

## NORMATIVA BÁSICA

### Para el pequeño y mediano comercio

#### LICENCIAS DE APERTURA

Antes de iniciar la tramitación de una Licencia de Apertura, es requisito indispensable la obtención de un *informe urbanístico* favorable en relación con el uso pretendido.

Una vez recibido el informe urbanístico de uso, y en el caso de ser apto, se podrá solicitar Licencia de Apertura.

*Documentación necesaria* para solicitar Licencia de Apertura:

- Impreso de Solicitud normalizado, debidamente cumplimentado.
- Impreso de Síntesis Medio Ambiental.
- Impreso de Síntesis Higiénico-Sanitaria.

*Identificación del titular:*

- En el caso de *persona física* bastará con fotocopia de N.I.F. o N.I.E.
- En el caso de *persona jurídica* deberá aportar, además de la fotocopia del C.I.F. fotocopia del documento acreditativo de la capacidad legal de la persona que ostente la representación acompañado de fotocopia de su N.I.F. o N.I.E.
- Fotocopia del contrato de arrendamiento local o de la escritura de propiedad del mismo.
- Documentación técnica.
- Certificado de la dirección técnica de las instalaciones/certificado de seguridad de las instalaciones.

Antes de preparar la documentación necesaria hay que diferenciar entre solicitud de licencia de apertura y solicitud de licencia de apertura por cambio de titularidad.

#### RECLAMACIONES

##### HOJAS DE RECLAMACIONES

Existe una obligación por parte del establecimiento de tener de forma visible al público en español e inglés, pudiéndole agregar más idiomas si se desea, el texto con la siguiente leyenda.



“Este establecimiento tiene libro de hojas de quejas/reclamaciones a disposición del consumidor que las solicite”.

### ¿Cómo es una hoja de reclamaciones?

Cada hoja está integrada por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la administración en el caso de que pasados los 10 días que el comercio tiene para contestar al cliente por escrito y siempre con acuse de recibo siempre que no se haya llegado a un acuerdo por ambas partes.

Una copia rosa para el establecimiento y otra de color verde para el consumidor. Las hojas se adquirirán en las Delegaciones Provinciales de Salud, mediante el abono del precio público que se determine.

### SISTEMA ARBITRAL

Es una vía de reclamación opcional más rápida que la convencional ya que atenderá y resolverá para ambas partes las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios y permite resolver los conflictos que surjan entre las partes sin gasto alguno.

El sometimiento de las partes será voluntario y debe constar por escrito, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.

La resolución o laudo es vinculante para ambas partes.

### La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo le aportará de un modo directo

Poder ostentar un Distintivo Oficial que acredita su adhesión; figurar en el Censo de Empresas Adheridas al Sistema o transmitir este hecho a través de su publicidad.

### ¿Dónde acudir?

El ámbito de actuación de la Juntas Arbitrales puede ser: Municipal o de Mancomunidad de Municipios, Provincial, Autonómico y Nacional.

## REGISTRO DE COMERCIANTES Y ACTIVIDADES COMERCIALES DE ANDALUCÍA

### 1. REGULACIÓN

- **Decreto 164/2011**, de 17 de mayo, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía.
- **Ley 1/1996**, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (artículo 10).

### 2. NATURALEZA Y ACCESO

El Registro tiene naturaleza administrativa y carácter público, único y gratuito. Depende de la Dirección General competente en materia de comercio interior.

Tiene la consideración de fichero de titularidad pública y podrá ser consultado por cualquier persona mediante solicitud por escrito, haciendo constar la identidad de la persona solicitante, o a través del portal de la Junta de Andalucía ([www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es)), previamente identificada a través de la firma electrónica.

### 3. OBJETIVOS GENERALES

- Elaborar un censo comercial permanente de Andalucía.
- Facilitar el ejercicio de las funciones de control y tutela de los intereses públicos del comercio que correspondan a la Administración de la Junta de Andalucía.
- Contribuir a la definición de las políticas de ayudas públicas al sector comercial.

### 4. OBLIGADOS

La comunicación al Registro del comienzo y la finalización de la actividad comercial, así como de la modificación de los datos que figuren en el mismo, será obligatoria para las **personas físicas o jurídicas que ejerzan una actividad comercial en Andalucía**.

Quedan exceptuadas de esta obligación:

- Las personas que ejerzan una actividad comercial de venta ambulante.
- Las personas que ejerzan una actividad comercial minorista sin establecimiento comercial permanente en Andalucía, si ya se encuentran registradas en otra CCAA o Estado miembro de la UE.

