será de un ano.
- ▶ Non poderán ser liquidados os produtos que non formaran parte das existencias do comercio.



Vendas a distancia e fóra de establecemento mercantil: o dereito de desistencia

Para as vendas fóra de establecemento comercial que se realizan por teléfono ou por Internet, as persoas consumidoras están protexidas polo dereito de desistencia.

O **dereito de desistencia** é a facultade dunha persoa consumidora para devolver un ben ou produto ao comercio dentro dun prazo de 14 días naturais, sen ter que alegar nin dar ningunha explicación ao respecto nin sufrir ningunha penalización, tendo que soportar só os custos directos de devolución, agás no caso de que o empresario aceptase asumilos ou non informase de quen ten que asumilos. Porén, se o vendedor non facilitou a correspondente información sobre este dereito, o período para exercelo finalizará 12 meses despois dos 14 días iniciais.



Serán nulas de pleno dereito as cláusulas que lle impongan á persoa consumidora unha penalización polo exercicio do seu dereito de desistencia ou a renuncia a el.

Para os efectos do exercicio do dereito de desistencia, o prazo calcularase a partir do día en que se recibe o ben.

Porén, hai varias excepcións a este dereito das persoas consumidoras:

- ▶ Bens cuxo prezo estea suxeito a flutuacións do mercado financeiro que a persoa vendedora non poida controlar.
- ▶ Bens confeccionados de acordo coas especificacións da persoa consumidora ou claramente personalizados que, pola súa natureza, non se poidan devolver ou poidan deteriorarse con rapidez.
- ▶ As gravacións sonoras ou de vídeos, de discos e de programas informáticos que fosen desprecintados polo consumidor, así como de ficheiros informáticos subministrados por vía electrónica, susceptibles de seren descargados ou reproducidos de forma inmediata.
- ▶ A prensa diaria, publicacións periódicas e revistas.
- ▶ A subministración de produtos alimenticios, de bebidas ou doutros produtos do fogar de consumo corrente fornecidos no domicilio da persoa consumidora e usuaria, na súa residencia ou no seu lugar de traballo por empresas que realicen visitas frecuentes e regulares.
- ▶ Os servizos de aloxamento, de transporte, de comidas ou de espaxamento, cando a empresa se comprometa, ao realizarse o contrato, a fornecer tales prestacións nunha data determinada ou nun período concreto.
- ▶ Os servizos cuxa execución comezase, co acordo da persoa consumidora e usuaria, antes de finalizar o prazo de sete días hábiles.
- ▶ Os servizos de apostas e lotarías.

Información previa das empresas prestadoras de servizos

Baixo o amparo do dereito á protección dos lexítimos intereses económicos das persoas consumidoras e información sobre os diferentes bens, produtos e servizos, as empresas prestadoras de servizos están obrigadas a pór á disposición das persoas consumidoras de xeito claro, inequívoco e accesible, antes da formalización do contrato ou, se é o caso, antes da prestación do servizo, a información seguinte:

- a.** O nome, o estatuto e a forma xurídica da empresa prestadora, o enderezo xeográfico onde ten o seu establecemento e os datos que permitan pórse rapidamente en contacto directamente con ela e, dado o caso, por vía electrónica.
- b.** No caso de que estea inscrita nun rexistro mercantil ou noutro rexistro público análogo, o devandito rexistro mercantil e o seu número de inscrición.
- c.** No caso de que a actividade estea sometida a un réxime de autorización, os datos da autoridade competente ou do portelo único.
- d.** No caso de que a empresa prestadora exerza unha actividade suxeita ao IVE, o número de identificación fiscal.
- e.** Polo que se refire ás profesións reguladas, todo colexio profesional ou organismo análogo no que estea inscrita a persoa prestadora, así como o título profesional e o Estado membro no que foi outorgado.
- f.** As condicións e as cláusulas xerais, se for o caso, utilizadas pola empresa prestadora.
- g.** A existencia, se for o caso, de cláusulas contractuais utilizadas pola empresa prestadora sobre a lexislación aplicable ao contrato e/ou sobre os órganos xudiciais competentes.
- h.** A existencia dunha garantía posvenda, de existir, non imposta pola lei.
- i.** O prezo do servizo, cando a empresa prestadora fixe previamente un prezo para un determinado tipo de servizo.
- j.** As principais características do servizo, de non quedaren claras polo contexto.
- k.** O seguro ou as garantías exixibles, e, en particular, os datos da empresa aseguradora ou do garante e a cobertura xeográfica.

Esta información debe ser comunicada pola empresa prestadora por propia iniciativa e debe ser de fácil acceso para o destinatario no lugar de prestación ou de formalización do contrato ou ben por vía electrónica a través dun enderezo comunicado pola empresa prestadora ou ben figure en todo documento informativo da empresa que se lle facilite ao destinatario e no cal se presenten de forma detallada os seus servizos.

