



Ò

Oberts al català

Guia bàsica de normativa comercial

Guía básica
de normativa
comercial

Ò

Ò

Ò

Ò

català / castellà
catalán / castellano

GUIA BÀSICA DE NORMATIVA COMERCIAL

La Confederació de Comerç de Catalunya (CCC), entitat que agrupa la majoria del comerç català i de les seves associacions, vol, amb aquest recull orientatiu, ajudar-te a conèixer la normativa bàsica que ha de complir el teu establiment i els recursos de què disposes per adaptar-t'hi.

Catalunya té una normativa comercial pròpia i competències en matèria de comerç interior, consum, turisme i indústria. Igualment, cal saber que Catalunya té dues llengües oficials, el català i el castellà (i l'aranès a la Vall d'Aran), i una llengua pròpia, que és el català. Cal saber que hi ha una Llei de política lingüística que regula l'ús del català.

La major part de la normativa que hi trobaràs ha estat legislada per la Generalitat de Catalunya, ens que regula el comerç interior i la defensa de les persones consumidores i usuàries. Aquesta normativa val per a tot el territori català.

També hi ha una altra normativa, de caràcter local, regulada pels ajuntaments, als quals t'has d'adreçar per tramitar la llicència municipal d'activitat, la llicència d'obres i altres permisos, per assessorar-te sobre si hi ha vigent alguna normativa que limiti quins establiments es poden obrir, per pagar les taxes municipals corresponents i per a altres gestions i tràmits.

Per exercir l'activitat comercial, s'ha de complir la normativa general. En aquest recull, hi trobaràs la majoria d'aquestes normes, però recorda que, en funció de l'activitat comercial que realitzis i del municipi on la duguis a terme, n'hi pot haver altres d'específiques d'obligat compliment.

Si vols tenir un negoci de qualitat, assessora't!

Conèixer i complir els requisits legals, els serveis i les prestacions afavoreix la bona marxa de l'empresa i evita possibles sancions.

GUÍA BÁSICA DE NORMATIVA COMERCIAL

La Confederació de Comerç de Catalunya (CCC), entidad que agrupa a la mayoría del comercio catalán y de sus asociaciones, quiere, con esta recopilación orientativa, ayudarte a conocer la normativa básica que tiene que cumplir tu establecimiento y los recursos de los que dispones para adaptarte.

Cataluña tiene una normativa comercial propia y competencias en materia de comercio interior, consumo, turismo e industria. Igualmente, hay que saber que Cataluña tiene dos lenguas oficiales, el catalán y el castellano (y el aranés en la Vall d'Aran), y una lengua propia, que es el catalán. Hay que saber que existe una Ley de Política Lingüística que regula el uso del catalán.

La mayor parte de la normativa que encontrarás ha sido legislada por la Generalitat de Cataluña, ente que regula el comercio interior y la defensa de las personas consumidoras y usuarias. Esta normativa vale para todo el territorio catalán.

También hay otra normativa, de carácter local, regulada por los ayuntamientos, a los cuales debes dirigirte para tramitar la licencia municipal de actividad, la licencia de obras y otros permisos, para asesorarte sobre si hay vigente alguna normativa que limite qué establecimientos se pueden abrir, para pagar las tasas municipales correspondientes y para otras gestiones y trámites.

Para ejercer la actividad comercial, se debe cumplir la normativa general. En esta recopilación, encontrarás la mayoría de estas normas, pero recuerda que, en función de la actividad comercial que realices y del municipio donde la lleves a cabo, puede haber otras normas específicas de obligado cumplimiento.

**Si quieres tener un negocio de calidad, ¡asesórate!
Conocer y cumplir los requisitos legales, los servicios y las prestaciones favorece la buena marcha de la empresa y evita posibles sanciones.**





NORMATIVA COMERCIAL

NORMATIVA COMERCIAL



HORARIS / HORARIOS

1 HORARI COMERCIAL GENERAL

Normativa actual

de dilluns a dissabte	Entre les 7 i les 22 h, amb un màxim de 12 h el dia i i 72 h la setmana
diumenges i festius	Tancament obligatori, excepte 8 festius l'any que estableix la Generalitat cada any mitjançant una ordre
24 i 31 de desembre	Obertura restringida (hora màxima de tancament: 20 h)

Els establiments comercials han d'exposar al públic el seu horari, que ha de ser **VISIBLE** sempre des de l'exterior, fins i tot quan l'establiment estigui tancat.

1

HORARIO COMERCIAL GENERAL

Normativa actual

de lunes a sábado	Entre las 7 y las 22 h, con un máximo de 12 h al día y 72 h a la semana
domingos y festivos	Cierre obligatorio, excepto 8 festivos al año que establece la Generalitat cada año mediante una orden
24 y 31 de diciembre	Apertura restringida (hora máxima de cierre: 20 h)

Los establecimientos comerciales deben exponer al público su horario, que tiene que ser **VISIBLE** siempre desde el exterior, incluso cuando el establecimiento esté cerrado.