### 5. PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN

- **Formalización de la comunicación.**
- Plazo de comunicación: **3 meses** desde que tenga lugar el hecho causante.

- Formalización: cumplimentar el **modelo de Anexo I** al Decreto. Podrán disponer del mismo en la página web de la Junta:  
[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica)

- **Contenido de las comunicaciones.**

La persona interesada, o la que ejerza su representación, cumplimentará la **declaración responsable** en donde se manifieste que son ciertos cuantos datos figuran en el anexo correspondiente, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa de aplicación para el acceso o ejercicio de la actividad indicada, y que está en posesión de la siguiente documentación:

- DNI o, en el caso de personas extranjeras otro documento oficial en vigor acreditativo de su identidad.
- NIF
- Documentación que acredite estar de alta en el IAE, o copia del último justificante de pago de dicho impuesto.
- Escritura de poder de la persona que ejerza la representación legal, en su caso.
- Escritura o acta de constitución de la empresa en el caso de personas jurídicas que ejerzan una actividad comercial.

Con carácter voluntario, se podrá comunicar al Registro, a efectos de publicidad e información, los siguientes datos:

- Posesión de un certificado de calidad acreditativo del cumplimiento de normas de calidad.
- Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y otros sistemas de resolución extrajudicial de los conflictos.
- cumplimiento de la obligación de tener a disposición y facilitar a las personas consumidoras y usuarias las hojas de quejas y reclamaciones oficiales en materia de consumo.
- Documentación relativa a medios desarrollados para fomentar la igualdad de género entre el personal de su plantilla.
- Convenio colectivo y sector al que está adherido.
- Otros.

- **Presentación de las comunicaciones.**

- Irán dirigidas al órgano competente y se podrán presentar en **soporte papel** en las Delegaciones Provinciales correspondientes de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.
- Se admitirá la presentación de las comunicaciones por **medios electrónicos** mediante la utilización del sistema de firma electrónica incorporado al DNI y de los sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos por las entidades prestadoras de servicios de certificación electrónica que hayan sido reconocidas por la Administración de la Junta de Andalucía.

- **Inscripción**

- Cuando la comunicación no reúna los requisitos, se requerirá a la persona interesada para que, en el plazo de **diez días**, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su comunicación.

- Si la comunicación reúne todos los requisitos exigidos, la persona titular de la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de comercio interior, en el plazo de **quince días hábiles** desde la entrada de la comunicación en el registro del órgano competente para su tramitación o, en su caso, desde la subsanación, inscribirá a la persona interesada, asignándole un número o código registral.

- La persona titular de la Delegación Provincial notificará en el **plazo de diez días** a la persona interesada la inscripción en el Registro y, en todo caso, **se dará publicidad a la inscripción en la página web de la Consejería**.

- **Renovación de la inscripción**

- A efectos de la actualización permanente del Registro, la Delegación Provincial requerirá a la persona titular de la inscripción registral que lleve más de dos años sin haber sido objeto de modificación para que, en un plazo de un mes a partir de la recepción del requerimiento, proceda a su renovación.

- La renovación consistirá en una declaración responsable en la que constate que los datos que figuran inscritos no han sufrido ninguna modificación, en su caso.

## HORARIOS COMERCIALES

Deberá figurar la información sobre los horarios comerciales en *lugar visible, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento*.

El horario de apertura y cierre de locales comerciales en días laborales, domingos y festivos de actividad autorizada será libremente acordado por cada comerciante. El horario global en el que los comercios podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborales de la semana será como máximo de *setenta y dos horas*.

Tendrán plena libertad para determinar los días y horas de apertura al público los establecimientos de venta de pastelería y repostería, pan y platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas y las tiendas de conveniencia, así como los instalados en puntos fronterizos, en estaciones de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas de influencia horaria.

También tendrán plena libertad horaria para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público aquellos establecimientos que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluyendo aquellos que pertenezcan a grupos de distribución y operen bajo el mismo nombre comercial que éstos.

El calendario anual que fija los domingos y días festivos en los que comercios podrán permanecer abiertos al público se establecerán anualmente en la Consejería de Turismo Comercio y Deporte.

### PRECIOS

Todos los productos deben llevar la etiqueta, con el precio correspondiente, fijada sobre éstos. Para aquellos supuestos en los que no sea posible la fijación en la etiqueta, el precio deberá exhibirse de tal modo que sea fácil de detectar para el comprador.

El precio debe estar visible incluso en los productos que se exhiben en el escaparate.

