

PREGUNTAS FRECUENTES

HORARIOS COMERCIALES

- » Los establecimientos de menos de 300 m² tienen libertad de horarios.
- » Tras la sentencia del Tribunal Constitucional, está pendiente de publicación por el Gobierno Vasco el número máximo de domingos y festivos que pueden abrir los establecimientos de 150 m² o más. El Real Decreto-ley 10/2012, de 13 de julio, establece que:
 - o El número mínimo de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de dieciséis.
 - o Las Comunidades Autónomas podrán modificar dicho número en atención a sus necesidades comerciales, incrementándolo o reduciéndolo, sin que en ningún caso se pueda limitar por debajo de diez el número mínimo de domingos y festivos de apertura autorizada.
- » El horario comercial en el que podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana no podrá superar las 90 horas semanales.

Establecimientos con régimen especial de horarios:

- a) Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público: los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, floristerías y plantas, combustibles-carburantes y las tiendas de conveniencia, así como las instaladas en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas de gran afluencia turística.

- b) Así como los establecimientos comerciales minoristas que se encuentren situados en zonas de gran afluencia turística, así definidas por el Departamento de Comercio del Gobierno Vasco, a propuesta de los Ayuntamientos y según los requisitos recogidos en la legislación.

MODALIDADES DE VENTA

VENTA CON REBAJA

La venta con rebaja es la que se realiza con ocasión del cambio de estación o del fin de temporada, en la que los artículos se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.

Períodos de rebajas:

Tras la sentencia del Tribunal Constitucional, los períodos de rebajas son libres. Por tanto, los establecimientos comerciales minoristas pueden decidir:

- ▮ Cuándo desean celebrar las rebajas, en función de los períodos estacionales que consideran de mayor interés comercial.
- ▮ La duración de cada período de rebajas.

Comunicación de venta con rebajas:

Es necesario comunicar al Departamento de Comercio del Gobierno Vasco la realización de la venta con rebaja antes de su inicio.

Aspectos a tener en cuenta:

- ▮ Si la venta con rebaja no afecta a todos los productos del comercio, habrá que señalarlos visible e inequívocamente del resto.



- Ha de señalarse de forma inequívoca en cada producto el precio anterior y el que se ofrece con rebaja.
- No podrá ponerse en venta con rebaja los siguientes artículos:
 - Los deteriorados
 - Los adquiridos para tal finalidad
 - Los que no estuvieran a la venta al consumidor final con un mes de antelación a la fecha de inicio de la venta con rebaja.

VENTA EN PROMOCIÓN

Se considera venta en promoción aquella destinada a dar a conocer o potenciar la venta de determinados productos o servicios, ofreciendo a los clientes condiciones ventajosas mediante descuentos, regalos, premios o cualquier otro incentivo.

La venta en promoción deberá ir precedida de la información suficiente:

- Los productos o servicios objeto de promoción
- Las condiciones de la promoción (pago, devoluciones, etc.)
- El período de vigencia de la promoción
- El vendedor dispondrá de existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible, y la duración de la publicidad no excederá la disponibilidad de existencias del producto ofertado.

VENTA DE SALDOS

Se considera venta de saldos aquella que tiene por objeto la venta de productos deteriorados o en desuso.

La venta de saldos y su publicidad deberán ir acompañadas de información suficiente de las circunstancias y causas concretas que la motiven.

Si la venta de saldos no afecta a la totalidad de los productos comercializados, los

saldos deberán estar físicamente separados del resto.

VENTA EN LIQUIDACIÓN

Se entiende por venta en liquidación aquella de carácter excepcional motivada por:

- Cese total o parcial, definitivo o temporal de la actividad comercial. En caso de cierre parcial tendrá que indicarse las mercancías objeto de liquidación.
- Cierre o transformación del local.

Aspectos a tener en cuenta:

- Se limitará a los productos que vengán formando parte de las existencias del establecimiento.
- En toda publicidad se indicarán las causas que la motivan, la fecha de comienzo y duración y el precio anterior y el que se ofrece a la liquidación.
- Se comunicará al Departamento competente en materia de comercio con siete días de antelación a su inicio, indicándose la causa, la fecha de comienzo y su duración.
- Deberá transcurrir un período de 12 meses desde la finalización de la liquidación anterior, salvo que venga propiciada por causa de siniestro o fuerza mayor.

Trámites para la venta en liquidación:

La venta en liquidación se ha de comunicar al Departamento de Comercio, a través del impreso correspondiente. Se hará con siete días de antelación a su inicio, indicándose la causa, fecha de comienzo y duración y relación de mercancías (inventario de productos a la venta).