2

EXCEPCIONS DE L'HORARI COMERCIAL GENERAL

Tipus d'establiment	Normativa actual
<p>Pastisseria · rebosteria · xurreria · pa · plats preparats · premsa · flors i plantes· venda de combustible i carburants · establiments en recintes d'aflluència turística (museus, monuments i centres recreatius turístics) · establiments situats en punts fronterers, estacions i mitjans de transport terrestre, aeri i marítim · botigues dins d'hotels · comerços de superfície inferior a 150 m² situats en municipis de menys de 5.000 habitants amb autorització de l'ajuntament</p>	<p>Obertura sense limitació d'horaris ni de dies (incloent-hi els festius)</p>
<p>Comerços d'alimentació de superfície inferior a 150 m² Establiments de conveniència*</p> <p><i>* Els establiments de conveniència són aquells de superfície inferior a 500 m² que han d'oferir tots i cadascun dels productes dels grups següents: llibres, diaris i revistes; productes d'alimentació, discos i vídeos; joguines, regals i articles diversos</i></p>	<p>Poden obrir sense limitació d'horari i tots els dies. Poden obrir sense limitació d'horari (mínim: 18 h el dia) i tots els dies excepte els dies de tancament obligatori (1 de gener, 1 de maig, 11 de setembre, 25 de desembre) i els dies d'obertura restringida (24 i 31 de desembre amb hora màxima de tancament: 20 h)</p>
<p>Establiments comercials en municipis turístics</p>	<p>Poden obrir (dies i horari) segons autorització, excepte els dies de tancament obligatori i d'obertura restringida</p>
<p>Farmàcies</p>	<p>Es regeixen per la seva normativa específica corresponent</p>
<p>Botigues entorn de mercats de marxants que se celebrin en dia festiu</p>	<p>Poden obrir durant el mateix horari en què es faci el mercat, quan l'ajuntament així ho autoritzi</p>
<p>Bars, restaurants</p>	<p>Entre les 6.00 i les 2.30 h. Divendres, dissabtes i vigílies de festius fins a les 3.00 h</p> <p>En són una excepció les discoteques, sales de ball, bars musicals, sales de joc, espectacles, etc. Cal consultar l'ordre IRP/181/2007, de 30 de maig</p>
<p>Establiments de venda de productes pirotècnics</p>	<p>Poden romandre oberts al públic els dies festius del mes de juny, entre les 7 i les 22 h</p>

2

EXCEPCIONES DEL HORARIO COMERCIAL GENERAL

Tipo de establecimiento	Normativa actual
<p>Pastelería · repostería · churrería · pan · platos preparados · prensa · flores y plantas · venta de combustible y carburantes · establecimientos en recintos de afluencia turística (museos, monumentos y centros recreativos turísticos) · establecimientos situados en puntos fronterizos, estaciones y medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo · tiendas dentro de hoteles · comercios de superficie inferior a 150 m² situados en municipios de menos de 5.000 habitantes con autorización del ayuntamiento</p>	<p>Apertura sin limitación de horarios ni de días (incluyendo los festivos)</p>
<p>Comercios de alimentación de superficie inferior a 150 m² Establecimientos de conveniencia*</p> <p><i>* Los establecimientos de conveniencia son aquellos de superficie inferior a 500 m² que deben ofrecer todos y cada uno de los productos de los siguientes grupos: libros, diarios y revistas; productos de alimentación, discos y videos; juguetes, regalos y artículos diversos</i></p>	<p>Pueden abrir sin limitación de horario y todos los días. Pueden abrir sin limitación de horario (mínimo: 18 h al día) excepto los días de cierre obligatorio (1 de enero, 1 de mayo, 11 de septiembre, 25 de diciembre) y los días de apertura restringida (24 y 31 de diciembre con hora máxima de cierre: 20 h)</p>
<p>Establecimientos comerciales en municipios turísticos</p>	<p>Pueden abrir (días y horario) según autorización, excepto los días de cierre obligatorio y de apertura restringida</p>
<p>Farmacias</p>	<p>Se rigen por su normativa específica correspondiente</p>
<p>Tiendas en torno a mercados de marchantes que se celebren en día festivo</p>	<p>Pueden abrir durante el mismo horario en el que se haga el mercado, cuando el ayuntamiento así lo autorice</p>
<p>Bares, restaurantes</p>	<p>Entre las 6.00 y las 2.30 h. Viernes, sábados y vigilias de festivos hasta las 3.00 h Son una excepción las discotecas, salas de baile, bares musicales, salas de juego, espectáculos, etc. Hay que consultar la orden IRP/181/2007, de 30 de mayo</p>
<p>Establecimientos de venta de productos pirotécnicos</p>	<p>Pueden permanecer abiertos al público los días festivos del mes de junio, entre las 7 y las 22 h</p>



RETOLACIÓ, TENDALS, MARQUESINES I BANDEROLES

ROTULACIÓN, TOLDOS, MARQUESINAS Y BANDEROLAS

Segons la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, tots els rètols de caràcter fix de l'establiment, tant interiors (per exemple, caixa, sortida) com exteriors (pastisseria, forn, etc.), han de ser redactats, com a mínim, en català. Aquesta normativa no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

- Fruiteria Bona Compra
- Restaurant My Friends

- Basar La Petite Xina
- Patisserie Hussein

Les ordenances municipals, en molts casos, són les que regulen les característiques i la disposició de la retolació exterior de l'establiment, dels tendals i de les marquesines. Hi trobaràs, per exemple, com han d'anar integrats a la façana, com han de ser els sistemes d'il·luminació, la limitació o no de l'ús de banderoles, etc. Informa-te'n al teu ajuntament.