En los pagos con tarjeta de crédito, el comerciante ha de exigir al comprador la identificación del mismo vía presentación del DNI, u otro documento con validez similar.

### ETIQUETADO DE ARTÍCULOS

Todos los artículos deben ir correctamente etiquetados según su naturaleza.

#### CALZADO

- Número de registro oficial para la identificación del fabricante.
- Nombre y domicilio social del fabricante.
- Marca registrada, si la tuviera.
- Composición de las partes fundamentales del calzado.
- La fijación de la etiqueta sobre el calzado.
- Se podrá utilizar cualquier sistema de grabación o impresión en el par o en el envase en zapatillas, playeras, alpargatas, etc.

#### MUEBLES

- Denominación usual o comercial, salvo que el producto sea fácilmente identificable.

- Número del fabricante o número de identificación fiscal del importador, cuando se trate de muebles importados.
- Identificación de la Empresa: nombre o razón social o denominación y domicilio del fabricante, importador o vendedor.
- Composición determinando calidades, seguridad y materiales empleados en su estructura, revestimientos, acabados y aspectos decorativos.
- Otras indicaciones para su correcto uso tales como condiciones de transporte y montaje, de ubicación y resistencia, de limpieza, uso y mantenimiento, así como en materia de seguridad infantil.

#### TEXTIL

- Nombre y dirección de la empresa.
- Registro de industria.
- Composición del producto.
- Otros datos que contienen las etiquetas nos informan sobre el tratado que debemos dar a la prenda.

#### TIPOS DE VENTAS

Debemos diferenciar entre Rebajas, Saldos y Liquidaciones:

#### REBAJAS

“Consisten en ofrecer a los consumidores una reducción de los precios o unas condiciones especiales que supongan la minoración en relación con los precios practicados habitualmente”.

1. Las reducciones de los precios se consignarán exhibiendo, junto al precio habitual y sin superponerlo, el precio rebajado de los mismos productos o idénticos a los comercializados en el establecimiento.
2. Tanto en la publicidad como en la información ofrecida a los consumidores sobre la venta en rebajas, se indicarán las fechas de comienzo y final de las mismas.
3. Cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, bastará con el anuncio genérico de la misma, sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado.
4. El plazo de duración de cada período de rebajas será como mínimo de una semana y como máximo de dos meses:
  - En invierno, desde el 7 de Enero hasta el 7 de Marzo, ambos inclusive.
  - En verano, desde el 1 de Julio hasta el 31 de Agosto, ambos inclusive.

#### SALDOS

“Aquellas ventas que tienen por objeto productos cuyo valor de mercado se encuentra manifiestamente disminuido como consecuencia de su defecto,

desperfecto, pérdida de actualidad o cualesquiera otras circunstancias, que afecten a su naturaleza o a su utilidad”.

#### LIQUIDACIONES

Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos, que anunciada con esta denominación u otra equivalente es llevada a cabo en algunos de los casos siguientes:

- cese total o parcial de la actividad comercial.
- Modificación sustancial en la orientación del negocio.
- Cambio del local o realización de obras de importancia en el mismo.

Para practicar este tipo de ventas hay que comunicarlo a la Delegación de Comercio Turismo y Deporte diez días antes de su inicio, indicando: causa, fecha de comienzo y duración de la misma además de una relación de la mercancía.

#### DEVOLUCIONES

Sólo en los casos en los que figure en contrato o en publicidad del comercio existe obligación de devolver el dinero.

A lo que sí está obligado el comerciante es, si el producto estuviese defectuoso o en mal estado, a la devolución del mismo reemplazándolo por otro con las mismas características o bien el reintegro de la cantidad desembolsada.

El plazo para ejercer la devolución será el que figure en la publicidad o el que se pacte mediante contrato, si este plazo no se hubiese especificado será al menos siete días.

En todo caso se aconseja informar al cliente de la postura que el comerciante toma ante las devoluciones detallándolo por escrito, dentro del propio establecimiento, de tal manera que esté bien visible para todos los clientes.

Es obligatorio que el establecimiento ofrezca al cliente un ticket al realizar éste cualquier compra. Dicho ticket será la prueba de compra en el caso en que el cliente quisiera cualquier reclamación. En este caso, es indispensable tener el ticket de compra. Si no lo tuviera, el cliente no tiene derecho a ningún tipo de reclamación.

