

Requisits exigibles als comerciants

Comprovants de compra

Llei 3/1993 de l'Estatut del Consumidor

- L'establiment té l'obligació d'expedir tiquet, factura o comprovant de compra per qualsevol despesa que el client efectui.
- Al comprovant de compra, s'han de desglossar els conceptes pels quals es cobra i l'import, així com la identificació i el NIF del titular de l'establiment.

Política lingüística

Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística

- Tota la senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix de l'establiment i l'oferta de serveis (promocions, publicitat, etc.) ha d'estar, si més no, en llengua catalana.
- El consumidor té dret a ser atès en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.

Indicació dels preus

Decret 73/2002, de 19 de febrer, pel que es regula la indicació dels preus dels productes oferts als consumidors i usuaris

- Les mercaderies i els productes han de portar el preu posat en cartells o etiquetes visibles, tant a l'aparador com a l'interior del local. La indicació del preu ha d'estar precedida per les sigles PVP.
- En els serveis el preu ha d'estar exposat a la vista del públic.
- En productes envasats mesurables a més del preu unitari del producte cal que indiquin també el preu per unitat de mesura

Fulls de reclamació/denúncia

Decret 70/ 2003, de 4 de març, que regula els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis

- Tots els establiments comercials han de disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia a disposició dels clients i usuaris (excepte els professionals obligats a col·legiar-se).
- Ha d'haver un cartell anunciador que l'establiment disposa dels fulls de reclamació, on, a més, s'hi indiqui el telèfon d'informació al consumidor, 012.
- Els fulls de reclamació denúncia els demaneu al Cornellà Compra a Casa

Horaris Comercials

Llei 8/2004, de 23 de desembre, d'horaris comercials

- La llei està dirigida als establiments comercials dedicats essencialment a la venda al públic de mercaderies, quedant exclosos la resta d'establiments.
- L'horari general d'obertura al públic és de 72 hores setmanals, entre les 7'00h i les 22'00h, de dilluns a dissabte.
- Tots els establiments comercials han d'exhibir l'horari adoptat de tal manera que sigui visible al públic des de l'exterior de l'establiment.
- Els dies 1 de gener, 1 de maig, 11 de setembre i 25 de desembre han de romandre tancats i els dies 24 i 31 de desembre els establiments comercials han d'avançar el seu horari de tancament a les 20'00h.
- Els festius que es permeten obrir a l'any són 8. Cada any la Generalitat aprova el calendari oficial de festes Laborals

PAGAMENT

- L'establiment està sempre obligat a admetre diners de curs legal i a tenir canvi.
- S'han d'admetre els mitjans que hi ha publicitats i a la vista del públic, fins i tot quan l'establiment estigui tancat. En defecte de publicitat, el pagament sempre és al comptat.
- No hi pot haver discriminacions per raó de les formes de pagament.