Según la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, todos los rótulos de carácter fijo del establecimiento, tanto interiores (por ejemplo, caja, salida) como exteriores (pastelería, horno, etc.), deben estar redactados, como mínimo, en catalán. Esta normativa no se aplica a las marcas, a los nombres comerciales y a los rótulos amparados por la legislación de la propiedad industrial.

- Fruiteria Bona Compra
- Restaurant My Friends

- Basar La Petite Xina
- Patisserie Hussein

Las ordenanzas municipales, en muchos casos, son las que regulan las características y la disposición de la rotulación exterior del establecimiento, de los toldos y de las marquesinas. En ellas encontrarás, por ejemplo, cómo deben estar integrados en la fachada, cómo tienen que ser los sistemas de iluminación, la limitación o no del uso de banderolas, etc. Infórmate en tu ayuntamiento.

ETIQUETATGE / ETIQUETAJE

Les normatives sobre etiquetatge de productes són nombroses i vénen regulades tant per l'administració europea com per l'autonòmica i l'estatal.

Alguns productes tenen l'obligació d'indicar a l'etiqueta la data de caducitat, el lot de fabricació, la denominació, la quantitat, la categoria, la composició del producte, etc. D'altres han de portar les instruccions o els riscos del seu ús. Cal consultar per a cada producte o sector d'activitat quina normativa específica hi ha.

Responsabilitat. En cas d'infracció en matèria d'etiquetatge, se'n considera responsable la firma o raó social que figura en l'etiqueta, pel que fa a productes envasats. Es considera responsable d'aquesta infracció la persona que hagi comercialitzat el producte, si aquest no porta les dades necessàries per identificar-ne els responsables. En el cas de productes a doll, es considera responsable d'aquesta infracció el tenidor del producte.

Las normativas sobre etiquetado de productos son numerosas y vienen reguladas tanto por la administración europea como por la autonómica y la estatal.

Algunos productos tienen la obligación de indicar en la etiqueta la fecha de caducidad, el lote de fabricación, la denominación, la cantidad, la categoría, la composición del producto, etc. Otros deben llevar las instrucciones o los riesgos de su uso. Hay que consultar para cada producto o sector de actividad qué normativa específica hay.

Responsabilidad. En caso de infracción en materia de etiquetado, se considera responsable la firma o razón social que figura en la etiqueta, por lo que respecta a productos envasados. Se considera responsable de esta infracción a la persona que haya comercializado el producto, si este no lleva los datos necesarios para identificar a los responsables. En el caso de productos a granel, se considera responsable de esta infracción al tenedor del producto.



Llengua de les etiquetes. Les dades que figuren en l'etiquetatge i en l'embalatge i les instruccions d'ús dels productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya poden figurar en català, en castellà o en qualsevol altra llengua de la Unió Europea (vegeu la normativa específica de cada producte).

Cal saber, però, que les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals que figuren en l'etiquetatge de productes catalans que gaudeixen de denominació d'origen, de denominació comarcal o de denominació de qualitat i dels productes artesanals que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya han d'ésser necessàriament, com a mínim, en català.

CE. La sigla CE és present en una gran quantitat de productes. Indica que els productes han estat fabricats seguint les directrius comunitàries de seguretat i atribueixen la responsabilitat d'aquest procés de fabricació al fabricant, al seu representant a la Unió Europea o al responsable de la seva comercialització. No tots els productes han de dur aquesta marca, sinó només aquells per als quals han estat dictades les normes de seguretat concretes que els afecten, com ara màquines, aparells electrodomèstics, joguines, etc.

Lengua de las etiquetas. Los datos que figuran en el etiquetado y en el embalaje y las instrucciones de uso de los productos que se distribuyen en el ámbito territorial de Cataluña pueden figurar en catalán, en castellano o en cualquier otra lengua de la Unión Europea (ver la normativa específica de cada producto).

Hay que saber, sin embargo, que los datos obligatorios y las informaciones voluntarias adicionales que figuran en el etiquetado de productos catalanes que gozan de denominación de origen, de denominación comarcal o de denominación de calidad y de los productos artesanales que se distribuyen en el ámbito territorial de Cataluña deben estar necesariamente, como mínimo, en catalán.

CE. La sigla CE está presente en una gran cantidad de productos. Indica que los productos han sido fabricados siguiendo las directrices comunitarias de seguridad y atribuyen la responsabilidad de este proceso de fabricación al fabricante, a su representante en la Unión Europea o al responsable de su comercialización. No todos los productos deben llevar esta marca, sino sólo aquellos para los cuales han sido dictadas las normas de seguridad concretas que los afectan, tales como máquinas, aparatos electrodomésticos, juguetes, etc.



PREUS / PRECIOS



En un establiment comercial és obligatori indicar el preu de venda de tots el productes exposats, precedit de la sigla PVP, mitjançant cartells o etiquetes visibles. S'ha d'exposar el preu complet o final del producte, incloent-hi els impostos i les despeses de tramesa, si n'hi ha. Igualment, en el cas d'establiments de serveis, com ara perruqueries, bars, agències de viatges, etc., el preu s'ha d'exposar de forma visible per a la població consumidora o usuària.

Cal saber, també, que en productes a granel s'ha d'indicar el preu per unitat de mesura (quilo, litre, metre, etc.) i que el preu s'ha de referir sempre al pes net del producte. En productes comercialitzats per unitats o peces, a més del preu unitari del producte, s'ha de posar el preu amb referència a la unitat de mesura.

En un establecimiento comercial es obligatorio indicar el precio de venta de todos los productos expuestos, precedido de la sigla PVP, mediante carteles o etiquetas visibles. Se debe exponer el precio completo o final del producto, incluyendo los impuestos y los gastos de envío, si hay. Igualmente, en el caso de establecimientos de servicios, tales como peluquerías, bares, agencias de viajes, etc., el precio se tiene que exponer de forma visible para la población consumidora o usuaria.

Hay que saber, también, que en productos a granel se debe indicar el precio por unidad de medida (kilo, litro, metro, etc.) y que el precio se tiene que referir siempre al peso neto del producto. En productos comercializados por unidades o piezas, además del precio unitario del producto, se debe poner el precio con referencia a la unidad de medida.



PAGAMENT / PAGO

Els establiments comercials i de serveis sempre estan obligats a admetre diner en curs legal i a tenir canvi. Igualment, han d'admetre els mitjans de pagament que ells indiquen en el seu establiment, que han de ser visibles fins i tot quan

l'establiment estigui tancat. En defecte de publicitat, el pagament sempre és al comptat.

No hi pot haver discriminacions per raó de les formes de pagament.

Los establecimientos comerciales y de servicios siempre están obligados a admitir dinero en curso legal y a tener cambio. Igualmente, deben admitir los medios de pago que ellos indican en su establecimiento, que deben ser visibles incluso

cuando el establecimiento esté cerrado. En defecto de publicidad, el pago siempre es al contado.

No puede haber discriminaciones por razón de las formas de pago.



COMPROVANTS DE COMPRA COMPROBANTES DE COMPRA

(FACTURA, TIQUET)
(FACTURA, TIQUE)

Els establiments comercials i de serveis tenen l'obligació d'expedir un tiquet o una factura per qualsevol despesa que la persona consumidora efectui. En aquests comprovants de compra, ha de constar:

- la identitat de l'empresa i el seu NIF
- el concepte facturat
- l'import total abonat (amb els impostos desglossats)
- la data de la venda

Los establecimientos comerciales y de servicios tienen la obligación de expedir un tique o una factura por cualquier gasto que la persona consumidora efectúe. En estos comprobantes de compra, debe constar:

- la identidad de la empresa y su NIF
- el concepto facturado
- el importe total abonado (con los impuestos desglosados)
- la fecha de la venta





FULLS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

HOJAS DE RECLAMACIÓN/DENUNCIA

Tot establiment comercial i de serveis ha de tenir fulls oficials de reclamació/denúncia a la disposició de les persones clients i usuàries (excepte els professionals obligats a col·legiar-se).

Els fulls de reclamació han d'estar disponibles en versió catalana, castellana i anglesa, i l'establiment ha de tenir en lloc visible el rètol

oficial de la Generalitat de Catalunya que anuncia que disposa de fulls de reclamació.

Pots trobar els fulls de reclamació i el rètol anunciador a **www.consum.cat** o demanar-los a la Confederació de Comerç de Catalunya o a l'associació de comerciants a què puguis pertànyer.

Todo establecimiento comercial y de servicios debe tener hojas oficiales de reclamación/denuncia a la disposición de los clientes y usuarios (excepto los profesionales obligados a colegiarse).

Las hojas de reclamación deben estar disponibles en versión catalana, castellana e inglesa, y el establecimiento ha de tener en

lugar visible el rótulo oficial de la Generalitat de Cataluña que anuncia que dispone de hojas de reclamación.

Puedes encontrar las hojas de reclamación y el rótulo anunciador en **www.consum.cat** o pedirlos a la Confederación de Comercio de Catalunya o a la asociación de comerciantes a la que puedas pertenecer.



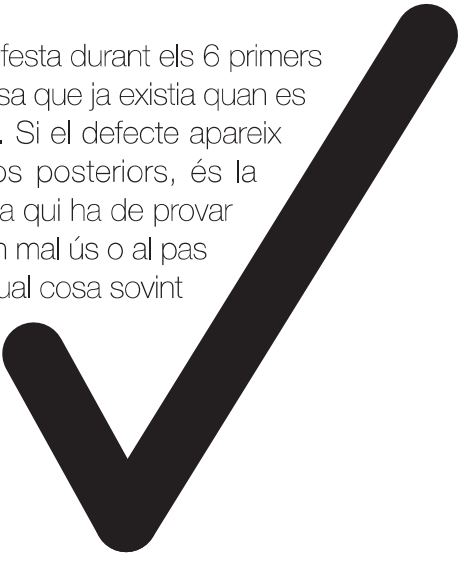
GARANTIES / GARANTÍAS

Els béns duradors, com ara els aparells elèctrics i electrònics, els mobles, etc., tenen una garantia legal de dos anys, a diferència dels béns de consum immediat, com ara els aliments i les begudes, en què consta la data de caducitat o la data de consum preferent. Els productes de segona mà tenen garantia d'un any.

Si la persona consumidora troba que el producte que ha comprat no s'ajusta a la descripció feta pel venedor, no és apte per a l'ús o no té les qualitats i prestacions habituals d'un producte de la seva gamma, pot triar entre la reparació o

substitució del producte i la rebaixa del preu o el retorn dels diners.

Si el defecte es manifesta durant els 6 primers mesos, es pressuposa que ja existia quan es va lliurar el producte. Si el defecte apareix durant els 18 mesos posteriors, és la persona consumidora qui ha de provar que no és degut a un mal ús o al pas del temps, per a la qual cosa sovint cal un peritatge del producte.



Los bienes duraderos, tales como los aparatos eléctricos y electrónicos, los muebles, etc., tienen una garantía legal de dos años, a diferencia de los bienes de consumo inmediato, como, por ejemplo, los alimentos y las bebidas, en los que consta la fecha de caducidad o la fecha de consumo preferente. Los productos de segunda mano tienen garantía de un año.

Si la persona consumidora encuentra que el producto que ha comprado no se ajusta a la descripción hecha por el vendedor, no es apto para el uso o no tiene las cualidades y presta-

ciones habituales de un producto de su gama, puede elegir entre la reparación o sustitución del producto y la rebaja del precio o el retorno del dinero.

Si el defecto se manifiesta durante los 6 primeros meses, se presupone que ya existía cuando se entregó el producto. Si el defecto aparece durante los 18 meses posteriores, es la persona consumidora quien tiene que probar que no es debido a un mal uso o al paso del tiempo, para lo cual a menudo es necesario un peritaje del producto.



VENDES ESPECIALS

VENTAS ESPECIALES

Es tracta de vendes a preus més baixos que els habituals i que disposen d'una regulació específica. Comprenen, entre d'altres:

1. Rebaixes

- La Generalitat de Catalunya fixa dos períodes anuals perquè els comerços puguin fer rebaixes: al començament de l'any (del 7 de gener al 6 de març, ambdós inclosos) i a l'estiu (de l'1 de juliol al 31 d'agost, ambdós inclosos). Dins

d'aquests límits, el comerç és lliure de fer les rebaixes durant un màxim de 2 mesos i un mínim d'una setmana.

- És prohibit vendre com a rebaixats productes deteriorats o expressament adquirits per a les rebaixes.
- A l'etiqueta ha de constar el preu de venda anterior, al costat del preu rebaixat.
- Els productes que es venen durant les rebaixes tenen la mateixa garantia que la resta de l'any.

Se trata de ventas a precios más bajos que los habituales y que disponen de una regulación específica. Comprenden, entre otros:

1. Rebajas

- La Generalitat de Cataluña fija dos períodos anuales para que los comercios puedan hacer rebajas: a comienzos de año (del 7 de enero al 6 de marzo, ambos incluidos) y en verano (del 1 de julio al 31 de agosto, ambos incluidos).

Dentro de estos límites, el comercio es libre de hacer las rebajas durante un máximo de 2 meses y un mínimo de una semana.

- Está prohibido vender como rebajados productos deteriorados o expresamente adquiridos para las rebajas.
- En la etiqueta debe constar el precio de venta anterior, al lado del precio rebajado.
- Los productos que se venden durante las rebajas tienen la misma garantía que el resto del año.

2. Saldos

- Es poden vendre de forma ocasional com a saldos els productes defectuosos, deteriorats, desaparellats o obsolets i que, per això, han perdut el seu valor de mercat.
- Han d'haver estat inclosos en l'estoc del venedor durant un període de temps no inferior a 6 mesos.
- Han d'estar identificats com a saldos.
- Se n'ha de comunicar la venda a l'OGE (Oficina de Gestió Empresarial de la Generalitat de Catalunya) amb una antelació mínima de 7 dies.

3. Liquidacions

- Són vendes especials derivades del cessament o canvi de l'activitat comercial o del canvi del local.
- Cal comunicar-ho abans a l'OGE (Oficina de Gestió Empresarial de la Generalitat de Catalunya) amb una antelació mínima d'un mes i exhibir la comunicació a l'establiment.
- La durada màxima de la venda en liquidació és de 3 mesos, llevat que es tracti del tancament total del negoci, que en aquest cas és d'un any.