A petición do destinatario estarán obrigadas a comunicarlle a seguinte información suplementaria:

- a.** Cando o prezo non o fixe previamente a empresa prestadora do servizo, o prezo do servizo ou, de non poderse indicar exactamente, o método para calculalo, de modo que o destinatario poida comprobalo, ou ben un orzamento suficientemente detallado.
- b.** No caso das profesións reguladas, a referencia ás normas profesionais aplicables no Estado membro de establecemento e os medios para acceder a elas.
- c.** A información relativa ás súas actividades multidisciplinares e asociacións que estean directamente vinculadas co servizo en cuestión e sobre as medidas adoptadas para evitar conflitos de intereses.
- d.** Os posibles códigos de conduta aos que estea sometida.
- e.** Cando estea sometida a un código de conduta ou sexa membro dunha asociación ou organización profesional que prevexa o recurso a medios extraxudiciais de resolución de litixios, a información correspondente, indicando como acceder á información detallada sobre as características e as condicións para facer uso dos medios extraxudiciais de resolución de litixios.



Facturas, tickets

As persoas consumidoras teñen dereito á entrega dunha confirmación documental da contratación realizada que indicará a identificación da empresa, co nome ou razón social, a identificación fiscal, o domicilio social e o enderezo do establecemento físico, así como a data da contratación. Por solicitude do consumidor, deberase realizar a desagregación de todos os bens, produtos, servizos, man de obra e recargas e impostos aplicables. Esta obriga entenderase cumprida cando os datos exixidos se incorporen á factura ou ao ticket de compra.

No caso do ticket (regulamentariamente chamado factura simplificada) debe conter como mínimo a seguinte información:

- ▶ Número.
- ▶ Data de expedición.
- ▶ NIF da persoa empresaria.
- ▶ Nome e apelidos, razón ou denominación social completa.
- ▶ Identificación dos bens ou servizos prestados.
- ▶ Tipo impositivo de IVE aplicado e opcionalmente, a expresión «IVE incluído».
- ▶ O importe total para pagar.
- ▶ NIF, nome e apelidos e domicilio do destinatario cando así o solicite este.

Se a persoa consumidora solicita unha factura ordinaria, esta debe conter:

- ▶ Número de factura.
- ▶ Data de expedición e data de execución, se fose distinta.
- ▶ Nome e apelidos ou razón social tanto do emisor como do destinatario.
- ▶ NIF tanto do emisor como do destinatario.
- ▶ Domicilio tanto do emisor como do destinatario.
- ▶ Descrición da operación levada a cabo.
- ▶ Base imponible.
- ▶ Tipo impositivo do IVE.
- ▶ Porcentaxe de retención do IRPF, se fose o caso.
- ▶ Cota tributaria.
- ▶ Importe total.

▶ Métodos de pagamento

No caso de que exista a posibilidade de pagar con algún método alternativo de pago deberá informarse deste. Deberá terse en conta a Directiva 2015/2366 sobre servizos de pago no mercado interior.



▶ Prezos

As persoas consumidoras teñen dereito a recibir información suficiente e facilmente accesible sobre os prezos, as tarifas, as condicións de venda e os conceptos que incrementen o prezo, antes de adquirir o ben ou contratar o servizo ou o uso nos puntos de venda dos bens e nos establecementos de prestación de servizos.

As mercadorías, os produtos e os obxectos de publicidade deben levar o prezo indicado, tanto no escaparate como no interior do local, excepto aqueles autorizados por normativa de regulación especial.

- ▶ A etiquetaxe do prezo ten que incluír os descontos e os incrementos derivados das condicións de pagamento, así como os custos adicionais por servizo, accesorios e outros conceptos.
- ▶ Os prezos e as condicións de venda así como os conceptos que poidan incrementalos, deben ser facilmente accesibles para a persoa consumidora antes de adquirir o produto.

- ▶ O prezo ten que indicar o importe total que debe satisfacerse e débese desagregar no caso de que sexa preciso.
- ▶ Todos os produtos expostos para a venda deben levar de maneira inequívoca, facilmente identificable e claramente visible o prezo completo precedido polas siglas PVP, con todos os impostos e gravames incluídos no importe final.
- ▶ O prezo dos produtos a granel debe estar indicado por unidade de medida (quilo, litro, etc.).
- ▶ O prezo non pode ser superior ao enunciado. Un prezo enunciado ou obxecto de publicidade vincula o vendedor.
- ▶ No caso dos produtos envasados deben indicar o prezo da unidade de venda e o prezo por unidade de peso ou volume.
- ▶ Á hora de pesar os produtos a granel é fundamental que a propia persoa consumidora vexa claramente o peso exacto do que está mercando.



Publicidade

A publicidade realizada polos comercios no exercicio da súa actividade profesional e co fin de promover de forma directa ou indirecta a compra dos seus produtos, deberá axustarse aos principios de veracidade, obxectividade e suficiencia e deberá evitarse a utilización de termos e información que poidan ser enganosos, desleais ou subliminais.

Os comercios deben garantir que a promoción e publicidade dos produtos se axusta á súa natureza, características, utilidade e finalidade e ás condicións xurídicas ou económicas da contratación de forma que non enganen ou induzan a engano ás persoas consumidoras sobre as súas características e condicións de adquisición.