VENTA AMBULANTE

Son ventas ambulantes las realizadas por vendedores habituales u ocasionales fuera de un establecimiento comercial, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos. El ejercicio de la venta ambulante requerirá autorización municipal, que tendrá carácter intransferible y una vigencia máxima anual.

No podrá efectuarse esta modalidad de venta en acceso a lugares comerciales ni ante escaparates.

Los ayuntamientos podrán regular la venta ambulante en el territorio de su municipio. En los municipios donde no exista ordenación de venta ambulante, ésta no podrá realizarse.

GARANTÍA, POLÍTICA DEVOLUCIONES Y MEDIOS DE PAGO

GARANTÍA

La garantía es un plazo legal durante el cual el vendedor y/o el fabricante deben asegurar que en el producto que venden o fabrican no aparecerán defectos, desperfectos ni fallos de funcionamiento, siempre que éste se utilice correctamente.

¿Quién responde por la garantía?

El vendedor responderá de las taras, defectos o vicios ocultos o publicidad engañosa que el artículo presente, lo que constituye la garantía legal.

Al margen de la garantía legal, el comerciante es libre para establecer su política de devoluciones, pero ha de informar de sus condiciones y plazos.

¿Cuándo puede reclamar el consumidor?

El consumidor podrá reclamar si:

- El bien adquirido no se ajusta a la descripción realizada por el vendedor.

- El bien adquirido no tiene las cualidades que el consumidor ha visto mediante una muestra o modelo.
- El bien adquirido no sirve para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo.
- No es apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor y que el vendedor haya aceptado.
- No presenta la calidad y el comportamiento esperados, especialmente teniendo en cuenta las declaraciones públicas (publicidad, folletos, etiquetado...) sobre sus características concretas hechas por el vendedor o fabricante.

¿De qué plazo dispone el consumidor?

El plazo de garantía es de 2 años desde la entrega para bienes nuevos, y 1 año para los de segunda mano.

Si la devolución se produce en los primeros 6 meses al consumidor le basta con probar que el producto tiene un defecto, para que se entienda que este defecto es originario y no debido a un uso incorrecto del bien. Si es en los 18 meses siguientes, le corresponde al cliente demostrarlo.

El cliente deberá informar al vendedor de su falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que se percató de ella, y presentar el ticket o factura de compra.

¿Qué opciones de reclamación existen?

Ante un artículo defectuoso, el cliente podrá elegir entre la reparación del bien o su sustitución, siempre que una de las opciones no sea imposible o desproporcionada.

Si la reparación o sustitución no fueran posibles, el consumidor podrá elegir una rebaja en el precio o devolver el producto y recuperar su dinero



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

¿Qué política de devolución puede establecerse?

La ley no obliga a aceptar cambios y devoluciones de los productos, salvo defecto, ya que se supone que el cliente ha tenido la oportunidad de evaluar el bien.

Lo habitual es que los comercios tengan una política propia de cambios y devoluciones, que ellos deciden libremente y cuya única obligación es tener a la vista de los clientes (en un cartel, en el ticket de compra...).

¿Puede establecerse la devolución en vales?

Sí, si el comerciante así lo establece y lo indica claramente, la devolución de los artículos podrá canjearse por vales. En estos vales debe indicarse claramente su periodo de uso y caducidad.

¿Puede cambiarse la política de devolución en rebajas?

Sí. El comerciante puede cambiar su política de devoluciones, medios de pago, etc., siempre y cuando así lo indique expresamente.

Sólo estará obligado a cambiarlo en caso de producto defectuoso

¿Es obligatorio devolver el dinero?

No es obligación del comercio devolver el dinero una vez efectuada la compra. Si bien es cierto que se trata de una práctica generalizada entre los establecimientos comerciales la devolución de un producto mediante la entrega de vales o del dinero, esto responde únicamente a la política comercial que se haya marcado el propio establecimiento.

A lo que sí está obligado el comerciante, en el caso de que el producto estuviese defectuoso o en mal estado, es a la devolución del mismo reemplazándolo por otro con las mismas características o bien al reintegro de la cantidad desembolsada.

Sólo en los casos en los que figure en contrato o en la publicidad del comercio existe la obligación de devolver el dinero por parte del comerciante.

MEDIOS DE PAGO

Desde un punto de vista legal, el comercio tiene potestad de fijar los medios de pago admitidos. Puede establecer importes mínimos para el pago con tarjeta e incluso no admitir el pago con tarjeta.

En cualquier caso cualquier restricción a los medios de pago admitidos debe comunicarse de forma visible en el establecimiento y si un establecimiento admite un medio de pago todo el año debe admitirlo también en rebajas, salvo que se indique de forma visible lo contrario.

¿Se pueden no aceptar los billetes de 500 euros?

