



GIPUZKOA
MERKATARIAK
FEDERACIÓN

**PREGUNTAS
FRECUENTES
SOBRE
NORMATIVA
COMERCIAL**

HOJAS DE RECLAMACIONES

PREGUNTA: Existen en los comercios hojas de queja, donde no se reclama nada de valor económico, pero sí un mejor trato, la mejora de una mala iluminación... ¿Estas hojas son obligatorias? ¿Dónde se compran?

El Gobierno Vasco, en julio de 2.014 promulgó un Decreto que modificaba en algunas cuestiones la normativa de hojas de reclamaciones, y entre las novedades, incluye la queja (no reclamación) sin pretensión económica del consumidor.

Sigue existiendo la obligación de disponer de las Hojas de Reclamaciones, que pueden adquirirse tanto telemáticamente como presencialmente en cualquiera de las Delegaciones Territoriales de KONTSUMOBIDE de los respectivos Territorios Históricos.

La queja es una novedad que incluye el Decreto, pero que no tiene soporte documental obligatorio.

El consumidor da traslado de su queja a la Administración, quien a su vez la traslada al establecimiento a fin de que este tome nota, y en su caso, adopte las medidas oportunas al efecto

DEVOLUCIONES

PREGUNTA: Hay tiendas que devuelven el dinero y otras no. Para las que no: ¿Este aviso debe estar visible en la caja siempre? ¿También debe ir en el ticket de compra?

No es ninguna obligación para el comercio proceder a la devolución del dinero, salvo que el producto esté deteriorado. En ese caso, el comercio podrá ofrecer la sustitución del producto defectuoso por otro igual no defectuoso, o la reparación del mismo, siempre a elección del cliente. Sólo cuando ninguna de las anteriores sea posible, o su coste sea desproporcionado, tendrá derecho el consumidor a exigir la devolución del precio de compra o una rebaja en el mismo. En los supuestos anteriores, sólo si el cliente lo acepta, podrá entregarse un vale o cheque por el mismo importe.

La devolución del dinero en otras circunstancias distintas a las anteriores responde a una política comercial propia de cada establecimiento, es una obligación voluntariamente asumida por el comerciante que no impone la normativa, y por tanto no es obligatoria tenerla. Pero si el comercio dispone de una política comercial propia más flexible que la normativa, y el

consumidor la conoce, tiene derecho a exigir su aplicación, puesto que se convierte en una obligación para el comerciante.

En el caso de los establecimientos que permiten devoluciones en supuestos de productos no

defectuosos, tienen que aceptar la devolución, pero pueden entregar a cambio un cheque o vale de compra por el mismo valor del producto devuelto, aunque el cliente exija la devolución del dinero, salvo que por política comercial se hayan comprometido a ello.

Si es política comercial propia del establecimiento, distinta a la regulación legal, debe estar debidamente anunciada y ser fácilmente visible para cualquier consumidor. Para evitar que el cliente pueda alegar desconocimiento de la misma sería recomendable incluirlo en el ticket de compra, aunque no es obligatorio. Esta política comercial propia sólo podrá mejorar los derechos que la normativa reconoce al consumidor en materia de cambios y devoluciones, nunca empeorarla o restringir sus derechos.

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN EN SUPUESTOS DE VENTA A DISTANCIA

PREGUNTA: ¿Se puede devolver los productos? ¿Todos? ¿Cuáles son las condiciones? ¿Quién asume los gastos?

Se entiende por venta a distancia cualquier venta de un producto o servicio que no se realice en un comercio físico. Por ejemplo, venta telefónica o venta online.

Las condiciones de devolución en supuestos de venta a distancia son las mismas que en un comercio físico, en función de la política comercial de cada establecimiento, y con los mismos requisitos marcados en la pregunta anterior. No obstante, existe además un derecho de desistimiento o arrepentimiento del consumidor durante 14 días.

En supuestos de venta a distancia, es obligatorio que el vendedor informe de manera clara, comprensible, precisa y adecuada al consumidor de su derecho a desistir en la compra realizada, sin tener que dar explicaciones o motivos, durante los 14 días siguientes a la recepción del producto o servicio adquirido a distancia. De lo contrario, dicho derecho a desistir se amplía a 12 meses.

Las tiendas online tienen la obligación de enviar un acuse de recibo o una confirmación de pedido, siendo el momento más adecuado para informar de tal derecho. Además, es obligatorio facilitar el documento de desistimiento, o el acceso online al mismo.

La tienda online, tiene la obligación de abonar todas las cantidades recibidas, incluidos los costes de entrega en el caso de que haya sido el consumidor quien los cubriera. El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo que el empresario haya aceptado asumirlos, o no le haya informado de que le corresponde asumir esos costes.

Como excepción al derecho de desistimiento, existen determinados productos que, por su naturaleza, no se pueden devolver. La relación de productos se encuentra recogida en el artículo 103 de la LDCyU.