▷ Protección de datos

Hoxe en día son cada vez máis os datos persoais dos clientes que se tratan nas relacións de consumo, pero estes datos están protexidos pola normativa específica de protección de datos de carácter persoal e polo Regulamento da Unión Europea 2016/679, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e a libre circulación destes datos.



Seguros para o establecemento comercial

No desenvolvemento da nosa actividade comercial, hai unha serie de seguros que pode ser recomendables ter contratados.

En determinados convenios, un dos seguros obrigatorios, no caso de ter empregados, é o de accidentes de convenio, que cobre as consecuencias dun accidente laboral.

Aínda que non é obrigatorio para moitas actividades, pode ser conveniente contratar un seguro de Responsabilidade Civil, que se faría cargo de pagar as posibles reclamacións por vía civil que poidan ocorrer no desenvolvemento da nosa actividade.

Por suposto o comercio que conte con algún vehículo debe ter contratado o seguro correspondente, tanto se é un turismo como se é un vehículo industrial.

Tamén é conveniente contratar un seguro multirrisco que cubra os danos que podamos sufrir no comercio ou que poidamos provocarlles aos veciños.



Accesibilidade a persoas con discapacidade

Os comercios poden colaborar activamente na mellora da paisaxe urbana, coidando da imaxe externa do establecemento (beirarrúas, letreiros, fachada, escaparates), utilizando as zonas de carga e descarga e facilitando o acceso ás persoas que teñen problemas de mobilidade ou que teñan algunha outra discapacidade.

A accesibilidade é un dereito que lles permite ás persoas con discapacidade desenvolverse de forma autónoma na súa cidade.

A incorporación de medidas de accesibilidade permite ofrecer unha maior calidade no servizo do noso comercio, facilitando a atención das necesidades destas persoas, o que redunda nunha maior clientela potencial.

- ▶ Se mantemos a beirarrúa libre e sen obstáculos, garantimos a libre circulación das persoas: os toldos e letreiros deben estar a unha altura mínima de 2,20 m, a liña de fachada debe estar libre para facilitar que as persoas con discapacidade visual poidan orientarse e desprazarse xa que a empregan como referencia, e non debemos acumular mobiliario e outros elementos que dificulten o paso.
- ▶ Un chanzo na entrada é unha barreira para moitas persoas, polo que o acceso a nivel de rúa facilita a entrada no establecemento de forma segura.



Os rodos deben ser duros, estar fixados e non deben sobresaír do chan. As portas deben poder abrirse facilmente, ter un ancho mínimo de 80 cm e, se son transparentes, deben sinalizarse ben.

- ▶ Unha correcta disposición do mobiliario dentro do comercio permite o desprazamento seguro das persoas consumidoras con discapacidade e aumenta a accesibilidade: probadores accesibles, corredores con 80 cm libres de obstáculos, espazos diáfanos, produtos ao alcance de todos, mostrador de atención cun módulo baixo (máximo 45 cm de alto) e sen pechar na parte inferior ou ter un baño accesible son algunhas melloras para aumentar a accesibilidade no comercio.
- ▶ Tamén é importante que o acceso á comunicación sexa comprensible e adecuada para persoas con problemas visuais e auditivos: as etiquetas teñen que ter tipografías grandes, como mínimo de 7 mm, ás persoas con discapacidade visual hai que transmitirllas a información verbalmente e permitirllas tocar os produtos e para as persoas con discapacidade auditiva podemos falarlles vocalizando ben e acentuando o movemento dos beizos ou podemos escribír-llelo en papel..., son algúns exemplos que facilitarán o acceso ao noso comercio de persoas con discapacidade.



Residuos e medio ambiente

Cada un dos tipos de comercios xera na súa actividade diferentes tipos de residuos que deben ser tratados de forma correcta para evitar posibles problemas hixiénico-sanitarios e tamén para facilitar a súa xestión posterior nas plantas de recollida e reciclaxe.

A xestión correcta destes residuos é un factor de calidade que cada vez valoran máis as persoas consumidoras pois son máis esixentes nos aspectos ambientais e hixiénico-sanitarios.

- ▶ Dispoñeranse varios recipientes para poder facer unha recollida selectiva dos residuos xerados (papel e cartón, vidro, materia orgánica, envases e embalaxes...).
- ▶ Evitar ao máximo xerar residuos innecesarios e usar envases reutilizables sempre que sexa posible.
- ▶ Os recipientes da materia orgánica é recomendable limpalos periodicamente para evitar malos cheiros e empregar neles bolsas desbotables e, a poder ser, compostables.
- ▶ Non deixar residuos de ningunha clase fóra dos contedores.
- ▶ Depositar cada tipo de residuo no seu contedor de xeito selectivo para facilitar a súa reciclaxe.
- ▶ No caso de xerar residuos especiais, cómpre depositalos nun punto verde ou facelo a través do xestor de residuos autorizado.

