



FEDERACION PROVINCIAL DE
COMERCIO DE GRANADA

CIRCULAR 45/12



Martínez Campos, 10 – 1º - Tlf.:958 251372 – Fax: 958 264350 – Móvil 654 509 658 – 18005 GRANADA
E -mail federacion@comerciogranada.com Web: www.comerciogranada.com – www.comerciogranada.es

18
Junio
2012

RECORDATORIO LEGISLACIÓN COMERCIOS

ASUNTO: NORMATIVA DE LA LEY DE COMERCIO Y CONSUMO QUE AFECTAN A LOS COMERCIOS

A través de la presente, le recordamos la normativa existente en Andalucía en materia de comercio, **Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, en el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía, publicada en BOJA núm. 63, de 30 de marzo de 2012** referente a:

- **HORARIOS COMERCIALES:**

Deberá figurar la información sobre los horarios comerciales en lugar visible, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento.

El horario de apertura y cierre de locales comerciales en días laborables, domingos y festivos de actividad autorizada será libremente acordado por cada comerciante.

Los festivos pendientes en los que se podrá abrir en la comunidad autónoma andaluza en el año 2012 son:

- 1 de julio, domingo
- 12 de octubre, viernes
- 1 de noviembre, jueves
- 8 de diciembre, sábado
- 16 de diciembre, domingo
- 23 de diciembre, domingo
- 30 de diciembre, domingo

El horario global en el que los comercios podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana, será como máximo de setenta y dos horas.

Tendrán plena libertad para determinar los días y horas de apertura al público, los establecimientos de venta de pastelería y repostería, pan y platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas y las tiendas de conveniencia, así como los instalados en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas de gran afluencia turística.

También tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público, aquellos establecimientos que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 m², excluyendo aquellos que pertenezcan a grupos de distribución y operen bajo el mismo nombre comercial que estos.



FEDERACION PROVINCIAL DE
COMERCIO DE GRANADA

CIRCULAR 45/12



Martínez Campos, 10 – 1º - Tlf.:958 251372 – Fax: 958 264350 – Móvil 654 509 658 – 18005 GRANADA
E -mail federacion@comerciogranada.com Web: www.comerciogranada.com – www.comerciogranada.es

PRECIOS:

Todos los productos deben llevar la etiqueta con el precio correspondiente, fijada sobre estos. Para aquellos supuestos en los que no sea posible la fijación en la etiqueta, el precio deberá exhibirse de tal modo que sea fácil de detectar por el comprador. El precio debe estar visible incluso en los productos que se exhiben en el escaparate.

Se indicará el precio por unidad de medida en los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deben referirse y los productos comercializados por unidades o piezas.

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

El comerciante ha de exigir al comprador la identificación del mismo en todo pago, vía presentación del DNI u otro documento con validez similar (pasaporte o permiso de conducción), al efectuar la compra con tarjeta de crédito.

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado utilizando el número de una tarjeta de crédito sin que esta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónicamente por su titular, este podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

En tal caso, las correspondientes anotaciones de deuda y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

COMPROBANTE DE LA COMPRA:

Ticket de Compra: Es obligatorio que el establecimiento ofrezca al cliente un ticket al realizar esta cualquier compra. Dicho ticket será la prueba de compra en el caso de que el cliente quisiera realizar cualquier reclamación. En este caso, es indispensable tener el ticket de compra. Si no lo tuviera, el cliente no tiene derecho a ningún tipo de reclamación. Es obligatorio que el ticket de compra refleje:

- Domicilio del establecimiento
- El CIF o NIF
- La fecha en que se efectuó la compra
- El importe de la compra con IVA desglosado o incluido (si se expresa desglosado debería indicar el tipo impositivo aplicado a dicha compra)
- Plazo de devolución o cambio

LIBRO DE HOJAS DE RECLAMACIONES Y CARTEL OFICIAL:

Existe obligación por parte del establecimiento de tener de forma visible al público en español e inglés, pudiéndole agregar más idiomas con el siguiente texto: **“ESTE ESTABLECIMIENTO TIENE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE LAS SOLICITE”**, en modelo oficial de la Junta de Andalucía (EL CARTEL SE INCLUYE EN EL LIBRO DE HOJAS DE RECLAMACIONES).



FEDERACION PROVINCIAL DE
COMERCIO DE GRANADA

CIRCULAR 45/12



Martínez Campos, 10 – 1º - Tlf.:958 251372 – Fax: 958 264350 – Móvil 654 509 658 – 18005 GRANADA
E -mail federacion@comerciogranada.com Web: www.comerciogranada.com – www.comerciogranada.es

EL LIBRO ANTIGUO DEBERÁ SER ELIMINADO DEL COMERCIO, SIRVIENDO ÚNICAMENTE EL NUEVO MODELO.

Cada hoja se compone de un juego unitario de impresos autocopiativos de color blanco con tres ejemplares, uno para la Administración, otro para el reclamante y otro para la parte reclamada.

El establecimiento deberá contestar al cliente mediante escrito razonado EN UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES CONTADOS DESDE EL DÍA SIGUIENTE A LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA/RECLAMACIÓN.

DEVOLUCIONES:

DEBE SABER QUE NO ES OBLIGACIÓN DEL COMERCIO DEVOLVER EL DINERO UNA VEZ EFECTUADA LA COMPRA. Es una práctica generalizada entre los establecimientos comerciales la devolución de un producto mediante la entrega de vale. Son servicios que prestan algunos establecimientos, y entra en el ámbito de fidelización del cliente. Sólo en los casos en los que figure en un contrato, en la publicidad del comercio, o en el ticket de compra, existe la obligación de devolver el dinero por parte del comerciante.

A lo que si está obligado el comerciante es a que si el producto estuviese defectuoso o en mal estado, a la SUSTITUCIÓN del mismo reemplazándolo por otro con las mismas características o su reparación si el costo no es desproporcionado. **SOLO SE PROCEDERÁ A LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO CUANDO NO SE PUEDA REALIZAR NINGUNA DE LAS DOS OPCIONES ANTERIORES.**

Es obligatoria la presentación del ticket de compra para la correspondiente devolución. El plazo para ejercer la devolución será el que figure en la publicidad, que se pacte mediante contrato o en el ticket de compra; **si este plazo no se hubiese especificado será de al menos siete días hábiles.**

En todo caso se aconseja informar al cliente de la postura que el comerciante toma ante las devoluciones detallándolo por escrito, dentro del propio establecimiento, de tal manera que esté bien visible para todos los clientes.

SANCIONES

Las infracciones administrativas en materia de consumo, son sancionadas con multas cuya cuantía es la siguiente:

- Infracciones Leves: entre 200 y 5.000 Euros
- Infracciones Graves: entre 5.001 y 30.000 Euros
- Infracciones Muy Graves: Entre 30.001 y 400.000 Euros

Quedamos a su entera disposición para cuanta dudas o consultas quieran realizarnos.


La Secretaria Técnica