Por ley, no está permitido ningún tipo de cartel informativo que indique la no aceptación de ningún tipo de billete. En situaciones comprometidas, un cliente afectado estaría en todo su derecho de exigir el pago con cual tipo de billete.

Sin embargo, utilizando el argumento de la buena fe, se admite que los establecimientos que no tengan mucha facturación no admitan billetes elevados (caso de panaderías, quioscos, tiendas de barrio, etc.).

PRECIOS, FACTURA SIMPLIFICADA Y ETIQUETADO
--

PRECIOS

Cada comerciante determinara libremente el precio de sus artículos.

El precio debe figurar de forma clara y visible en cada artículo, impuestos incluido.

Los precios de venta de los artículos en los escaparates resultarán visibles desde el exterior (se exceptúan los artículos de joyería, peletería y aquellos con un precio superior a los 600 euros por motivos de seguridad).



Se recomienda disponer de un cartel informativo sobre la política que se sigue en materia de condiciones de pago, posibilidad o no de devolución y condiciones de la misma.

EMISIÓN DE FACTURA SIMPLIFICADA

En las ventas al por menor, entre otras operaciones, se podrá emitir factura simplificada, cuando su importe no exceda de 3.000 euros, IVA incluido.

La factura simplificada debe incluir todos y cada uno de los siguientes datos:

1. Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa.
2. Fecha de expedición de la factura.
3. Número de identificación fiscal (NIF) del obligado a expedir factura.
4. Nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a expedir factura.
5. Identificación del tipo de bienes entregados o de servicios prestados. Tipo impositivo de IVA aplicado y opcionalmente, también la expresión «IVA incluido». Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.
6. El importe total a pagar.
7. En caso de facturas rectificativas, la referencia expresa e inequívoca de la factura rectificada y de las especificaciones que se modifican.

Al margen de lo anterior, son informaciones opcionales pero útiles la inclusión de la dirección, teléfono, email, saludos, información bilingüe, etc.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS

El etiquetado de los productos es obligatorio y debe aparecer como mínimo el nombre del producto, responsable del mismo, instrucciones de uso y posibles riesgos.

Otra información que debe exponerse al público

En todos los establecimientos comerciales debe exponerse de forma visible y legible:

- El horario: días y horas de apertura y cierre del establecimiento.
- El anuncio de la existencia de hojas de reclamación a disposición de los consumidores.
- Los precios de venta de los productos (de forma suficientemente explicativa y que no induzca a confusión). Tanto en el interior del local como en los escaparates los precios deben ser visibles y legibles (salvo las excepciones mencionadas anteriormente).
- Las condiciones que, en su caso, se apliquen a la oferta, promoción o venta de los productos.

RECLAMACIONES

¿Qué hacer cuando el consumidor quiere formular una queja o reclamación?

Antes de formular una reclamación por la vía administrativa o judicial se ha de tratar de llegar a un acuerdo amistoso. Si no es así, el consumidor o usuario, por la razón que sea, no haya considerado satisfechos sus derechos, puede formalizar, por escrito, su pretensión o reclamación ante Kontsumobide.

El comerciante podrá defender sus derechos e intereses tanto en el procedimiento administrativo que pudiera darse, como en el procedimiento arbitral, pero no puede impedir que el consumidor formalice la denuncia o la reclamación.

¿Existe obligación de disponer de Hojas de Reclamación?



Sí, todas las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en el País Vasco, incluidos los prestadores de servicios a domicilio, deben tener hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

Además, deben exhibir al público, de forma perfectamente visible y legible, un cartel bilingüe con la leyenda: “Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten/Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak”. El tamaño de las letras de dicha leyenda debe ser, como mínimo, de un centímetro.

Los impresos de hojas de reclamaciones se pueden obtener por cualquiera de estas dos vías:

- Compra online en este [enlace](#).
- Compra la sede de Kontsumobide, Avda. Santiago 11. Tel.: 945 062161.

Precio (sin IVA): 6,44 €.

¿Cómo se rellenan las Hojas de Reclamaciones?

El cliente que reclama deberá solicitar en el comercio la hoja de reclamaciones y rellenarla en el propio establecimiento. Deberán incluirse los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del consumidor
- Domicilio del consumidor
- DNI o pasaporte
- La fecha y los hechos que han motivado la queja

Por su parte, el comercio podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a lo sucedido. Después, la empresa debe entregar la hoja al consumidor para que éste pueda remitirla a Kontsumobide.

Las Hojas de Reclamaciones disponen de un juego de impresos autocopiados de 3 colores (verde, rosa, y blanco):

- El usuario tiene que remitir la hoja de color blanco al servicio de consumo de la provincia o bien a una oficina de atención municipal o una Asociación de Consumidores.
- El usuario se quedará con la verde
- La copia rosa debe entregarse al titular o responsable del establecimiento.

