

NOU CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

El 23 de juliol de 2010, es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 5677, la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Amb la nova Llei del Codi de consum s'aconsegueix:

- *Unificar amb un únic text legal tota la normativa fins ara dispersa en matèria de consum.*
- *Millorar el nivell de protecció de les persones consumidores i incorporar al nostre ordenament jurídic les noves normatives comunitàries que incideixen en l'àmbit del consum.*
- *Adequar la normativa bàsica i general de protecció de les persones consumidores a la realitat social i econòmica actual.*

És voluntat nostra poder facilitar-vos totes les eines possibles per tal que, com a empresaris, conegueu i apliqueu aquesta nova normativa en benefici de tots.

A les pàgines següents teniu un **Test d'autoavaluació**, junt a un recull normatiu, que us servirà per tal de comprovar l'adequació de les vostres pràctiques comercials al nou Codi de Consum. Endavant!



PASSA EL TEST DEL CODI!

Horari comercial

- Tinc un rètol amb l'horari comercial? Sí No
- El rètol especifica l'horari i els dies d'obertura? Sí No
- El rètol es veu des de fora de l'establiment, fins i tot quan és tancat? Sí No

Full de reclamació/denúncia

- Tinc full de reclamació/denúncia? Sí No
- Tot el personal sap on són els fulls de reclamació/denúncia i poden lliurar-lo en el mateix moment en què el demani el consumidor? Sí No
- Tinc un rètol que anuncia l'existència del full de reclamació/denúncia? Sí No
- Quan tinc una reclamació o queixa per part d'un client li dono resposta en un termini màxim d'un mes? Sí No **Novetat**

Preus

- A l'aparador, tinc les mercaderies exposades amb un rètol amb el preu? Sí No
- A l'interior, a totes les mercaderies exposades, tinc el preu marcat amb una etiqueta o amb un cartell? Sí No
- Davant de l'import escric PVP? Sí No
- Indico el preu per unitat de mesura, si escau? Sí No
- El preu que indico inclou l'IVA i les despeses de tramesa, si escau? Sí No

Art. 126-8 Horari

“Les persones consumidores tenen dret a conèixer l'horari d'atenció al públic dels establiments, fins i tot quan són tancats”.

Article 211-14

Fulls de reclamació o denúncia
“Tots els empresaris han de disposar de fulls de reclamació o denúncia de la manera que s'estableixi per reglament”.

Article 211-4

Atenció a les persones consumidores
Els empresaris estan obligats a: (...)“donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades”.

Article 126-6

Preus i condicions de venda
“Les persones consumidores tenen dret a rebre informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu, abans d'adquirir el bé o contractar el servei o l'ús als punts de venda dels béns i als establiments de prestació de serveis”.

Article 212-1

Requisits dels preus i les condicions de pagament
1. Als establiments s'ha d'informar del preu complet, amb tributs inclosos, dels béns o serveis oferts a les persones consumidores. Aquesta informació ha d'ésser visible per a la persona consumidora, de manera que no indueixi a error o engany.

Article 251-3

Obligacions comunes per a tot tipus de serveis
1. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han d'informar les persones consumidores del preu complet del servei per mitjà d'un rètol visible a l'establiment o d'una tarifa o un fullet de preus. S'ha d'informar del preu total, que ha de comprendre tot tipus de tributs, càrregues i gravàmens, i també els altres conceptes accessoris al servei.

Promoció de vendes

• Quan efectuo promocions de venda d'algun dels meus productes i/o serveis, incloc les dades que identifiquen clarament?

- Data d'inici: Sí No

- Durada o número d'unitats disponibles o número de persones destinatàries de l'oferta: Sí No **Novetat**

- Requisits que s'han de complir: Sí No

- Condicions de la promoció i avantatges: Sí No

- El responsable (llevat sigui jo mateix): Sí No

Exemple de promoció correcta:

Botigues Llar Nova

Descompte 50%

en roba de la llar per la compra d'un matalàs

Oferta vàlida només a la botiga de Gelida
No acumulable a altres ofertes ni promocions
Oferta vàlida del 25/03/2011 al 25/06/2011
Comercial de la Llar, SL Cr. Major, 3 08790 Gelida

• Quan faig una promoció o oferta i el producte s'exhaureix abans d'esgotar el termini de promoció, lliuro un full d'encàrrec oferint el producte o un altre de condicions similars? **Novetat**
Sí No

• Quan faig ofertes de llançament (en què el bé o servei no estava abans en venda), ho indico en la publicitat i als cartells amb el text "oferta de llançament"? Sí No **Novetat**

• Quan estic en període de rebaixes indico clarament el preu rebaixat i el preu anterior (preu normal) o, alternativament, poso el percentatge de reducció del producte? **Novetat**
Sí No

Article 211-8

Promoció de vendes

“S'entén per promoció de vendes tota activitat que utilitza tècniques de comunicació persuasives per a apropar els béns o serveis a les persones consumidores”.

