

REGULACIÓ EN MATÈRIA DE CONSUM PER ALS ESTABLIMENTS COMERCIALS I LES EMPRESES DE SERVEIS

Els **REQUISITS GENERALS** en matèria de consum que s'han de tenir en compte a nivell d'empresa, tant per complir amb la normativa com per gaudir de l'agraïment i fidelitat de la clientela són:

- **HORARIS:** s'han d'informar i han de ser visibles fins i tot quan els establiments estan tancats.
- **PREUS:** han d'estar clarament indicats. En el cas de productes, ha de figurar a cadascun d'ells i, en el cas dels serveis, exhibir un llistat de preus.
- **L'ÚS DE LA LLENGUA:** els rètols, els documents d'ofertes de serveis i els contractes d'adhesió han d'estar almenys en català i s'ha d'estar en condicions de poder atendre a la clientela quan s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials, el català i el castellà.
- **L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES:** han d'estar etiquetats en qualsevol de les dues llengües oficials, el català i el castellà.
- **FACTURA O TIQUET:** sempre s'ha de lliurar a qui compra un bé o servei i ha d'incloure, com a mínim, el concepte, l'import amb impostos i la identificació de l'empresa amb el NIF
- Disposar de **FULLS DE RECLAMACIÓ**.
- Facilitar una bona **INFORMACIÓ** prèvia a la venda del producte o servei i una publicitat veraç.

A què està obligada una empresa?

a) Atendre, facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada per les persones consumidores de forma personal i, si escau, presencial, pels mitjans adequats.

b) Atendre i informar, en qualsevol cas, a tothom de forma immediata i adequada i, si escau, presencialment, de qualsevol incidència, esdeveniment o circumstància que afecti el funcionament normal de les relacions de consum i, d'altra banda, minimitzar i pal·liar els possibles danys i perjudicis que se'n derivin, i evitar les esperes excessives i injustificades. A aquests efectes, si l'empresari o empresària disposa d'un telèfon o telèfons d'atenció a la clientela, en cap cas no poden ésser de tarifació addicional, i n'ha d'informar i facilitar-ne el número o números.

c) Garantir de forma fefaent a qui consumeix, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la

presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum; i 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. En el supòsit que durant aquest termini no s'hagués resolt de forma satisfactòria la queixa o la reclamació formulada, l'empresari o empresària que estigui adherit a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes ha de proporcionar els mitjans adequats per a garantir l'accés de la persona consumidora al sistema extrajudicial de resolució corresponent o, si escau, adreçar-la als serveis públics de consum.

d) Posar a disposició de totes les persones, sigui quin en sigui el lloc de residència, en qualsevol relació de consum, informació que ha d'incloure, en qualsevol cas, l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el número de fax o l'adreça de correu electrònic on les persones consumidores o bé poden sol·licitar qualsevol mena d'assessorament o informació sobre el bé o servei adquirit o contractat, o bé poden formular les queixes o reclamacions sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum.