



**O TEU COMERCIO
MELLORA
CUMPRINDO**



**XUNTA
DE GALICIA**

**AS PERSOAS COMERCIANTES
DEBERÁN CUMPRIR ENTRE OUTROS
COS SEGUINTE ASPECTOS
RECOLLIDOS NA NORMATIVA VIXENTE:**



HORARIOS COMERCIAIS




HORARIOS

- Os horarios de apertura e peche deben estar expostos de xeito perfectamente visible tanto no interior como no exterior do establecemento.
- O horario global en que os establecementos comerciais poden desenvolver a súa actividade durante o conxunto de días laborais da semana é como máximo de 90 horas, nunha franxa horaria de entre as 8:00 horas e as 24:00 horas.

DOMINGOS E FESTIVOS

- Os domingos e festivos de apertura (cun máximo de 10 ao ano) determináanse para cada período anual pola Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación, e publícanse no DOG antes do 15 de outubro do ano anterior ao da súa aplicación.
- Cada comerciante decide libremente o horario correspondente a cada domingo ou festivo no que exerza a súa actividade.



ABERTO

HORARIOS COMERCIAIS



LIBERDADE HORARIA

- Teñen plena liberdade horaria para a apertura en domingos e festivos:

Os establecementos comerciais que dispoñan dunha superficie útil de exposición e venda ao público inferior a 300 metros cadrados, excluídos os pertencentes a empresas ou grupos de distribución que non teñan a consideración de pequena e mediana empresa, segundo a lexislación vixente.

- Os establecementos comerciais dedicados á venda:
 - *De produtos de pastelería, repostaría, churrería, pan, pratos preparados, prensa, flores e plantas e máis as chamadas tendas de conveniencia.*
 - *De combustibles e carburantes, principalmente.*
- Os establecementos comerciais situados:
 - *En puntos fronteirizos, estacións e medios de transporte terrestre, marítimo e aéreo.*
 - *En zonas declaradas de grande afluencia turística.*
 - *No contorno inmediato da celebración de feiras e mercados tradicionais, durante o mesmo horario no que teñan lugar.*
 - *En establecementos hoteleiros, sempre que a actividade teña carácter permanente, e non poida accederse a eles directamente desde a rúa.*



PROMOCIÓN DE VENDA

INFORMACIÓN XERAL

- Con carácter xeral o comerciante debe proporcionar información clara, veraz e suficiente sobre o contido e as condicións das súas actividades promocionais, especificando no anuncio o tipo de promoción que realiza, a súa duración, e, no seu caso, as condicións da promoción.
- Cando a promoción non comprenda, polo menos, a metade dos artigos postos á venda, non se pode anunciar como unha medida xeral, senón que debe referirse exclusivamente aos grupos de produtos aos que realmente afecte.
- Os artigos non poden ser adquiridos co fin exclusivo de ser incluídos nas promocións comerciais, agás a promoción para o lanzamento de novos produtos.

No caso de que se oferten produtos a prezo normal e reducido, uns e outros deben estar suficientemente separados ou sinalados, de xeito que non poidan confundirse ou inducir a erro, distinguindo, neste caso, a existencia de cada unha das modalidades promocionais no mesmo establecemento.

REBAIXAS

- Poden ter lugar nos períodos estacionais de maior interese comercial, segundo o criterio de cada comerciante, que decide tamén libremente a súa duración.
- Os artigos rebaxados deben ter sido incluídos con anterioridade na oferta habitual de vendas (polo menos cun mes de antelación) e en condicións de prezo ordinario, non poden estar deteriorados nin ser adquiridos para esta finalidade.
- Os letreiros e etiquetas deben exhibir o prezo anterior e o novo prezo, ou en substitución deste último a porcentaxe de redución.

PROMOCIÓN DE VENDA



VENDAS EN LIQUIDACIÓN

- Debe comunicarse, con 15 días de antelación, ao departamento territorial da Consellería competente en materia de comercio, indicando a causa legal que a motiva, a data do seu comezo, a duración e a data de finalización. Unha copia desta comunicación debe exhibirse nun lugar visible do establecemento.
- Os anuncios de liquidación deben explicar a causa desta, así como a data de comezo e a duración, que será de 6 meses agás no caso de cese total da actividade que é máximo dun ano.
- Non poderá efectuarse unha nova liquidación no mesmo establecemento de produtos similares á anterior nos 3 anos seguintes, salvo cando teña lugar en execución de decisión xudicial, administrativa, por cese total de actividade ou causa de forza maior.