<p>restos de alimentos Residuos orgánicos, como restos de pan, froitas, verduras, peixe (espiñas, peles...), carne (ósos...), cascas de ovo, restos de marisco, alimentos caducados, papeis sucios ou mollados de envolver alimentos...</p>	<p>inorgánicos Envases, metais, plásticos, envoltorios, bolsas e outros residuos...</p>	<p>vidro Botellas de vidro, frascos e tarros sen tapa.</p>	<p>papel Envases de cartón, papel, xornais e revistas.</p>	<p>aceite doméstico usado Aceite usado de cociña e das letas de conserva. Debémolo depositar en botellas de plástico ben pechadas nos colectores situados na contorna dos mercados.</p>
				
				

■ Cambios e devolucións

Salvo para aqueles casos nos que o produto ou ben sexa defectuoso, as devolucións e cambios son un servizo voluntario dos establecementos que lle permite ao cliente cambiar o produto.

A persoa comerciante explicitará por escrito na zona de caixa de forma visible a posibilidade ou non da devolución do produto. Esta información así como o prazo para facer efectiva a posible devolución deberán figurar igualmente no ticket de compra. Para o caso de ser admitida a devolución, procederase, por opción da persoa comerciante, ao reembolso do importe ou ao outorgamento dun vale sen caducidade ou documento acreditativo da débeda sen caducidade polo importe correspondente.

Naqueles casos nos que a venda dun produto se ofrezca a través dunha técnica calquera de comunicación a distancia, débese informar dos posibles gastos de devolución e do sistema de reembolso.

Cando, no caso de que se admitan cambios e devolucións, se devolva dun produto, a persoa compradora non terá a obriga de indemnizar a persoa vendedora polo desgaste ou a deterioración del debido exclusivamente á súa proba para tomar unha decisión sobre a súa adquisición definitiva sen alterar as condicións do produto no momento da entrega. Prohíbese á persoa vendedora exixir anticipo de pagamento ou prestación de garantías no seu favor para o caso de que se devolva a mercadoría.

De non se ter fixado o prazo dentro do cal a persoa compradora poderá desistir do contrato, aquel será de 14 días naturais.

▷ Reclamacións

Dentro das relacións das persoas consumidoras cos empresarios, poden producirse conflitos ou desacordos por causa do produto que lles venderon, o que pode dar lugar a que poda poñer de manifesto os feitos mediante unha reclamación ante a Administración competente na que solicita unha solución ao conflito presentado, e no seu caso, unha compensación.

Así, unha reclamación debe ser sempre dunha persoa consumidora fronte a un empresario, e nunca serán admitidas aquelas reclamacións ou denuncias nas

que o que se dilucide sexa unha relación entre propios empresarios ou entre propias persoas consumidoras.

Calquera persoa, independentemente da súa nacionalidade ou zona de residencia, que adquira produtos para o seu uso persoal ou familiar pode presentar unha reclamación ante un conflito entre ela e a persoa vendedora.

Todo establecemento aberto ao público deberá dispor das follas de reclamacións establecidas regulamentariamente e do cartel anunciador da existencia delas.

As empresas deberán dar resposta adecuada ás reclamacións dos consumidores no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo dun mes desde a presentación e deben actuar diligentemente para encontrar unha solución satisfactoria ás reclamacións presentadas.

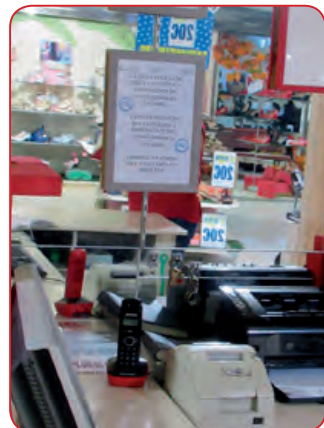
A empresa deberá asignar un número de reclamación e xustificar a recepción desta de forma que o consumidor teña constancia da interposición da reclamación no momento da súa presentación.

A presentación dunha reclamación non lle poderá causar ningún tipo de prexuízo directo ou indirecto á persoa consumidora e, no caso de se producir, deberá ser asumido pola empresa reclamada.

▷ Follas de reclamacións

Entre as diferentes vías que permiten defender os dereitos e restabelecer os intereses lesionados das persoas consumidoras, as follas de reclamacións constitúen un instrumento áxil para facilitarlles a remisión ás administracións das denuncias por presuntas infraccións aos dereitos legalmente recoñecidos, e daquelas reclamacións que os consumidores desexen someter á arbitrase de consumo.

Todas as persoas físicas ou xurídicas titulares de establecementos que comercialicen bens ou presten servizos na Comunidade Autónoma de Galicia, á excepción dos centros ou establecementos de titularidade pública, deben ter



folhas de reclamacións a disposición das persoas consumidoras. E no caso de que estes non dispoñan delas ou se neguen a facilitarllas, a persoa consumidora pode reclamar a presenza da Policía Local para acreditarlo e formular a denuncia correspondente por este feito ante a autoridade de consumo.

Antes da entrega á persoa consumidora, na folha de reclamacións deberán figurar debidamente cubertos todos os datos correspondentes á identificación da entidade reclamada.