Article 211-10

Requisits en matèria de consum per a les ofertes o les promocions
“La publicitat de condicions especials més beneficioses per a la persona consumidora amb relació a les practacades habitualment per l'empresa o l'establiment ha d'indicar almenys:

- a) La data d'inici de la promoció o l'oferta.
- b) La durada de la promoció o l'oferta, o bé el nombre d'unitats disponibles en oferta o promoció o el nombre de persones consumidores que es poden beneficiar de la promoció.
- c) Els requisits que han de complir les persones consumidores
- d) Les condicions, la qualitat i les prestacions dels béns o serveis en promoció, i els avantatges de l'oferta o la promoció.
- e) El responsable o la responsable de la promoció, amb indicació del nom o la raó social i l'adreça de l'establiment o els establiments on es poden fer efectives les condicions més beneficioses, llevat que la promoció es refereixi únicament al mateix establiment on s'ofereix”.

Article 211-11

Reducció en el preu dels béns o serveis

“Si les condicions més beneficioses o els avantatges per a la persona consumidora consisteixen en una reducció en els preus que els béns o serveis hagin tingut amb anterioritat, s'ha d'indicar de manera clara aquesta reducció i s'ha d'informar del preu normal o habitual del bé o servei i del preu reduït.

“La informació que prescriu l'apartat 1 es pot substituir pel percentatge de reducció de preus en cada bé o servei. Es poden agrupar lots de béns o serveis que es puguin considerar com una unitat, en funció de llurs característiques i de la reducció de preus”.

Obsequis

- Quan, com a promoció, dono obsequis als meus clients, informo clarament respecte els aspectes d'aquesta?
 - Obligacions de l'entrega (fiscals , si escau): Sí No
 - Condicions de lliurament i de tramesa: Sí No
 - Condicions o limitacions per al lliurament: Sí No
 - Instruccions clares per obtenir-lo: Sí No

Comprovants de pagament

- Puc donar el tiquet de compra o la factura al consumidor quan me'ls demani? Sí No
- En el tiquet de compra o en la factura, incloc el NIF de l'establiment? Sí No
- En el tiquet de compra o en la factura, incloc la denominació de l'establiment? Sí No
- En el tiquet de compra o en la factura, incloc els conceptes que identifiquen clarament el producte o servei?
 - Producte: Sí No
 - Marca: Sí No
 - Model: Sí No
 - Descripció del servei: Sí No
- En el tiquet de compra o en la factura, incloc l'import total amb tributs inclosos, amb el desglossament si escau? Sí No
- En el tiquet de compra o en la factura, incloc la data? Sí No
- Entrego tiquets de compra o factures en un suport documental que té un durada almenys igual a la vida útil o conformitat del producte o servei? Sí No **Novetat**

Article 211-12

Obsequis

“Si, en el marc d'una relació de consum, s'ofereix un obsequi, s'ha d'informar clarament la persona consumidora en la publicitat i al mateix establiment dels aspectes següents:

a) Les obligacions que comporta el lliurament, si escau, incloses, especialment, les de caràcter fiscal.

b) Les condicions de lliurament, especialment les despeses que comporta la tramesa o la posada a disposició.

c) Les condicions i limitacions que s'han de complir per a obtenir l'obsequi.

d) Les instruccions clares i precises que s'han de seguir per a obtenir l'obsequi”.

“Si la persona consumidora compleix els requisits per a ésser el beneficiari o beneficiària, el lliurament efectiu o la posada a disposició dels obsequis s'ha de fer en el termini d'un mes des del moment en què la persona consumidora hagi complert tots els tràmits establerts per les condicions de la invitació a comprar”.

