



Guia per a l'exercici de l'activitat comercial



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball

Presentació

La Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball ha elaborat aquesta *Guia per a l'exercici de l'activitat comercial* amb la finalitat de facilitar a les persones dedicades professionalment al sector comercial, la seua activitat i el compliment de les seues obligacions.

Amb aquesta guia, que pretén utilitzar un llenguatge comprensible i proper a la ciutadania, les persones que realitzen una activitat comercial podran trobar resposta als principals dubtes que apareixen en el moment d'obrir un negoci o en la gestió diària d'aquest.

No obstant això, aquest document no pot substituir totalment la legislació vigent ni tenir caràcter vinculant. Si les persones usuàries no troben en aquesta guia una resposta a una pregunta concreta, la Conselleria posa al seu abast la legislació del sector en la seua pàgina web.



Així mateix, el personal agent de la **Xarxa d'Agències per al Foment de la Innovació Comercial**, present en bona part dels municipis del nostre territori, podrà solucionar els dubtes relacionats amb la matèria.

Es pot contactar amb les diverses agències a través del Portal del Comerç Sostenible: **www.portaldelcomerciante.com**.

1 Inici de l'activitat comercial

1.1 Establiments comercials de superfície inferior a 300 m²

Per a l'inici de l'activitat d'establiments comercials minoristes amb una superfície inferior a 300 m² no és necessària la llicència municipal, excepte en el cas que el comerç tinga un impacte en el patrimoni històrico-artístic o si s'ocupen béns de domini públic.

És suficient la presentació en l'ajuntament corresponent d'aquesta documentació:

1. Informació prèvia en l'ajuntament. Declaració responsable o comunicació prèvia de la persona titular que indique que s'acompleixen els requisits tècnics i administratius sol·licitats. Així mateix, cal manifestar estar en possessió de la documentació que ho acredite i, en cas de ser necessari un projecte, aquest estarà signat per personal tècnic competent en la matèria.
2. Abonament dels tributs municipals.
3. La llicència prèvia només s'exigeix respecte a les obres d'edificació, si són necessàries.
4. Certificats finals de les obres i instal·lacions executades, si s'han realitzat. En cas de no ser necessàries, serà suficient la presentació del projecte o memòria tècnica de l'activitat.



5. Els ajuntaments comprovaran posteriorment els elements i les circumstàncies declarades per la persona responsable en la comunicació prèvia.
6. Se n'exceptuen els establiments amb impacte en el patrimoni històricoartístic o si s'ocupen béns de domini públic.

1.2 Establiments comercials amb una superfície de 2.500 m²

L'obertura, modificació o ampliació d'establiments comercials —individuais o col·lectius— que tinguen una superfície comercial igual o superior a 2.500 m² han de ser autoritzades —prèviament a la llicència municipal— per la conselleria amb les competències en matèria de comerç.

No han de demanar aquesta autorització els establiments dedicats a l'activitat comercial de caràcter majorista i els locals que formen part d'establiments col·lectius ja autoritzats.



1.3 Venda no sedentària

La venda no sedentària, inclosa l'ambulant, ha d'obtenir una autorització municipal prèvia.

1.4 Venda domiciliària

Per a practicar la venda domiciliària, les empreses han de depositar una fiança d'acord amb el volum de negoci.

En la venda domiciliària estan incloses les vendes realitzades en el lloc de treball de qui realitza la compra, les vendes de reunió i les realitzades en viatges i excursions.

2 Cartells i informació

Els establiments comercials han d'exposar de manera clara i visible la informació següent:

- Dies i **horaris d'obertura**.
- El cartell anunciador de la disponibilitat de **fulls de reclamacions**.
- Els **preus de venda** dels productes.
- Les **condicions de venda de les ofertes i promocions, i la seua durada**.

3 Horaris comercials

3.1 Plena llibertat d'horaris

Els següents tipus d'establiments comercials tenen **plena llibertat d'horaris**:

- Comerços de menys de 300 m², **quan pertanyen** a xicotetes i mitjanes empreses.
- Establiments dedicats a la venda de pastisseria, rebosteria, pa, plats preparats, premsa, carburants, flors, plantes i productes culturals.
- Les tendes de conveniència¹.
- Tendes instal·lades en estacions i mitjans de transport terrestre, marítim i aeri.
- Els comerços integrats en instal·lacions turístiques.
- Els establiments ubicats en zones de gran afluència turística en el període declarat.



1 Establiments comercials de menys de 500 m² que estiguen oberts 18 hores al dia i amb una oferta similar de quatre gammes de productes: llibres, diaris i revistes; articles d'alimentació; discos, vídeos, jocs, regals; i articles diversos.

3.2 Horaris generals

La resta d'establiments comercials podran obrir **90 hores a la setmana**.