VENDAS CON DESCONTO

- Os artigos sobre os que se apliquen non poden ter diminuída a súa calidade.
- A súa realización responderá a dúas finalidades:
 - a) Potenciar a venda de determinados produtos, e cunha duración mínima dun día e máxima de 30.
 - b) Relanzar un establecemento que fose obxecto dunha remodelación física de importancia (acreditada polo correspondente proxecto técnico), cunha duración máxima de 3 meses desde a reapertura.
- O anuncio de venda con desconto debe indicar a súa duración e os artigos afectados, salvo no suposto de que a promoción se desenvolva nun establecemento remodelado, e a mesma afecte, como mínimo, á metade dos artigos postos á venda.

VENDAS DE SALDOS

- Considérase venda de saldos a de produtos cuxo valor estea diminuído por deterioro, desgaste, desperfecto, desuso ou obsolescencia.
- Non ten esta consideración a venda de excedentes de produción ou tempada, nin a de artigos que non pertencesen ao comerciante 4 meses antes da data de comezo (coa excepción dos establecementos dedicados exclusivamente a este sistema de vendas).
- A venda de saldos deberá anunciarse con esta denominación, e publicitarase sinalando as causas que a motivan, especialmente se se trata de artigos deteriorados e defectuosos.



PREZOS E MEDIOS DE PAGAMENTO

PREZOS

- Os produtos expostos para a súa comercialización deben ter o seu prezo indicado de forma inequívoca e fácilmente identificable.
- Os produtos mostrados no escaparate tamén deber ter o seu prezo marcado, que será visible desde o exterior coa excepción daqueles produtos de xoiaría e pratería cuxo valor unitario supere os 600 euros.
- Aqueles produtos que se vendan a granel deben indicar o prezo da unidade de medida.
- Se na marcaxe dun produto aparecen dous ou máis prezos diferentes, o comerciante está obrigado a vender ao prezo máis baixo dos amosados.



PREZOS E MEDIOS DE PAGAMENTO

MEDIOS DE PAGAMENTO E DEVOLUCIÓN

- O comerciante debe explicitar por escrito e de forma visible, na zona de caixa, os medios de pagamento admitidos e a posibilidade ou non da devolución do produto.
- No ticket de compra debe figurar a mesma información, así como o prazo para realizar a posible devolución.
- Se se admite a devolución, o comerciante pode elixir entre o reembolso do importe ou a entrega dun vale sen caducidade polo importe correspondente.
- Durante o desenvolvemento de actividades de promoción de vendas, o comerciante debe admitir os mesmos medios de pagamento que acepta habitualmente.



FOLLAS DE RECLAMACIÓNS E GARANTÍAS

FOLLAS DE RECLAMACIÓNS

- Os comerciantes deben ter a disposición das persoas consumidoras as follas de reclamacións oficiais en todos os establecementos, locais ou dependencias abertas ao público, que poden adquirir no Instituto Galego do Consumo e da Competencia.
- Debe exhibirse, de forma permanente e perfectamente visible a súa existencia, mediante un cartel no que figure a seguinte lenda: *“Existen follas de reclamacións a dispor da persoa consumidora ou usuaria”*, polo menos nos idiomas galego, castelán e inglés.
- Con independencia da forma de presentación da reclamación, os comerciantes deberán dar resposta adecuada ás reclamacións no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo dun mes desde a presentación desta.

GARANTÍAS

- O comerciante é o responsable da garantía fronte á persoa consumidora. Os prazos de garantía legal computan desde a entrega do produto ou desde o contrato no suposto de servizos, e son:
 - 3 anos para produtos / bens de consumo.
 - 2 anos para contidos e servizos dixitais.
- Durante os primeiros 2 anos presúmese que as faltas de conformidade son de orixe.
- De existir falta de conformidade a persoa consumidora pode optar entre:
 - a reparación ou substitución do produto / servizo.
 - a rebaixa no prezo ou a resolución do contrato, que supón a devolución do diñeiro pagado.

**O TEU COMERCIO
MELLORA
CUMPRINDO**

CEEI.XUNTA.GAL



**XUNTA
DE GALICIA**