2. Saldos

- Se pueden vender de forma ocasional como saldos los productos defectuosos, deteriorados, desaparejados u obsoletos y que, por ello, han perdido su valor de mercado.
- Deben haber sido incluidos en el *stock* del vendedor durante un período de tiempo no inferior a 6 meses.
- Deben estar identificados como saldos.
- Se debe comunicar la venta a la OGE (Oficina de Gestión Empresarial de la Generalitat de Cataluña) con una antelación mínima de 7 días.

3. Liquidaciones

- Son ventas especiales derivadas del cese o cambio de la actividad comercial o del cambio del local.
- Hay que comunicarlo antes a la OGE (Oficina de Gestión Empresarial de la Generalitat de Cataluña) con una antelación mínima de un mes y exhibir la comunicación en el establecimiento.
- La duración máxima de la venta en liquidación es de 3 meses, salvo que se trate del cierre total del negocio, que en tal caso es de un año.



GESTIÓ DE RESIDUS COMERCIALS

GESTIÓN DE RESIDUOS COMERCIALES

Segurament, al teu municipi, hi ha un sistema de recollida específica per als residus comercials, amb uns horaris d'obligat compliment, i has d'omplir uns formularis sobre els residus comercials que generes. Informa-te'n al teu ajuntament.

Hi ha altres normatives mediambientals que et poden afectar: sobre envasos, contaminació atmosfèrica, contaminació lumínica, etc.

Pots trobar informació sobre residus comercials a l'adreça de l'Agència de Residus de Catalunya:

www.arc-cat.net/ca/municipals/

Seguramente, en tu municipio, hay un sistema de recogida específica para los residuos comerciales, con unos horarios de obligado cumplimiento, y debes rellenar unos formularios sobre los residuos comerciales que generas. Infórmate en tu ayuntamiento.

Hay otras normativas medioambientales que te pueden afectar: sobre envases, contaminación atmosférica, contaminación lumínica, etc.

Puedes encontrar información sobre residuos comerciales en la dirección de la Agencia de Residuos de Cataluña:

www.arc-cat.net/ca/municipals/

Algunes lleis importants: Algunas leyes importantes:



Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor
[Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del Consumidor](#)

Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística
[Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística](#)

Decret legislatiu 1/1993, sobre comerç interior
[Decreto Legislativo 1/1993, sobre comercio interior](#)

Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista; Llei 47/2002, de reforma de la Llei 7/1996, de 15 de gener
[Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista; Ley 47/2002, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero](#)

Decret 150/1996, de 30 d'abril, pel qual s'estableixen els períodes de rebajas
[Decreto 150/1996, de 30 de abril, por el cual se establecen los períodos de rebajas](#)

Llei 8/2004, de 23 de desembre, d'horaris comercials; Llei 17/2005, de 27 de desembre, de modificació de la Llei 8/2004, d'horaris comercials, i article 28 de la Llei 17/2007, de 21 de desembre, de mesures fiscals i administratives
[Ley 8/2004, de 23 de diciembre, de Horarios Comerciales; Ley 17/2005, de 27 de diciembre, de modificación de la Ley 8/2004, de Horarios Comerciales, y artículo 28 de la Ley 17/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas](#)

Decret 73/2002, de 19 de febrer, pel qual es regula la indicació dels preus oferts als consumidors i usuaris
[Decreto 73/2002, de 19 de febrero, por el que se regula la indicación de los precios ofrecidos a los consumidores y usuarios](#)

Decret 70/2003, de 4 de març, que regula els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis
[Decreto 70/2003, de 4 de marzo, que regula las hojas de reclamación/denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios](#)

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre
[Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#)

Llei 6/1993, de 15 de juliol, reguladora dels residus; Llei 15/2003, de modificació de la Llei 6/1993; Llei 16/2003, de modificació de la Llei 6/1993
[Ley 6/1993, de 15 de julio, reguladora de los residuos; Ley 15/2003, de modificación de la Ley 6/1993; Ley 16/2003, de modificación de la Ley 6/1993](#)

Pots trobar normativa de comerç al web *Llengua. Comunicació del Gencat*:

<http://www.gencat.cat/temes/cat/llengua.htm>, dins l'apartat "Política lingüística", on diu "Empreses" i "Etiquetatge".

Puedes encontrar normativa de comercio en el web *Llengua. Comunicació del Gencat*:

<http://www.gencat.cat/temes/cat/llengua.htm>, dentro del apartado "Política lingüística", donde dice "Empreses" i "Etiquetatge".



OBERTS AL CATALÀ ABIERTOS AL CATALÁN

Normativa lingüística

En l'atenció al públic

Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i les consumidores en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya. La persona consumidora té dret, per tant, a ser atesa tant en català com en castellà, i no se la pot fer canviar de llengua, si no vol.