De manera general, els **diumenges i festius es consideren dies no laborables**, encara que la conselleria competent habilitarà per a cada any, després de l'acord previ amb el sector, un calendari amb un màxim **d'11 diumenges o festius** en els quals els comerços podran obrir al públic.

L'horari d'obertura i tancament és lliurement establert per cada comerç, respectant els límits fixats prèviament. També s'hauran de respectar rasons d'ordre públic. Així mateix, els comerços hauran d'exposar en un lloc visible un cartell amb els dies i hores d'obertura i tancament.

4 Publicitat

La publicitat que faça el comerç ha de ser certa. Les condicions oferides en la publicitat poden ser exigides per les persones consumidores.

5 Preus

- Els preus, inclosos els exposats als aparadors, han de ser exhibits sense induir a confusió.
- El preu de venda ha d'incloure els impostos i advertir de possibles despeses d'entrega.
- Els descomptes, els increments per finançament o per la utilització d'un tipus diferent i les despeses addicionals per accessoris han d'indicar-se clarament i de manera diferenciada.
- Cal indicar el preu per unitat de mesura, excepte quan siga idèntic al preu de venda.



- Si un producte es marca amb dos preus diferents, aquest s'ha de vendre al preu més baix dels exhibits.

6 Garantia del producte

Qui realitza la venda ha de respondre a les **faltes de conformitat**² durant dos anys des de l'entrega del bé. Durant els **sis primers mesos** se suposa que el problema ja existia en el moment del subministrament del producte. No cal entregar un document de garantia, excepte en articles de natura duradora.

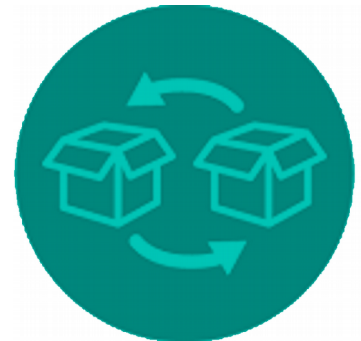
En les vendes realitzades a través de màquines automàtiques, les persones que siguen titulars del local i la persona titular de la màquina responen solidàriament.

Si la persona comerciant ofereix **garanties addicionals**, està obligada a complir-les.

Canvis i devolucions

Si el producte és conforme, la venedora o venedor només està obligat a realitzar un canvi o devolució si ho ofereix a la persona consumidora.

En les vendes domiciliàries i a distància, la persona consumidora té dret a desistir del contracte durant 14 dies sense indicar-ne el motiu, encara que el producte siga conforme a allò ofert i no presente defectes.



2 Un bé és conforme a allò contractat si compleix els requisits següents:

- Que el bé s'ajuste a la descripció de la persona venedora.
- Que siga apte per als usos habituals del producte.
- Que siga apte per a l'ús especial, si ho ha sol·licitat la persona consumidora.
- Que presente la qualitat i les prestacions habituals d'un bé del mateix tipus o que hi figuren en la publicitat.
- Que la instal·lació, si està inclosa en el contracte, es realitzi correctament.
- Que les instruccions d'instal·lació per a la persona usuària siguen correctes.

7 Reclamacions de la persona consumidora

Si una consumidora o consumidor sol·licita un full de reclamacions, aquest s'ha d'entregar on es demane o al centre d'informació. No es pot remetre la persona consumidora a altres dependències.



8 Vendes promocionals

Les vendes promocionals són les ofertes –normalment consistents en avantatges econòmics– que poden influir en les decisions dels consumidors i consumidoras durant un període limitat de temps.

Les vendes promocionals han de tenir les característiques següents :

- No poden ser enganyoses, i cal informar sobre les limitacions espacials, temporals i qualitatives de l'oferta.
- En els productes que s'ofereixen amb preu reduït ha de figurar el preu anterior i el promocional. El preu anterior s'ha d'haver aplicat al producte durant els 30 dies precedents.
- Si l'oferta és de llançament, cal que figure el preu habitual una vegada finalitzada la promoció.
- Si la promoció és sobre un conjunt d'articles, serà suficient amb un anunci genèric de la reducció sobre el preu habitual. No caldrà que el descompte figure en cada article.
- Si les vendes promocionals afecten un conjunt de productes i s'ofereixen reduccions variables, es pot realitzar una publicitat genèrica amb l'expressió «des de» o «fins a» una quantia o un percentatge determinats. En aquest cas, el descompte ha d'incloure almenys el 50% dels productes.

- S'ha d'informar sobre les existències disponibles, que seran adequades a la durada de la promoció i de la publicitat realitzada.
- En el cas de la publicitat en una pàgina web, haurà de figurar-hi les condicions i el període durant el qual es realitzi l'oferta.

Es distingeixen els següents tipus de vendes promocionals: vendes en rebaixes, vendes amb descompte, vendes de saldos, vendes en liquidació i vendes amb obsequi.