HURTOS EN COMERCIO

PREGUNTA: En caso de que una persona sustraiga algo de nuestro comercio. ¿Cuál es la manera de actuar? ¿No se le puede tocar? ¿Hay que esperar a que salga del comercio para acusarle? En caso de que una persona entre al comercio con una bolsa ¿podemos pedirle que la deje en el mostrador o que nos la enseñe a la salida?

Efectivamente, mientras no sale una persona de tu establecimiento no se puede decir que lo haya hurtado, ya que todavía puede pagarlo. Lo que ocurre es que, en ocasiones su actitud nos indica que no tiene ninguna intención de pagar.

Siempre que se pueda, sin violencia, lo mejor es retenerla y avisar a la Guardia Municipal.

Para el cliente que entra con bolsa al establecimiento puede ser muy violento proceder al registro de sus pertenencias ante el resto de clientes, ya sea antes o después, por lo que sería recomendable que el establecimiento tuviese un lugar adecuado para que los clientes dejen sus pertenencias en la entrada al comercio, pero con la seguridad suficiente de que ello no entraña riesgo de sustracción. Ej: taquillas o similares.

TICKETS Y FACTURAS

PREGUNTA: ¿Qué datos deben aparecer en un ticket de compra? ¿Cuándo tengo obligación de emitir factura?

Contenido del ticket:

- Número
- Fecha de expedición
- Número de identificación fiscal (C.I.F.)
- Razón social de quien emite el ticket-Identificación de la operación realizada
- La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios prestados
- Tipo impositivo aplicado.

Todo ello hasta 3.000 €. A partir de esa cifra, es obligatoria la emisión de factura.

Contenido de la factura:

- Número y serie correlativa
- Fecha y hora de la operación
- Nombre del establecimiento y dirección
- NIF e identificación del expedidor
- Descripción del servicio/ Desglose de cada artículo o servicios prestados
- Tipo impositivo aplicado (o 'IVA incluido')
- Descuentos en caso de que existan
- Importe de la compra (con IVA)
- En ocasiones aparece la forma de pago (tarjeta o en efectivo).

ANIMALES DOMÉSTICOS

PREGUNTA: ¿Se puede prohibir su entrada en comercios? En ese caso, ¿debe figurar esta prohibición en un cartel visible?

Los comercios tienen libertad absoluta para decidir si admiten o no animales domésticos en sus establecimientos. Hay tiendas que lo permiten (Grupo Zara) y otras que no (El Corte Inglés).

Quienes lo permiten deben exigir que esté atado, con correa, y si es un perro de los catalogados como raza potencialmente peligrosa, con bozal.

Si no se permite, conviene anunciarlo debidamente y en el propio acceso al establecimiento para evitar situaciones incómodas con los clientes, siendo motivos higiénicos y de evitar molestias a otros clientes, los que pueden justificar, entre otros, la no permisividad de acceso con mascotas a los comercios.

BAÑOS / ASEOS

PREGUNTA: ¿Es obligatorio que el comercio ponga a disposición de los clientes un baño?

Ningún comercio tiene la obligación de disponer de un baño para clientes, salvo que el establecimiento tenga la consideración de gran superficie (+ de 2.000 m²). En ese caso, además, el baño deberá estar adaptado para posibilitar el acceso y su utilización por personas minusválidas.

En caso de que un comercio esté instalado en el interior de una gran superficie o centro comercial, no tendrá la obligación de disponer de un baño propio, puesto que podrán usar los baños que existan en el propio centro comercial.

DERECHO DE ADMISIÓN

PREGUNTA: ¿Existe en comercio? En caso afirmativo, ¿Cómo se aplica?

El derecho de admisión arbitrario no está permitido, por ser anticonstitucional. Otra cosa es no permitir la entrada a personas en estado de embriaguez, alborotador, provocar desórdenes, etc.

En el supuesto de que un comercio disponga de condiciones concretas para admitir o impedir la entrada de personas en su establecimiento, dichas condiciones han de estar relacionadas con circunstancias objetivas (no subjetivas a criterio del establecimiento) y en ningún caso pueden ser discriminatorias, por razón de origen o lugar de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición o circunstancia personal o social de los usuarios.

Para que dichas condiciones puedan aplicarse legalmente, o lo que es lo mismo, servir de base para impedir el acceso al establecimiento de una determinada persona, han de estar redactadas de forma clara y comprensible, correctamente legibles, y debidamente anunciadas en la entrada del establecimiento, o en su caso, en los distintos calanes de venta o publicidad de que disponga el comercio en concreto.

En cualquier caso, independientemente de que un establecimiento disponga o no de condiciones particulares que regulen el acceso al interior del mismo, los titulares del mismo están obligados a impedir la entrada de personas en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el aforo se halle completo.
- b) Una vez cumplido el horario de cierre.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida según la normativa vigente.
- d) Cuando se manifiesten comportamientos violentos susceptibles de causar molestias a otras personas o clientes.

FOTOGRAFÍAS AL COMERCIO O A LOS PRODUCTOS

PREGUNTA: En ocasiones tenemos clientes sacando fotografías a diferentes productos y a diferentes zonas de nuestra tienda. ¿Pueden hacerlo o necesitan nuestro permiso? ¿Podemos prohibírselo?