Article 212-2

Obligacions

“Als establiments dedicats a la venda de béns o a la prestació de serveis s'han de complir les obligacions següents:

(...) Lliurar una factura, un tiquet o un justificant de la transacció, amb els conceptes següents, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal:
Primer. Nom o raó social del venedor o venedora o del prestador o prestadora, número d'identificació fiscal i adreça completa de l'establiment.
Segon. Béns adquirits o serveis prestats i imports de cadascun.
Tercer. Import total, amb els tributs inclosos, desglossant-los si escau.
Quart. Data de la transacció”.

Article 211-3

Publicitat i informació

Els empresaris tenen l'obligació de documentar la informació substancial per escrit o en qualsevol altre suport que permeti el seu emmagatzematge i que tingui una durada equivalent almenys a la vida útil o la conformitat del bé”.

Pagaments

- Quan estic en període de rebaixes accepto els mateixos sistemes de pagament que la resta de l'any? Sí No
- Per a vendes amb pagament amb targeta, quan fixo el preu del bé o servei com a molt incremento el preu pel mateix valor de la comissió bancària per la transacció? Sí No **Novetat**
- Tinc un aval o assegurança per a aquells casos en que demano diners per avançat per valors superiors a 100€ o superiors al 25% del pressupost? Sí No **Novetat**

Garanties

- Com a venedor, responc davant de qualsevol manca de conformitat d'un bé que he venut? Sí No
- Informo sobre els drets de les persones consumidores en cas de manca de conformitat per mitjà d'un cartell informatiu, un document escrit, una factura, un tiquet de compra? Sí No
- La informació és prou clara (cartell a la vista del públic, document amb lletra clara i de disposició immediata)?
Sí No
- En els serveis que presto, dono una garantia com a mínim de 6 mesos? Sí No **Novetat**

Serveis

- Abans de prestar un servei, lliuro un pressupost previ per escrit llevat la renúncia manuscrita i signada del consumidor?
Sí No **Novetat**

Article 212-1

Requisits dels preus i les condicions de pagament

“Si s'accepten targetes o altres mitjans de pagament de manera habitual, no se'n pot limitar l'ús en determinats períodes o condicions, sempre que es compleixin els requisits normals per a aquests mitjans de pagament”.

Article 211-3

Publicitat i informació

“No es poden incrementar els preus o les condicions per raó de la forma o el mitjà de pagament en quantitats superiors a les despeses que l'empresari o empresària hagi de suportar de forma directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament de què es tracti”.

Article 242-2

Garanties

“El venedor o venedora respon davant de la persona consumidora de qualsevol manca de conformitat que hi hagi en el moment de lliurament del bé”.

Article 242-3

Mitjans acceptables per a fer efectiva la informació

“El venedor o venedora ha d'informar sobre els drets de les persones consumidores en cas de manca de conformitat per mitjà d'un cartell informatiu, document escrit, una factura, un tiquet de compra o qualsevol altre mitjà que en permeti tenir constància”.

Article 251-5

Garantia dels serveis

“Si no hi ha una normativa específica que els reguli, els serveis s'han de garantir com a mínim per un període de sis mesos des que hagi finalitzat el darrer acte o activitat en què consisteixi la prestació”.

Article 251-3

Obligacions per a tot tipus de serveis

“Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han de fer i lliurar a les persones consumidores un pressupost previ del servei si la persona consumidora no pot calcular directament el preu, llevat que aquesta renunciï a l'elaboració del pressupost expressament, de manera manuscrita i amb la seva signatura”.

Llengua

- Estic sempre en disposició d'atendre als meus clients independentment que se'm dirigeixin en català o castellà?
Sí No
 - Tinc els rètols de senyalització i d'informació general de caràcter fix en català (únicament en català o junt amb altres llengües)? Sí No
 - Tinc els documents d'oferta en català (únicament en català o junt amb altres llengües)? Sí No
 - Si tinc contractes a disposició dels meus clients, dispo d'exemplars en català? Sí No
-

Article 128-1

Drets lingüístics de les persones consumidores

“Les persones consumidores, en llurs relacions de consum, tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.

“Les persones consumidores, sens perjudici del respecte ple al deure de disponibilitat lingüística, tenen dret a rebre en català:

Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin.

(...) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes”.

Si totes les respostes del test han estat afirmatives, doncs, enhorabona!

Heu passat el test del Codi!