¿Cómo se tramitan las Hojas de Reclamaciones?

En un plazo de 15 días, la autoridad competente en materia de consumo debe acusar el recibo de la reclamación y trasladarla al establecimiento reclamado. Éste dispone de 10 días para presentar las alegaciones y pruebas que desee.

Tras ese período el usuario debe plantearse si quiere denunciar o no a la empresa.

¿Qué soluciones existen tras una reclamación?

Una vez presentada la reclamación de forma oficial, el organismo de consumo, de forma gratuita y a través de una tercera persona, experta, intentará realizar una mediación entre las partes (persona consumidora y empresa), de cara a que éstas puedan alcanzar un acuerdo y, así, propiciar la resolución del conflicto.

Las dos partes en conflicto son libres de aceptar o no la mediación.

En caso de no llegar a un acuerdo se presentan dos posibles opciones:

- 1) Acudir al Sistema Arbitral de Consumo: es una vía extrajudicial, rápida y gratuita de resolución de los conflictos de consumo. Tiene carácter voluntario, pero vinculante. La voluntad de acudir al sistema arbitral de consumo se pone de manifiesto, por parte del reclamante, al presentar la solicitud de arbitraje; y, por parte del establecimiento, bien al expresar su consentimiento para la



adhesión al sistema arbitral de consumo, o bien cuando, sin estar adherido, acepta el procedimiento de arbitraje en el caso concreto. En todo caso, aceptada por ambas partes la vía del arbitraje, la decisión (laudo) que adopte el órgano arbitral tiene carácter vinculante para las dos partes.

- 2) Reclamación por vía judicial: Como norma general, el escrito de demanda debe ser presentado en el juzgado de primera instancia del domicilio del establecimiento o profesional demandado, o del lugar donde se ha realizado la actividad denunciada.

¿Por qué se recomienda la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo?

Además de evitar pleitos largos y costosos en relación a los conflictos con las personas consumidoras y usuarias, la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo tiene también estas otras ventajas para las empresas:

- Incorporan un elemento adicional de calidad a sus productos y servicios.
- Ofrecen a las personas consumidoras un plus de garantía en sus compras.
- Refuerzan la confianza de sus clientes.
- Ganan prestigio, y son preferidas por las personas consumidoras.
- Figuran en el censo de empresas adheridas y pueden ser identificadas fácilmente a través de la web de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
- Pueden incluir el servicio de arbitraje en su publicidad.
- Ostentan el distintivo oficial que acredita su adhesión.
- Aumenta la competitividad de las empresas.

Más información sobre el Arbitraje de Consumo en este [enlace](#).

OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS EN EL COMERCIO

DERECHO DE ADMISIÓN

Se puede establecer derecho de admisión en los establecimientos. Éste debe estar visible y basado en condiciones objetivas que no se pueden referir a sexo, edad, religión o etnia...

ADMISIÓN DE ANIMALES EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Cada Ayuntamiento regula la admisión de animales en locales públicos, pero está prohibida su entrada en los locales o vehículos destinados a la fabricación, venta, almacenamiento, transporte y manipulación de alimentos.

Asimismo, los titulares de otros establecimientos abiertos al público distintos de los anteriores, podrán prohibir a su criterio la entrada y permanencia de perros en los mismos, señalándolo visiblemente en la entrada.

LIMITACIÓN A LA APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

No existe limitación alguna de distancia entre dos establecimientos comerciales. El hecho de que en una lonja exista un determinado establecimiento comercial no limita a que en la lonja de al lado se pueda situar uno de idénticas características.

Excepción: estas limitaciones existen para:

- Establecimientos de hostelería; por cuestión de ruidos.
- Establecimientos sujetos a concesión: farmacias, estancos, administraciones de lotería.



LEY ANTITABACO

Existe una prohibición total de fumar en:

- Centros de trabajo, públicos y privados, salvo en espacios al aire libre.
- Zonas destinadas a la atención directa al público (incluido comercios).
- Centros comerciales y galerías, salvo en los espacios al aire libre.
- Asimismo, se prohíbe la venta de dulces, refrigerios, juguetes y otros objetos que tengan forma de productos de tabaco y puedan resultar atractivo para menores.
- La señalización deberá ser clara y colocarse en un lugar visible, con la siguiente leyenda:

Prohibido Fumar/ Erretzea debekatuta dago

En cumplimiento de la LEY 28/2005- 28/2005 LEGEA betez

TEL: 945 12 35 00
FAX: 945 12 35 02

info@aenkomer.com
www.aenkomer.com

CUCHILLERIA, 81
(ENTRADA CANTON DE SANTA ANA)
01001 VITORIA-GASTEIZ