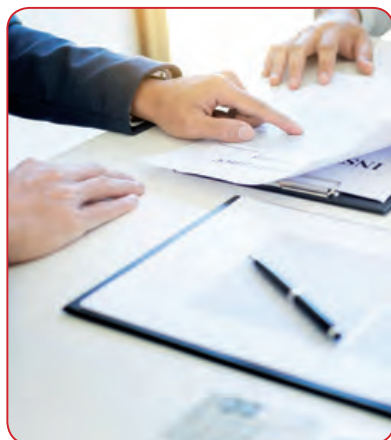
O reclamante deberá facer constar no impreso o seu nome, apelidos, domicilio, número do documento nacional de identidade ou pasaporte, unha descrición breve dos feitos que motivan a reclamación onde se indicará a data na que ocorreron.

Así mesmo, indicaranse as pretensións da reclamación e se desexa que sexa resolta a través do Sistema Arbitral de Consumo.

A persoa consumidora poderá acompañar a reclamación con todas as probas ou documentos que considere necesarios para unha mellor valoración dos feitos e, en especial, a factura cando se trate dunha reclamación sobre o prezo.

▷ Quen presenta a folha de reclamación ante a Administración?

O impreso orixinal da folha de reclamación de cor branca será dirixido pola persoa reclamante ao Servizo Provincial de Consumo da provincia onde radique o establecemento ou centro. Poderá presentarse en calquera centro ou oficina da Administración da Xunta de Galicia, na Oficina Municipal de Información ao Consumidor (OMIC) ou nas Asociacións de Consumidores e Usuarios. Unha copia da folha de reclamación queda no poder da persoa reclamante e outra en poder do establecemento reclamado.



A mediación de consumo e as OMIC

A OMIC (Oficina Municipal de Información á Persoa Consumidora) é un servizo público dependente do Concello da Coruña que ten como funcións principais prestarlles servizos de información, educación, formación, orientación e asesoramento ás persoas consumidoras e usuarias, veciñas da Coruña, en materia de consumo no ámbito local e resolver, pola vía amigable e de forma voluntaria, os conflitos que poidan xurdir entre os empresarios e as persoas consumidoras do seu termo municipal.

Os consumidores e usuarios teñen ao seu servizo, de maneira gratuíta, a posibilidade de realizar consultas, tanto telefónicas como presenciais, presentar follas de reclamación e/ou solicitar información e documentación en materia de consumo.



▷ Funcións da OMIC

Entre as principais funcións que ten a OMIC da Coruña destacan as seguintes:

- ▶ Ofrecerlles información e asesoramento ás persoas consumidoras da Coruña mediante unha atención personalizada.
- ▶ Tramitar as reclamacións que lles presenten directamente as persoas consumidoras ou as asociacións de consumidores.
- ▶ Fomentar a educación e formación dos veciños e veciñas como consumidores responsables e críticos.
- ▶ Colaborar con outras entidades públicas e privadas, tamén dedicadas á protección das persoas consumidoras.
- ▶ Remitir á Xunta Arbitral de Consumo aquelas reclamacións nas que non se alcanzase un acordo mediador.



Compromisos de actuación

Ademais de cumpriren todos os requisitos legais, os postos do mercado poden asumir os seguintes compromisos de actuación que é unha aposta máis na calidade que lles ofrecen aos seus clientes:

a. Coa prestación do servizo

- ▶ Entre os dereitos básicos das persoas consumidoras está ser tratadas con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo polo que o persoal que atenda directamente o público mostrará, en todo momento, un comportamento correcto e unha linguaxe atenta e cortés, colaborando con dilixencia na resolución das dúbidas e problemas dos clientes.
- ▶ Disporán de persoal suficiente en cada momento para cubrir as necesidades e para que se reduzan os tempos de espera.
- ▶ Efectuaranse as provisións precisas para estar convenientemente abastecidos, en función da demanda habitual de produtos.
- ▶ Facilitarse o máximo posible a obriga de que a persoa consumidora teña coñecemento exacto do prezo de venda dos produtos e informarse claramente dos medios de pagamento admitidos (tarxeta de crédito, metálico, talóns bancarios, etc.).
- ▶ Con respecto ás básculas, farase un especial fincapé no seu control metrolóxico oficial, así como na forma de pesar os produtos a granel sen que se cobre o peso do material empregado para envolvelos ou envasalos.
- ▶ Atenderase á persoa consumidora por orde de petición do servizo, sen ningunha discriminación, sexa cal for o motivo (información, devolucións, reclamacións, etc.).
- ▶ Nos pagamentos con tarxeta electrónica, solicitarase a exhibición dun documento identificativo (DNI, carné de conducir...) para comprobar a súa identidade, agás que a operación se autentique a través de PIN persoal.
- ▶ As persoas consumidoras, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais de Galicia e tanto na etiquetaxe dos produtos, como na publicidade, as ofertas, as promocións ou as co-

municacións comerciais tamén se poderán utilizar calquera dos idiomas oficiais.

b. En materia de consumo

- ▶ Aceptar o Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución dos conflitos xurdidos coas persoas consumidoras en relación aos seus dereitos como consumidor. Anunciarase a adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo mediante a exhibición do correspondente logo.
- ▶ Recomendar ás persoas consumidoras gardar a publicidade, xa que ten carácter contractual, e solicitar o resgardo correspondente aos pagamentos efectuados.
- ▶ Tamén se pode informar das actualizacións normativas e outras novas de interese relacionadas cos produtos do seu posto.