#### Es obligatorio que el ticket de compra refleje:

- Domicilio del establecimiento
- El CIF o NIF
- La fecha en que se efectuó la compra
- El importe de la compra con IVA desglosado o incluido. Si se expresa desglosado debería indicar el tipo impositivo aplicado a dicha compra.



*TICKET DE COMPRA*

*Domicilio*

*CIF o NIF*

*Fecha de Compra*

*Producto*

*Importe*

*IVA (desglosado)*

**INSPECCIONES**

Los comerciantes están obligados a facilitar a los inspectores, durante el periodo de una inspección, todos los documentos que éstos les soliciten. Los inspectores levantarán acta en la que harán constar:

- Datos identificativos del establecimiento o actividad
- Datos del interesado
- Datos de los inspectores actuantes.
- Hechos constatados expresando lugar y hora destacando los hechos relevantes, los más destacables a efectos de tipificación de una infracción, graduación de la sanción y persona presuntamente responsable. Así como las alegaciones o aclaraciones efectuadas en el acto por el interesado.

Si de la actuación inspectora se derivara procedimiento sancionador, el comercio tendrá quince días para alegar lo que estime conveniente. En la inspección es común el hecho de tener que solicitar al compareciente diversos documentos entre los que cabe señalar:

- Declaración Censal proporcionada por la Agencia Tributaria.
- Licencia Municipal de Apertura.
- Justificante de Compra o Venta.
- Hojas de reclamaciones.

**INFRACCIONES**

Infracciones y sanciones reguladas por la Ley del Comercio Interior de Andalucía.

Las infracciones se clasifican en:

- **INFRACCIONES LEVES:** Como ejercer simultáneamente actividades de venta mayorista y minoristas, el incumplimiento de la obligación de los horarios comerciales, entre otros.

- **INFRACCIONES GRAVES:** Tales como la negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar información en una inspección, el incumplimiento en materia de horarios comerciales como apertura de establecimiento en festivos no autorizados o durante un periodo superior al permitido del horario semanal, entre otras.
- **INFRACCIONES MUY GRAVES:** Tales como iniciar la actividad sin haber obtenido la licencia comercial, o cometer varias infracciones graves.

### SANCIONES

- **SANCIONES LEVES:** Apercibimiento o multa desde 150 € hasta 3.000 €.
- **SANCIONES GRAVES:** Multa desde 3.001 € hasta 30.000 €.
- **SANCIONES MUY GRAVES:** Multa desde 30.001 € hasta 150.000 €.

### PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES

Las sanciones reguladas en la presente ley prescribirán:

- A los tres años, las impuestas por infracciones muy graves.
- A los dos años, las impuestas por infracciones graves.
- A los seis meses, las impuestas por faltas leves.

### GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

El vendedor responde ante el consumidor en el plazo de 2 años desde la entrega. El vendedor entregará, en el momento de la venta por cuenta del fabricante, importador o por cuenta propia el documento de Garantía.

### DERECHOS MÍNIMOS DEL TITULAR DE LA GARANTÍA

La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados. En el supuesto en que la reparación no fuese satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir la función a la que está destinado, el titular tendrá derecho a:

- La sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características.
- A la devolución del precio pagado.

Deberá formalizarse al menos en castellano, por escrito o en cualquier soporte duradero y directamente disponible para el consumidor. La garantía expresará necesariamente:

- El bien sobre el que recaiga la garantía.
- El nombre y dirección del garante.

- Que la garantía no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta ley.
- Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.
- La reclamación siempre se formalizará por escrito o en cualquier soporte duradero.

## MEDIOAMBIENTE

### LEY DE ENVASES Y RESIDUOS

Todas las bolsas de un solo uso entregadas o adquiridas en los comercios para el transporte de las mercancías por el consumidor, son consideradas a todos los efectos como un envase.

### ¿QUÉ ES ECOEMBES?

Es un empresa sin ánimo de lucro, cuyo objetivo social es el diseño y organización de sistemas encaminados a la recogida selectiva y recuperación de residuos de envases y embalajes, para su posterior tratamiento y valoración en cumplimiento de las normas legislativas estatales y autonómicas. La finalidad de Ecoembes es conseguir el impacto de los envases sobre el medioambiente al menor coste económico posible; la prevención reducción del impacto sobre el medioambiente de los envases y la gestión de residuos de envases a lo largo de todo su ciclo de vida.

Ecoembalaje garantiza la recogida y recuperación de envases y residuos pertenecientes a las empresas adheridas.

**RECUERDA:** Todas las bolsas entregadas al cliente deben llevar el logotipo de reciclado, así cumplirás con la legislación vigente.