Normativa lingüística

En la atención al público

Las empresas y los establecimientos dedicados a la venta de productos o a la prestación de servicios que desarrollan su actividad en Cataluña deben estar en condiciones de poder atender a las personas consumidoras en cualquiera de las lenguas oficiales en Cataluña. La persona consumidora tiene derecho, por lo tanto, a ser atendida tanto en catalán como en castellano, y no se la puede hacer cambiar de lengua, si no quiere.

La Confederació de Comerç de Catalunya (CCC)
i el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) t'hi poden ajudar.

La Confederación de Comercio de Catalunya (CCC) y el Consorcio per a la Normalización Lingüística (CPNL) te pueden ayudar.



Confederació de Comerç de Catalunya

Tel.: 93 491 06 10
www.confecom.cat

Tel.: 93 272 31 00
www.cpnl.cat



CONSORCI PER A
LA NORMALITZACIÓ
LINGÜÍSTICA

L'incompliment de la normativa lingüística té el mateix rang que l'incompliment de la resta de normatives i, per tant, també és objecte de sancions. El incumplimiento de la normativa lingüística tiene el mismo rango que el incumplimiento del resto de normativas y, por lo tanto, también es objeto de sanciones.

En el teu establiment has de tenir, almenys, en català:

- La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix, siguin a l'aparador, a l'interior o a l'exterior de l'establiment (rètol exterior, rètol d'horaris comercials...).
- Documents d'oferta de serveis (catàlegs, prospectes, fullets de venda de productes, promocions, cartes de restaurant, menús, etc.).

En tu establecimiento debes tener, por lo menos, en catalán:

- La señalización y los carteles de información general de carácter fijo, ya estén en el escaparate, en el interior o en el exterior del establecimiento (rótulo exterior, rótulo de horarios comerciales...).
- Documentos de oferta de servicios (catálogos, prospectos, folletos de venta de productos, promociones, cartas de restaurante, menús, etc.).

Segons l'activitat del teu establiment

Hi ha sectors d'activitat que tenen normatives específiques pel que fa a l'ús del català. Informa't de la normativa lingüística específica del teu sector.

Según la actividad de tu establecimiento

Hay sectores de actividad que tienen normativas específicas por lo que respecta al uso del catalán. Infórmate de la normativa lingüística específica de tu sector.

Per poder atendre correctament la teva clientela, has de conèixer els seus drets lingüístics. Para poder atender correctamente a tu clientela, tienes que conocer sus derechos lingüísticos.



RECURSOS AL TEU ABAST
per oferir un servei de qualitat

RECURSOS A TU ALCANCE
para ofrecer un servicio de calidad



ARBITRATGE / ARBITRAJE

És un procediment senzill, àgil i gratuït per resoldre conflictes que poden sorgir entre una persona consumidora i un comerç.

Quan la compra d'un bé, la prestació d'un servei o la realització d'una obra dóna lloc a una reclamació contra un comerç o una persona professional, les dues parts enfrontades poden recórrer a la Junta Arbitral de Consum.

Adherir-se a aquest sistema arbitral és voluntari i gratuït, i només requereix sol·licitar l'adhesió i tenir, en un lloc visible de l'establiment, el distintiu que ho acredita.

Per a més informació, consulta el teu ajuntament.

Es un procedimiento sencillo, ágil y gratuito para resolver conflictos que pueden surgir entre una persona consumidora y un comercio.

Cuando la compra de un bien, la prestación de un servicio o la realización de una obra da ocasión a una reclamación contra un comercio o una persona profesional, las dos partes enfrentadas pueden recurrir a la Junta Arbitral de Consumo.

Adherirse a este sistema arbitral es voluntario y gratuito, y sólo requiere solicitar la adhesión y tener, en un lugar visible del establecimiento, el distintivo que lo acredita.

Para más información, consulta a tu ayuntamiento.



ASSOCIAR-SE COMERCIALMENT ASOCIARSE COMERCIALMENTE

A Catalunya hi ha una forta tradició associativa comercial. La majoria del comerç està associat per poder tenir accés a molts serveis (assessorament legal, tècnic, etc.), formació i dinamització i per aprofitar els avantatges del treball conjunt: millora dels comerços, representativitat i defensa dels interessos conjunts davant les administracions, assessorament per obtenir ajuts i subvencions, promocions, descomptes, etc.

Hi ha dos tipus d'entitats on, si vols, et pots associar:

Sectorials: associacions de comerciants d'un mateix ofici, els gremis.

Territorials: associacions de comerciants d'un mateix carrer, barri o localitat.

***No en quedis al marge!
Informa-te'n a la CCC o a la teva associació.***

En Cataluña hay una fuerte tradición asociativa comercial. La mayoría del comercio está asociado para poder tener acceso a muchos servicios (asesoramiento legal, técnico, etc.), formación y dinamización y para aprovechar las ventajas del trabajo conjunto: mejora de los comercios, representatividad y defensa de los intereses conjuntos ante las administraciones, asesoramiento para obtener ayudas y subvenciones, promociones, descuentos, etc.

Hay dos tipos de entidades donde, si quieres, te puedes asociar:

Sectoriales: asociaciones de comerciantes de un mismo oficio, los gremios.