c. Co medio ambiente

- ▶ Reducir a cantidade de residuos producidos e aumentar a porcentaxe de recollida selectiva no posto.
- ▶ Adoptar prácticas correctas e respectuosas co medio ambiente.
- ▶ Fomentar o consumo responsable de todos os produtos.
- ▶ Empregar envases, embalaxes e bolsas fabricados con materiais non contaminantes e reciclables, fomentando o uso de bolsas de algodón ou de rafia.
- ▶ Promoverán a comercialización de produtos de proximidade e de procedencia ecolóxica e identificalos claramente.

d. A nivel social

- ▶ Colaborar con ONG da cidade en materia de consumo.
- ▶ Participar activamente nas campañas dos bancos de alimentos da cidade.

e. Coa formación dos empregados

- ▶ Velar pola actualización permanente dun mesmo e das persoas empregadas fomentando a formación continua e especializada.

Anexo I | Folla de reclamación oficial



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA
E INDUSTRIA



**INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO**



FOLLA DE RECLAMACIÓN HOJA DE RECLAMACIÓN

COMPLAINT FORM

Antes de cubrir a folla, lea atentamente as instrucións do reverso.
 Antes de cumplimentar la hoja, lea atentamente las instrucciones del reverso.
 Before completing this form, please read carefully the instructions on the back.

1.- (Lugar dos feitos, día e hora.- Lugar de los hechos, día y hora.- Happening place, day and hour)

2.- (RECLAMANTE.- RECLAMANTE.- Complainant) (D.N.I./Pasaporte.- Passport)

Enderezo (Rúa / praza.- Calle / plaza.- Código postal.- Street / square) (Teléfono.- Telephone)

Domicilio Address (Localidade.- Localidad.- Locality) (Provincia.- Provincia.- Province)

3.- RECLAMACIÓN:

RECLAMACIÓN
COMPLAINT

4.- (Xustificantes.- Justificantes.- Documents)

5.- Pedimento:
 Solicitude: arbitraje sanción outros
 Diligence:

(Nome do establecemento.- Nombre del establecimiento.- Name of the establishment)

(Rúa / praza.- Calle / plaza.- Street / square) (Localidade.- Localidad.- Locality) (Provincia.- Provincia.- Province)

ALEGACIONES:
 ALEGACIONES:
 DECLARATION:

En a de de

(Sinatura.- Firma.- Signed)

1. Folla francesa-orientada, para ser enviada ao Servizo Provincial de Consumo polo reclamante. 2. Folla vendida para o reclamante. 3. Folla amarela: para o reclamante.

Anexo II | Definicións

Actividade comercial: aquela actividade realizada por comerciantes, ben por conta propia ou allea, consistente no ofrecemento ou na colocación no mercado de produtos, naturais ou elaborados, susceptibles de tránsito comercial, así como os servizos que de tal actividade deriven.

Actividade comercial polo miúdo: aquela que ten por obxecto a adquisición de produtos ou mercadorías e a súa venda ao consumidor final, incluíndo a prestación daqueles servizos derivados de tal actividade. Igualmente, posuirá este carácter a venda realizada polos artesáns respecto dos seus produtos no seu propio obradoiro.

Establecementos comerciais: os locais e construcións ou instalacións de carácter fixo e permanente, destinados ao exercicio regular de actividades comerciais, xa sexa de forma individual ou nun espazo colectivo, e independentemente de que se realice de forma continuada ou en días ou en temporadas determinadas. Quedan incluídos os quioscos e, en xeral, as instalacións de calquera clase que cumpran a finalidade sinalada, sempre que teñan o carácter de inmobles.

Etiquetaxe: toda información escrita, impresa ou gráfica relativa a un produto industrial, que preceptivamente debe acompañar a este cando se presenta para a venda ao consumidor.

Etiqueta ecolóxica: distintivo que se outorga aos produtos que presenten un mellor comportamento ambiental en cumprimento dos criterios ecolóxicos esixidos.

Garantías: o vendedor está obrigado a entregar á persoa consumidora produtos que sexan conformes co contrato, respondendo fronte a el de calquera falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto. O consumidor e usuario ten dereito á reparación do produto, á súa substitución, á rebaixa do prezo ou á resolución do contrato, de acordo co previsto na lei.

Marca: enténdese por marca todo signo susceptible de representación gráfica que sirva para distinguir no mercado os produtos ou servizos dunha empresa dos doutras.

Nome comercial: enténdese por nome comercial todo signo susceptible de representación gráfica que identifica a unha empresa no tráfico mercantil e que serve para distinguila das demais empresas que desenvolven actividades idénticas ou similares.

Persoa consumidora e usuaria: son persoas consumidoras ou usuarias as persoas físicas ou xurídicas que actúan nun ámbito alleo a unha actividade empresarial ou profesional.

Prezo de venda: é o prezo final dunha unidade do produto ou dunha cantidade determinada do produto, incluídos o Imposto sobre o Valor Engadido (IVE) e todos os demais impostos.

