



**Consejería de Sanidad**

1

# **CAMPAÑA AUTONÓMICA DE ESTABLECIMIENTOS DE NUEVA APERTURA**



Consejería de Sanidad

**Direcciones Provinciales:**

**Albacete: C/ Av. Guardia Civil nº 5**

**Ciudad Real : C/ La Paloma nº 7**

**Cuenca: C/ Las Torres nº 43**

**Guadalajara: C/ Fernández Iparraguirre nº 1**

**Toledo: Río Guadalmena nº 2**

## Condiciones generales del establecimiento en materia de Consumo

Es obligación del establecimiento cumplir con los siguientes requisitos generales:

- Exponer los horarios de apertura y cierre en un lugar visible desde el exterior del establecimiento, incluso cuando el mismo esté cerrado (art. 25.1.f.2º, Ley 7/2011).
- Exhibir de forma perfectamente visible y legible cartel anunciador (según modelo oficial) sobre la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor (art. 3 Decreto 72/1997).
- Disponer de hojas de reclamaciones (según modelo oficial) a disposición del consumidor (art. 1 Decreto 72/1997 y Orden de la Consejería de Sanidad de 28 de julio de 1997 modificada por orden de 22 de octubre de 2003).

Las hojas de reclamaciones deberán ponerse a disposición del consumidor o usuario en el momento en que lo solicite y sin que se le pueda remitir a lugar o momento distinto a aquel en que fueran solicitadas (Art. 4.1 D. 72/1997).

Las hojas de reclamaciones pueden obtenerse gratuitamente en las Direcciones Provinciales de Sanidad o, en su caso, en la mayoría de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de los municipios de la Comunidad Autónoma. El cartel anunciador de las hojas de reclamaciones se puede imprimir directamente, preferiblemente en color azul, del modelo oficial publicado en Orden de 28 de julio de 1997 (DOCM nº 36 de 08/08/1997, pag. 45620).

- Disponer de Licencia Municipal de apertura vigente o, en su caso, declaración responsable.
- Acreditar, en su caso, autorización específica (grandes superficies, establecimientos turísticos, talleres de reparación, carnicerías, etc...).
- Entregar a los consumidores facturas o facturas simplificadas justificativas de la ventas realizadas, en las cuales deberá figurar el número y serie; fecha; nombre o razón social y NIF/CIF del titular del establecimiento; concepto/s; importes parciales y el total; importe de IVA o la indicación "XX% IVA Incluido".
- En el caso de que no se acepte algún medio habitual de pago o se limite de algún modo su uso, se debe de informar de ello a los clientes.

## Información de precios

- En su caso, se deben indicar los precios de venta (impuestos incluidos) de **todos** los artículos y/o servicios ofrecidos por el local tanto en su interior como en los escaparates. Estos precios deben ser visibles y **legibles** por los consumidores sin necesidad de tener que preguntar sobre ellos al personal del establecimiento. y deben ser los precios que realmente cobre el establecimiento (Art. 20.1.c RDL 1/2007; art. 11.1 Ley 11/2005, art. 3 Real Decreto 1945/1983, art. 4.1 R.D. 3423/2000 y art. 6 Decreto 2807/1972).
- En el caso de tener a la venta u ofertar productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deban referirse, se indicarán los precios por unidad de medida (precio por kilo, litro o metro).

## Condiciones específicas cuando la actividad lo requiera

- Debe exhibirse cartel informativo de la actividad.
- Debe exhibirse de forma visible cartel informativo sobre prohibición de venta de alcohol a menores.
- Debe exhibirse de forma visible cartel informativo sobre prohibición de fumar.
- Debe exhibirse de forma visible cartel informativo sobre precios de los arreglos y plazos de entrega.
- Debe exhibirse de forma visible cartel informativo sobre composición de calzado.
- Debe exhibirse de forma visible los medios de pago admitidos en los postes de entrada de la estación de servicio (gasolineras).
- En el caso de talleres, SAT y tintorerías se debe disponer de la documentación preceptiva de la actividad (presupuestos y resguardos de depósito).
- Disponer, en su caso, de la etiqueta adhesiva justificativa de la verificación periódica realizada por alguno de los Organismos autorizados por la Consejería de Fomento (Instrumentos de medida y peso).

## Normativa de aplicación

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE nº 287, de 30/11/2007).
- Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha (DOCM nº 255, de 20/12/2005).
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria (BOE nº 168, de 15/07/1983).
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios (BOE nº 311, de 28/12/2000).
- Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios (DOCM nº 29, de 27/06/1997).
- Orden de 28 de julio de 1997, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador (DOCM nº 36, de 08/08/1997).
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio minorista.
- Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, por el que se regula el mercado de precios en la venta al público de artículos al por menor.