

# CLAVE 01 Conocimientos esenciales de normativa comercial

Información básica y esencial para los empresarios/as y dependientes/as que trabajen en establecimientos comerciales en Andalucía:

## 1. Horario de apertura

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información de los horarios de apertura y cierre, exponiéndolos **en lugar visible**, tanto en el interior del establecimiento como en el exterior, **incluso cuando el local esté cerrado**.



## 2. Política de Devoluciones

No hay ninguna obligación legal en el **establecimiento comercial (o tienda física)** a devolver el dinero una vez efectuada la compra.

**En consecuencia, la devolución sólo será obligatoria en los casos en los que figure en el contrato o en la publicidad establecida por el comercio.**

Situación distinta es cuando el **producto** estuviese **defectuoso o en mal estado**, así como en las ventas a distancia donde existe **"derecho de desistimiento"**, en el que el cliente podrá devolver el producto dentro del periodo de 14 días, tras producirse la entrega, sin necesidad de un hecho causal, es decir, el cliente tendrá la potestad de cambiar de opinión y no realizar la compra.

En todas las circunstancias anteriores, el tique o la factura de la compra será un elemento clave a efectos probatorios y de cómputo de plazos.

## 3. Etiquetado con precio y características principales de los productos

### ETIQUETADO:

Los datos obligatorios del etiquetado deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles por el consumidor.

### PRECIOS:

Se indicará el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores incluidos los del escaparate.

El precio de venta deberá ser expresados en euros, además de ser:

- Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.
- Visibles para el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.



#### 4. Hoja de Reclamaciones

En todos los establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten.

#### 5. Horarios comerciales

Con carácter general, el horario de apertura y cierre dentro de los días laborables de la semana será libremente decidido por cada comerciante, respetando siempre el límite máximo de 90 horas, salvo los supuestos de plena libertad horaria.

#### 6. Apertura comercial en domingos y festivos

**El número de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público en la Comunidad Autónoma de Andalucía será de 16 días.**

Las Corporaciones Locales, podrán solicitar la permuta de hasta dos de los domingos y festivos habilitados en el calendario anual regional por otros en atención a las necesidades comerciales de su término municipal.

Festivos de apertura en Andalucía:

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaytrabajoautonomo/areas/comercio/interior/paginas/horarios-comerciales.html>

#### 7. Zonas de gran Afluencia Turística

**Los establecimientos comerciales radicados en la zona de gran afluencia turística** que se declaren, a efectos de horarios comerciales, **tendrán plena libertad para determinar los días y horas de apertura al público.**

Listado de zonas en Andalucía:

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaytrabajoautonomo/areas/comercio/interior/paginas/zonas-afluencia.html>

#### 8. Actividad de promoción de ventas

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas las siguientes casuísticas: rebajas, ofertas o promociones, ventas de saldos, ventas en liquidación, ventas con obsequio y ofertas de venta directa.

En estos casos, también se deberá informar del **precio anterior**, siendo éste el **menor** que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos **en los treinta días precedentes.**



## 9. Venta a distancia

Se entienden aquellos contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor/usuario.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: Internet, el correo postal, el teléfono o el fax.

Casuística específica de las ventas a distancia:

### • Derecho de Desistimiento

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor/usuario de **dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, el cual será de 14 días naturales**, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

### • Sustitución del bien o servicio contratado a distancia

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, **el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad a la del adquirido inicialmente.**

En este caso, el consumidor y usuario **podrá ejercer también su derecho de desistimiento.**

## 10. Devoluciones

No hay ninguna obligación legal del comercio a devolver el dinero una vez efectuada la compra. Sólo en los casos en los que figure en el contrato o en la publicidad del comercio existe la obligación de devolver el dinero.

La excepción está en si el producto estuviese defectuoso o en mal estado, pues aquí el comerciante sí tiene la obligación de reemplazarlo por un producto de las mismas características o, en su defecto, la devolución del dinero. En cualquiera de estos casos, **resulta obligatorio la presentación del tique de compra para la correspondiente devolución.**

## 11. Garantía y servicios postventa

La garantía legal, ante las faltas de conformidad, comporta estos derechos:

- Derecho de devolución.
- Derecho de reparación.
- Derecho a la rebaja del precio.
- Derecho a la resolución del contrato.

Durante el periodo de garantía tanto la **reparación como la sustitución serán gratuitos para la persona consumidora, así como todo coste relacionado con las mismas.**

El plazo de **garantía será de 3 años desde la entrega en el caso de venta de bienes nuevos o de 2 años en el caso de suministro de contenidos o servicios digitales.**

En los **bienes de segunda mano**, el vendedor y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que **no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega.**



## 12. Hoja de Quejas y Reclamaciones

Las personas consumidoras/usuarios **tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones** a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo.

Las personas consumidoras/usuarios **podrán optar de manera indistinta por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones o por la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

**La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita**, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar la entrega de bienes ni ejecutado prestación de servicios alguna.

Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad que la reciba **deberá responder de forma motivada la misma, en el plazo máximo de diez días hábiles desde el día de la recepción.**

## 13. Sistema arbitral

**El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público** por el cual se pueden **resolver los conflictos de consumo de una manera gratuita, sencilla y objetiva**, evitando la burocracia y costes de un proceso judicial.

Requiere la aceptación voluntaria de la empresa o profesional reclamado. **El laudo que se dicte es irrecurrible, ejecutivo y excluye la vía judicial.**

## 14. Bolsas de plástico

**Desde el 1 de enero de 2021 las bolsas de plástico ligeras y muy ligeras deben ser compostables, estando exceptuadas de su cobro únicamente las bolsas de plástico compostable muy ligeras (de menos de 15 micras de espesor)** que son necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel. Las bolsas de plástico compostable ligeras (15-50 micras), deben cobrarse desde el 1 de julio de 2018.

**Están prohibidas todas las bolsas de plástico fragmentable**, independientemente de cuál sea su espesor.

Los comerciantes podrán también optar por otros formatos de envase para sustituir a las bolsas de plástico.

**MÁS INFO:** <https://www.fael.es/fichas-informativas-sobre-10-claves-esenciales/>