Territoriales: asociaciones de comerciantes de una misma calle, barrio o localidad.

***¡No quedes al margen!
Infórmate en la CCC o en tu asociación.***



FORMACIÓ / FORMACIÓN

En els sectors del comerç, dels serveis i del turisme hi ha una àmplia i variada oferta formativa (cursos oferts per la CCC, pels gremis i per les associacions de comerciants, d'acolliment lingüístic, formació ocupacional i formació continuada per a adults, etc.). Molts d'aquests cursos són gratuïts i ofereixen una formació específica de qualitat per a aquests sectors.

Com ja has vist, a Catalunya hi ha dues llengües oficials: el català (que n'és la llengua pròpia) i el castellà. Els comerciants han d'estar en disposició de poder atendre en totes dues llengües. És per això que el Govern de Catalunya i els sectors del comerç, dels serveis i del turisme catalans t'ofereixen cursos de llengua catalana de molts nivells, totalment gratuïts, per posar aquests coneixements al teu abast.

Truca a la CCC, a la teva associació o al teu gremi, i rebràs orientació de les diferents possibilitats a les quals pots accedir perquè tu triïs la que s'adeqüi més a les teves necessitats.



En los sectores del comercio, de los servicios y del turismo hay una amplia y variada oferta formativa (cursos ofrecidos por la CCC, por los gremios y por las asociaciones de comerciantes, de acogida lingüística, formación ocupacional y formación continua para adultos, etc.). Muchos de estos cursos son gratuitos y ofrecen una formación específica de calidad para estos sectores.

Como ya has visto, en Cataluña hay dos lenguas oficiales: el catalán (que es la lengua propia) y el castellano. Los comerciantes deben estar en disposición de poder atender en las dos lenguas. Es por eso por lo que el Gobierno de Cataluña y los sectores del comercio, de los servicios y del turismo catalanes te ofrecen cursos de lengua catalana de muchos niveles, totalmente gratuitos, para poner estos conocimientos a tu alcance.

Llama a la CCC, a tu asociación o a tu gremio, y recibirás orientación de las diferentes posibilidades a las cuales puedes acceder para que tú elijas la que se adecue más a tus necesidades.

abc

*Per ajudar-te a atendre la clientela en català...
Para ayudarte a atender a la clientela en catalán...*

Hola

Bon dia

Bona tarda

Bona nit

Qui és ara?

Què desitja?

Què li poso?

En què el puc servir / la puc servir?

Que l'atenen?

Quin número calça?

Quina talla té?

Que tenen...?

Ho sento, no en tenim

Quants en vol?

Parli més a poc a poc, si us plau

No l'entenc. M'ho pot repetir, si us plau?

Hola

Buenos días

Buenas tardes

Buenas noches

¿A quién le toca ahora?

¿Qué desea?

¿Qué le pongo?

¿En qué le puedo servir / la puedo servir?

¿Le atienden?

¿Qué número calza?

¿Qué talla tiene?

¿Tienen...?

Lo siento, no tenemos

¿Cuántos quiere?

Hable más poco a poco, por favor

No le entiendo. ¿Me lo puede repetir,
por favor?

Si vols saber més vocabulari per al teu comerç, truca'ns!
Si quieres saber más vocabulario para tu comercio, ¡llámanos!

Vol res més?

Un moment, si us plau

Ara l'hi porto

Quant li dec?

Quant val?

Quant costa?

Quant és?

Val 30 euros amb 40 cèntims.

D'acord

Aquí té el canvi

Això és per a vostè

Moltes gràcies

De res. A vostè

Adéu

A reveure

Fins aviat

¿Quiere algo más?

Un momento, por favor

Ahora se lo traigo

¿Cuánto le debo?

¿Cuánto vale?

¿Cuánto cuesta?

¿Cuánto es?

Vale 30 euros con 40 céntimos

De acuerdo

Aquí tiene el cambio

Esto es para usted

Muchas gracias

De nada. A usted

Adiós

Hasta la vista

Hasta pronto

Ò

Oberts al català

ON ET POTS INFORMAR?

¿DÓNDE TE PUEDES INFORMAR?

Confederació de Comerç de Catalunya

Tel.: 93 491 06 06

www.confecom.cat

Als telèfons 010 i 012 o al teu ajuntament

En los teléfonos 010 y 012 y en tu ayuntamiento

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

www.gencat.cat/diue/

Secretaria de Política Lingüística

www.gencat.cat/llengua/

Secretaria per a la Immigració

www.gencat.net/benestar/societat/convivencia/immigracio/index.htm

Agència Catalana del Consum

www.consum.cat

Diputació de Barcelona

Àrea de Comerç

www.diba.cat/default.asp

ConSORCI per a la Normalització Lingüística

www.cpnl.cat

* Aquesta guia està disponible en altres idiomes. / Esta guía está disponible en otros idiomas.

Una iniciativa de:



Confederació de
Comerç de Catalunya

Amb el suport de:



Generalitat
de Catalunya



Diputació
Barcelona
xarxa de municipis