Produtor: considérase produtor o fabricante do ben ou o fornecedor do servizo ou o seu intermediario, ou o importador do ben ou servizo no territorio da Unión Europea, así como calquera persoa que se presente como tal ao indicar no ben, xa sexa no envase, o envoltorio ou cal-

quera outro elemento de protección ou presentación, ou servizo o seu nome, marca ou outro signo distintivo.

Produto seguro: considéranse seguros os bens ou servizos que, en condicións de uso normais ou razoablemente previsibles, incluída a súa duración, non presenten ningún risco para a saúde ou seguridade das persoas, ou unicamente os riscos mínimos compatibles co uso do ben ou servizo e considerados admisibles dentro dun nivel elevado de protección da saúde e seguridade das persoas.

Punto limpo: instalación de titularidade municipal destinada á recollida selectiva de residuos urbanos de orixe doméstica nos que o usuario deposita os residuos segregados para facilitar a súa valorización ou eliminación posterior.

Residuos urbanos: os residuos perigosos e non perigosos xerados nos domicilios particulares, comercios, oficinas e servizos.

Vendas en liquidación: enténdese por venda en liquidación a venda de carácter excepcional e de finalidade extintiva de determinadas existencias de produtos que, anunciada con esta denominación ou outra equivalente, ten lugar en execución dunha decisión xudicial ou administrativa, ou é levada a cabo polo comerciante ou polo adquirinte por calquera título do negocio daquel nalgún dos casos seguintes:

- Cesación total ou parcial da actividade de comercio.
- Cambio de ramo de comercio ou modificación substancial na orientación do negocio.
- Cambio de local ou realización de obras de importancia nel.
- Calquera suposto de forza maior que

cause grave obstáculo ao desenvolvemento normal da actividade.

Vendas con obsequio ou prima: son vendas con obsequio aquelas nas que o comerciante utiliza concursos, sorteos, agasallos, vales, premios ou similares, vinculados á oferta ou promoción de determinados artigos.

Son vendas con prima aquelas que ofrecen calquera incentivo ou vantaxe vinculados á adquisición dun ben ou servizo.

Vendas de promoción: considéranse vendas de promoción aquelas que teñen por finalidade dar a coñecer un novo produto ou artigo, ou conseguir o aumento de venda dos existentes, ou o desenvolvemento dun ou varios comercios ou establecementos, e non sexa outro tipo específico de vendas regulado como actividade de promoción (rebaixas, saldos, liquidación, vendas con obsequio e prima, oferta de venda directa).

Venda en rebaixas: existe venda en rebaixas cando os seus obxectos se ofertan no mesmo establecemento no que se exerce habitualmente a actividade comercial, a un prezo inferior ao fixado antes da dita venda. Non estarán incluídos os produtos deteriorados ou adquiridos con obxecto de ser vendidos a prezo inferior ao ordinario, nin tampouco aqueles produtos non postos á venda con anterioridade en condicións de prezo ordinario.

Venda de saldos: considérase venda de saldos, a de produtos cuxo valor de mercado apareza manifestamente diminuído por mor de deterioración, dano, desuso ou obsolescencia deles sen que un produto teña esta consideración polo só feito de ser un excedente de produción ou de temporada.

Anexo III | Normativa de aplicación

▷ Normativa Estatal

- ▶ Lei 7/1996, do 15 xaneiro, de ordenación do comercio polo miúdo.
- ▶ Lei orgánica 2/1996, do 15 de xaneiro, complementaria da Lei de ordenación do comercio comerciante polo miúdo: tras a entrada en vigor da Lei estatal 1/2004, de horarios comerciais, unicamente queda en vigor o art. 1 da L. O. 2/1996, polo que se transfire á Comunidade Autónoma das Illas Baleares a competencia de execución da lexislación do Estado en materia de comercio interior.
- ▶ Lei 1/2004, do 21 de decembro, de horarios comerciais (BOE 22/12/2004).
- ▶ Real decreto lei 20/2012 do 13 de xullo, polo que se modifica a Lei 7/1996, de 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retailista.
- ▶ Lei 14/2013, do 27 de setembro, de apoio aos emprendedores e á súa internacionalización.
- ▶ Lei 3/2004, do 29 de decembro, pola que se establecen medidas de loita contra a morosidade.
- ▶ Lei 1/2010, do 1 de marzo, de reforma da Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio comerciante polo miúdo.
- ▶ Lei 12/2012, do 26 de decembro, de medidas urxentes de liberalización do comercio e de determinados servizos.

▷ Normativa Autonómica

- ▶ Decreto 375/1998, do 23 de decembro, polo que se regulan as follas de reclamacións dos consumidores e usuarios.
- ▶ Lei 13/2010, do 17 de decembro, do comercio interior de Galicia (versión consolidada). Lei 13/2006, do 27 de decembro, de horarios comerciais de Galicia (versión consolidada).
- ▶ Lei 1/2013, do 13 de febreiro, pola que se modifica a Lei 13/2006, do 27 de decembro, de horarios comerciais de Galicia (versión consolidada).

