



# Oficina de Consum de la Garrotxa

## 1. HORARIS COMERCIALS

L'establiment ha d'informar dels seus horaris. L'horari ha de ser visible fins i tot quan l'establiment estigui tancat.

## 2. PREUS

Els clients han d'estar informats dels preus, que han d'estar clarament indicats:

### **Productes**

El preu ha de figurar en cada producte, tant si és a l'aparador com a l'interior de la botiga, mitjançant etiquetes o cartells clarament llegibles. És el preu total (impostos i despeses incloses) i ha d'anar precedit de les sigles PVP.

Per motius de seguretat, les joieries i pelleteries estan exemptes d'aquesta obligació.

### **Preu per unitat de mesura (PUM)**

És el preu final inclosos els impostos, per: quilo, litre, metre, metre quadrat o metre cúbic del producte o bé una unitat de producte.

L'objectiu és regular la indicació del preu de venda i del PUM dels productes que les persones que es dediquen al comerç ofereixin als consumidors, a fi que estiguin informats dels preus i puguin fer una comparació entre aquests.

### **Serveis**

En la prestació de serveis, hi ha d'haver un llistat de preus en un lloc visible a l'interior i s'entén que el preu inclou els impostos. La llista de preus ha d'estar, com a mínim, en català.

## 3. L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES

Els productes han d'estar etiquetats en qualsevol de les dues llengües oficials, el català i el castellà.

L'etiqueta ha de contenir tota la informació necessària, d'acord amb la normativa aplicable a cada tipus de producte i ha d'incloure sempre, com a mínim, el nom o denominació del producte i la identificació del responsable a la Unió Europea (productor o importador).

## 4. FACTURA O TIQUET

S'ha de lliurar sempre als clients la factura o tiquet de compra, que ha d'incloure, com a mínim: el concepte, l'import (amb impostos) i la identificació de l'empresa (nom comercial o raó social i domicili de l'establiment) amb el NIF.

Queda prohibida la utilització de paper o altres suports documentals que esdevinguin il·legibles durant la vida útil del producte.

S'ha d'acceptar sempre el pagament en diners de curs legal. Si s'anuncien altres mitjans de pagament (targetes, xecs, etc.) no es podran fer distincions a l'hora d'acceptar-los.

## 5. L'ÚS DE LA LLENGUA

Els rètols, tots els documents d'oferta de serveis (fulls informatius, pressupostos, etc.) i els contractes d'adhesió o clàusules-tipus han d'estar almenys en català. A més, l'establiment ha d'estar en condicions de poder atendre els seus clients quan s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya, el català i el castellà.

## 6. GARANTIES

### **Garantia legal**

El venedor ha de lliurar béns conformes (ajustats a la descripció, a l'ús habitual o especial pactat) i, per tant, ha de respondre davant del client (inclosa la instal·lació, si corre a càrrec seu) durant 2 anys. El venedor disposa d'un any per reclamar al responsable (fabricant, importador, etc.).

### **Garantia comercial**

Si en un producte el venedor dóna als seus clients una garantia comercial, mai no pot oferir menys drets que els de la garantia legal. A més, les condicions s'han de formalitzar per escrit o en qualsevol suport durador.

Si el producte que es ven no és defectuós, el venedor no té l'obligació de canviar-lo o retornar els diners (excepte que ho anunciï en la seva publicitat). Per tant, és el venedor qui ha de fixar i informar degudament els clients de la seva política comercial (canvi de productes, retorn dels diners, vals de compra...)

## 7. FULLS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

Els establiments comercials han de tenir fulls oficials de reclamacions/denúncia a disposició dels seus clients i un cartell que informi de la seva disponibilitat.

## 8. JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

L'arbitratge de consum és un sistema extrajudicial i voluntari, protector dels consumidors i dels empresaris, que permet resoldre amb caràcter vinculant i de manera ràpida i gratuïta les diferències sorgides entre les empreses i els seus clients.

És important adherir-se a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya perquè s'atorga un distintiu oficial que l'empresari col·loca en un lloc destacat de l'establiment o del producte. Això determina un signe d'avantatge competitiu que exterioritza un factor de qualitat.

A la vegada, quan el client es planteja la relació amb l'empresari tria més confiat l'establiment adherit, ja que és sabedor de la predisposició de l'empresari, si fos el cas, a resoldre aquells dubtes, diferències o possibles conflictes a través de l'arbitratge. L'arbitratge de consum és equitatiu, confidencial i permet demanar i recuperar les quantitats que no hagi percebut del seu client pels serveis prestats i/o productes contractats.

Atesa la necessitat de millora que tenen actualment les empreses, de poder estimular i conservar la fidelitat del client i atès que un client descontent genera una cadena de clients insatisfets que pot comportar perjudicis en l'activitat empresarial, l'adhesió a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya dóna una imatge de seriositat, credibilitat i professionalitat que consolida l'actitud del client envers l'empresa.

D'altra banda, i tenint en compte que la societat es dirigeix cap a un procés de globalització i el constant augment de les noves tecnologies, amb el qual es permet diversificar molt més l'oferta, la possibilitat d'oferir un mecanisme de resolució de conflictes és un benefici que dóna l'oportunitat d'atendre el client i millorar la pròpia empresa.

Els adjuntem un compromís d'adhesió a l'arbitratge de consum que tutela la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per tal que, si ho estimen oportú, el retornin degudament omplert.