

# NORMES BÀSIQUES PER TENIR EN COMPTE EN ELS COMERÇOS

## Fulls de reclamació/denúncia

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

Tots els establiments comercials han de disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia a disposició dels clients i usuaris (excepte els professionals obligats a col·legiar-se).

Ha d'haver un cartell anunciador que l'establiment disposa dels fulls de reclamació, on, a més, s'hi indiqui el telèfon d'informació al consumidor, 012.

Els fulls de reclamació denúncia són disponibles al web [www.consumcat.net](http://www.consumcat.net) .

**També els Podeu trobar en l'OMIC de Lloret** que es troba 2a planta de l'antic Sindicat, carrer Sant Pere, 36 Horari: dilluns i de dimecres a divendres de 10.00 a 14.00 h. Tel: 972 37 21 84

## Etiquetatge:

Decret 73/2002, de 19 de febrer, pel que es regula la indicació dels preus dels productes oferts als consumidors i usuaris

Les mercaderies i els productes han de portar el preu posat en cartells o etiquetes visibles, tant a l'aparador com a l'interior del local. La indicació del preu ha d'estar precedida per les sigles PVP.

En els serveis el preu ha d'estar exposat a la vista del públic.

En productes envasats mesurables a més del preu unitari del producte cal que indiquin també el preu per unitat de mesura

## Comprovants de compra/ tiquet/ factura

Llei 3/1993 de l'Estatut del Consumidor

L'establiment té l'obligació d'expedir tiquet, factura o comprovant de compra per qualsevol despesa que el client efectui.

Al comprovant de compra, Nom o raó social del venedor o venedora o del prestador o prestadora, número d'identificació fiscal i adreça completa de l'establiment.

Béns adquirits o serveis prestats i imports de cadascun.

Import total, amb els tributs inclosos, desglossant-los si escau.

Data de la transacció.

## **Pagament**

L'establiment està sempre obligat a admetre diner de curs legal i a tenir canvi.

S'han d'admetre els mitjans que hi ha publicitats i a la vista del públic, 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.

**És convenient informar de les condicions, en cas de de retorn, dels productes comprats**

## **Horari comercial**

L'horari h d'estar visible fins i tot quan l'establiment està tancat.

**Per tenir més informació us podeu dirigir a l'oficina de l'OMIC:**

**2a planta de l'antic Sindicat,**

**C/ Sant Pere, 36**

**Horari: dilluns i de dimecres a divendres de 10.00 a 14.00 h.**

**Tel: 972 37 21 84**