- ▶ Lei 9/2013, do 19 de decembro, do emprendemento e da competitividade económica de Galicia.
- ▶ Decreto 118/2012, do 20 de abril, polo que se regula o Rexistro Galego de Comercio. Decreto 183/2011, do 15 de setembro, polo que se regulan as mesas locais do comercio. Decreto 211/2012, do 25 de outubro, polo que se regula o procedemento para a obtención da autorización comercial autónoma.
- ▶ Orde do 14 de xullo de 2009 pola que se establecen as excepcións á obriga de exposición e exhibición ao público do prezo dos produtos por razóns de seguranza.
- ▶ Instrución do 15 de novembro de 2011, da Dirección Xeral de Comercio, sobre a expedición pola autoridade competente en materia de comercio da certificación acreditativa da condición de tenda de conveniencia para os efectos do previsto no artigo 4.b) da Lei 28/2005, do 26 de decembro, de medidas sanitarias fronte ao tabaquismo e reguladora da venda, a subministración, o consumo e a publicidade dos produtos do tabaco.
- ▶ Orde do 9 de outubro de 2015 pola que se establecen os domingos e festivos en que se autoriza a apertura de establecementos comerciais durante o ano 2016.
- ▶ Orde do 4 de xaneiro de 2017 pola que se regula o procedemento para a obtención do selo de Mercado Excelente na Comunidade Autónoma de Galicia, código de procedemento IN223B.
- ▶ Orde do 12 de abril de 2017 pola que se revisa a relación de actividades artesanais recollidas no anexo IV do Decreto 218/2001, do 7 de setembro, polo que se refunde a normativa vixente en materia de artesanía.

Anexo IV | Formulario de auto-avaliación

Aparatos de peso e medida	SI	NON
Dispón de básculas calibradas e verificadas periodicamente?		
Presentación e publicidade	SI	NON
A etiquetaxe, presentación e publicidade dos produtos á venda non inducen a erro ou confusión aos consumidores?		
Prezos	SI	NON
Indícase o prezo total en todos os produtos en forma clara e inequívoca?		
Ese prezo consta nas ofertas realizadas en soportes publicitarios e informativos?		
Nos casos de venda fraccionada de alimentos, especificácase o prezo por unidade de medida?		
Vendas en rebaixas	SI	NON
As datas, dentro do marco da legalidade vixente, exhibíense nun sitio visible ao público		
Exponse conxuntamente o prezo anterior e o rebaxado		
Os produtos da venda en rebaixas están incluídos na oferta habitual do comercio		
Vendas en saldos	SI	NON
O produto de saldo está sinalizado e separado do resto das promocións		
Facturas e outros documentos xustificativos	SI	NON
Expídense facturas ou outro tipo de xustificante polas operacións realizadas?		
Gardan copias das facturas entregadas?		
Constan de todos os datos obrigatorios?		
Garantías	SI	NON
Respóndese ante a persoa consumidora por calquera falta de conformidade no prazo dos 2 anos dende a entrega do produto?		
Repárase ou substitúese o produto á persoa consumidora, no caso de que non estea conforme?		
Rebáixaselle ou devólveselle o importe, no caso de que as opcións anteriores non sexan posibles?		
Esta política de rebaxa de prezo ou devolución está debidamente anunciada?		

Reclamacións	SI	NON
Ten follas de reclamacións a disposición das persoas consumidoras e están anunciadas mediante cartel oficial?		
Facilítanse sempre que son solicitadas?		
Protección de datos de carácter persoal	SI	NON
Solicitan aos seus clientes só os datos de carácter persoal estritamente necesarios?		
Xestión de residuos	SI	NON
Fai unha correcta xestión dos residuos conservándoos nas debidas condicións de hixiene e seguridade?		
Fai unha recollida selectiva de residuos segundo a súa natureza e destino?		
Requisitos xerais do etiquetado	SI	NON
A información é veraz e suficiente, presentándose de forma visible nalgún dos idiomas oficiais?		
Os produtos comercializados van etiquetados conforme á normativa?		
Os produtos teñen a data de caducidade ou de consumo preferente sen sobrepasar?		
Compromisos de actuación	SI	NON
Está adherido ao Sistema Arbitral de Consumo, anunciándoo mediante o Distintivo Oficial?		
O persoal que atende ao público presenta un comportamento correcto e cortés, colaborando rapidamente na resolución das dúbidas e problemas dos clientes?		
Dispónse de persoal suficiente que reduza os tempos de agarda das persoas consumidoras no posto?		
Faise unha reposición continuada de produtos co fin de satisfacer as demandas das persoas consumidoras?		
Realiza revisión de todos os produtos e contan coa súa etiquetaxe e prezo antes da súa exposición para a venda?		
Aténdese por rigorosa orde de petición do servizo, independentemente do motivo que o orixine: devolución, consulta,?		
Dánlles aos clientes información que os axude a elixir o produto máis adecuado?		
Solicita a oportuna identificación do cliente nos pagamentos mediante tarxeta?		
Contribúe á conservación de medio ambiente mediante o uso e a potenciación de envases e bolsas de materiais non contaminantes e reciclables?		



CORUÑA
> PRÓXIMA



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña



CORUÑA
> PROXIMA