



Castilla-La Mancha

**Consejería de Sanidad
Dirección General de Salud Pública**



Castilla-La Mancha

**PROGRAMA AUTONÓMICO DE
INSPECCION Y CONTROL DE COMERCIO
MINORISTA**



Consejería de Sanidad
Dirección General de Salud Pública

Condiciones generales del establecimiento en materia de Consumo

Es obligación del establecimiento comercial 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. 71 L 3/2019).
- 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, es decir: tienen que estar en el establecimiento; no pueden estar en otros establecimientos de la cadena o de la franquicia ni en gestorías ni en establecimientos de apoyo empresarial.

Para consultar el modo de obtener las hojas de reclamaciones y el cartel anunciador el empresario o su representante podrá contactar con los Servicios Periféricos de Consumo o en su caso, con la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su municipio.

- Emitir y entregar al consumidor recibo justificante (Art. 63.1 RDL 1/2007 y 64 L 3/2019).
- Mantener, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los mismos -factura de compra- (art. 11 Ley 3/2019).
- No se puede simultanear la venta mayorista y la minorista, salvo que se mantengan debidamente diferenciadas y se respeten las normas específicas aplicables a cada una de estas modalidades de distribución (art. 4.2 Ley 2/2010).
- Es obligatorio indicar los precios de venta (impuestos incluidos) en todos los artículos a la venta, ya sea sobre el propio producto o sobre el lineal. Asimismo, se deberán indicar dichos precios de venta (impuestos incluidos) en folletos publicitarios (Art. 29 y 59 L 3/2019).
El precio debe ser inequívoco, fácilmente identificable y legible. Además, debe situarse en el mismo campo visual, de manera que sea visible sin necesidad de solicitar información sobre el mismo.
El establecimiento deberá poner los medios apropiados para garantizar que el precio cobrado en caja coincide en todo momento con el precio indicado.
En el caso de existir escaparates, se deberán indicar los precios de venta de todos los productos expuestos en los mismos, sin que el consumidor tenga que acceder al establecimiento para conocerlos (art. 3.2 Decreto 2807/1972).
- Indicar los Precios por Unidad de Medida (litro, kg, metro ó 100 ml) en todos los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deban referirse (R.D. 3423/2000).
- En el caso de utilizar instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (**BÁSCULAS**), estas han de estar verificadas. Si además indican el precio a pagar por el producto en el momento de la pesada, el display informativo del mismo ha de estar a la vista de los clientes y el resultado de la pesada y del precio ha de estar visible por lo menos durante un segundo tras la estabilización del peso.
- En el caso de que no se acepte algún medio de pago o se limite de algún modo su uso, se debe de informar de ello a los clientes y consumidores. Si no se informa de ello, el establecimiento debe aceptar todos los medios de pago.
- En el caso de que el establecimiento acepte para sus clientes el derecho de desistimiento (QUE ACEPTE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS, pero las motivadas por causas diferentes de las que contempla la garantía legal de los productos), debe informarles de las condiciones para su ejercicio.

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 3/2019, de 22 de marzo, del estatuto de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.
- Ley 2/2010, de 13 de mayo, de Comercio de Castilla-La Mancha (DOCM nº 97, de 21/05/2010).
- Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, por el que se regula la publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor (BOE nº 247, de 14/10/1972).
- Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la ley de metrología.
- 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.