El Comercio o establecimiento es un espacio público, pero la creatividad, decoración, diseño, etc. es propiedad del titular del mismo.

Si no interesa que se obtengan fotografías, es conveniente poner un cartel que así lo indique, en un lugar visible del establecimiento o a la entrada del mismo. Sin embargo, es dudoso que se pueda prohibir fotografiar los escaparates desde la calle, ya que se encuentran en un espacio público.

En cualquier caso, la realización de estas fotos han de preservar el derecho a la intimidad y la propia imagen de terceros que se encuentren en el interior del establecimiento.

REBAJAS

PREGUNTA: El periodo de rebajas ¿Cuándo es? ¿Es necesario publicitarlo/ anunciarlo y cómo? ¿Cuáles son las condiciones para las devoluciones?

La denominación de venta con rebaja se utilizará exclusivamente para aquellas ventas que se realicen, conforme a la legislación vigente, con reducción del precio habitual de venta.

Estas ventas podrán tener lugar en los períodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante, siendo la duración de cada período decidida libremente por estos. No obstante, deberán cumplir los siguientes requisitos o condiciones:

- Hacer una comunicación al Gobierno Vasco, con carácter previo al inicio de las mismas, en las que se comunique el periodo de rebajas que se pretende aplicar, e individualizada por cada establecimiento.
- Los artículos objeto de este tipo de venta deberán haber estado incluidos en la oferta habitual del establecimiento a su precio ordinario (mínimo el mes previo al período comunicado), sin que hayan sido objeto de venta en promoción durante el mes anterior, y sin que adolezcan de ningún tipo de defecto o tara.
- Las empresas que recurran a este tipo de venta deberán estar de alta en un epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas correspondiente a una actividad comercial minorista.

-En los escaparates del establecimiento comercial, y de manera visible desde el exterior, se deberán exponer las fechas de inicio y finalización del período comunicado.

Las condiciones de devolución de los productos son las mismas, independientemente de que estemos o no en periodo de rebajas. Los establecimientos que quieran establecer una política comercial distinta para devoluciones durante el periodo de rebajas, deberán tener debidamente anunciadas, y en lugar visible, las condiciones de devolución durante dicho periodo, junto con el resto de condiciones propias de su política comercial particular.

PRECIOS DE PRODUCTOS

**PREGUNTA: ¿Es obligatorio que todos los productos lleven etiqueta?
¿También los del escaparate?**

Si, es obligatorio indicar el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores, independientemente de que estén expuestos en el escaparate o en el interior del comercio. Los precios deben estar visibles y expuestos con la información clara y detallada.

En época de rebajas, además, debe señalarse de forma inequívoca el precio anterior a la rebaja y el nuevo por el que se oferta.

-En los escaparates del establecimiento comercial, y de manera visible desde el exterior, se deberán exponer las fechas de inicio y finalización del período comunicado.

Las condiciones de devolución de los productos son las mismas, independientemente de que estemos o no en periodo de rebajas. Los establecimientos que quieran establecer una política comercial distinta para devoluciones durante el periodo de rebajas, deberán tener debidamente anunciadas, y en lugar visible, las condiciones de devolución durante dicho periodo, junto con el resto de condiciones propias de su política comercial particular.

Comunicación de venta con rebaja en establecimientos comerciales de Euskadi

La denominación de venta con rebaja se utilizará exclusivamente para aquellas ventas que se realicen, conforme a la legislación vigente, con reducción del precio habitual de venta.

Estas ventas podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante, siendo la duración de cada periodo decidida libremente por estos.

Requisitos:

- Hay que hacer una comunicación de rebajas por cada establecimiento.
- Esta comunicación deberá hacerse con carácter previo a cada periodo de rebajas.
- Los artículos objeto de este tipo de venta deberán haber estado incluidos en la oferta habitual del establecimiento (mínimo el mes previo al periodo comunicado}
- Las empresas que recurran a este tipo de venta deberán estar de alta en un epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas correspondiente a una actividad comercial minorista.
- En los escaparates del establecimiento comercial y de manera visible desde el exterior se deberán exponer las fechas de inicio y finalización del periodo comunicado.

Comunicación de venta con liquidación

La venta en liquidación se deberá anunciar con siete días hábiles a su inicio (son días inhábiles los sábados, domingos y festivos)

Se limitará a los productos o artículos que vengan formando parte de las existencias del establecimiento.

Se efectuará en el local habitual de venta, salvo caso de fuerza mayor o resolución judicial o administrativa que lo impida o que las causas que originen dicha venta así lo exijan.

En toda la publicidad que se haga tendrán que indicarse las causas que la motivan, así como la fecha de comienzo y duración de la misma que no podrá superar el año. Deberá indicarse igualmente el precio anterior y el que se ofrece para cada artículo u otro tipo de incentivo que se aplique.

Junto con la comunicación, se deberá enviar un inventario de los productos a liquidar.