8.1 Vendes en rebaixes

La venda en rebaixes és un tipus de venda promocional en el qual un establiment comercial ofereix articles a un preu inferior al fixat prèviament.

8.2 Vendes amb descompte

Aquest tipus de vendes són les que es realitzen per un preu inferior o condicions més favorables a les habituals per a potenciar productes o establiments comercials. Només poden anunciar-se amb les expressions següents: «descomptes», «ofertes» o «promoció».



- Descomptes en espècie: es consideren descomptes en espècie les promocions consistents en prestacions addicionals iguals a la prestació principal («3x2», «2x1» o un percentatge de quantitat suplementària de producte). El preu de l'article principal no serà superior a l'exigit prèviament al descompte.
- Els productes en promoció poden adquirir-se amb aquesta finalitat, però no podran ser inferiors a la qualitat de la futura oferta ordinària.
- El comerç haurà d'acreditar-ne unes existències suficients.

8.3 Vendes amb obsequi

Per a promoure les vendes, poden oferir-se altres productes gratuïts o a un preu molt reduït. Les fórmules poden ser automàtiques, diferides o aleatòries (sortejos o concursos).

- Si la venda amb obsequi està lligada al canvi de cupons o similars, cal informar el públic clarament i amb precisió sobre el regal i les condicions d'obtenció d'aquest.
- Les bases dels concursos o sortejos han de ser accessibles al públic destinatari i estar acreditades davant una notaria.
- Els incentius promocionals hauran d'entregar-se en un termini màxim de tres mesos, des de l'acompliment dels requisits.
- Quan s'ofereixen dos productes diferents que es poden vendre per separat, la persona consumidora haurà de beneficiar-se d'una reducció del preu respecte al preu global dels productes individuals.

8.4 Vendes en liquidació

La venda en liquidació és excepcional i té la finalitat d'exhaurir determinats productes. Es pot practicar la venda en liquidació en les situacions següents :

- Cessament total o parcial de l'activitat comercial.
- Modificació de l'orientació del negoci.
- Canvi de local o realització d'obres, així com els supòsits que dificulten l'activitat comercial.



Per a realitzar una venda en liquidació caldrà que:

- Els articles a liquidar hauran de formar part de les existències de l'establiment.
- L'oferta haurà de ser real respecte als preus habituals previs a la liquidació.
- El període de liquidació serà, com a màxim, d'1 any.
- Finalment, durant tres anys, l'establiment no podrà exercir una altra liquidació, excepte si es produeix per una decisió judicial o administrativa, per cessament total de l'activitat o per una causa de força major.

8.5 Venda de saldos

La venda de saldos consisteix en la comercialització de productes deteriorats, amb desperfectes, desús o obsolescència per un preu inferior a l'habitual.



- Exceptuant-ne els establiments dedicats exclusivament a la venda de saldos, els articles han de formar part de les existències almenys durant sis mesos, excepte en el cas de productes defectuosos o deteriorats.
- Els saldos s'hauran de separar de la resta de productes i cal anunciar-los com a «saldos», «restes» o amb una expressió semblant.
- Si són productes deteriorats, aquesta circumstància s'haurà d'assenyalar clarament.
- Els establiments comercials que s'hi dediquen de manera habitual, han de indicar-ho en el rètol clarament. Aquests comerços poden vendre articles aliens i articles adquirits específicament per a aquest tipus de venda.

- Els excedents de producció o de temporada que no siguen saldos, poden anunciar-se sota la denominació d'«outlet», «factory» o «tendes de fabricant». Si es comercialitzen aquests productes en una secció de l'establiment, caldrà diferenciar els saldos de la resta d'articles.

8.6 Venda directa

Queda prohibida la venda de mercaderia que invoque la condició de fabricant o majorista excepte:

- Si és fabricant, ha de manufacturar tots els productes a la venda.
- Si és majorista, ha de vendre, fonamentalment, a minoristes.
- Els preus han de ser iguals als aplicats a altres comerços.

9 Vendes fora d'establiment comercial

Pot ser que vosté no tinga un local obert al públic, però que realitze una activitat comercial. Les modalitats més destacades d'aquest tipus de venda són: la venda no sedentària, la venda a distància i la venda fora de l'establiment comercial.

9.1 Venda no sedentària

La venda no sedentària és la que es realitza fora d'un establiment comercial permanent de manera habitual o ocasional als llocs degudament autoritzats. Així mateix, es considera venda no sedentària la realitzada en un vehicle.



L'ajuntament on es realitze aquest tipus de venda autoritzarà a les i els comerciants a utilitzar un emplaçament concret.

Les persones que realitzen aquest tipus d'activitat comercial hauran d'exposar clarament i visible al públic:

- Dades personals.
- Autorització municipal.
- Adreça per a la recepció de reclamacions.

9.2 Venda a distància i venda fora de l'establiment mercantil

Vendes a distància són les celebrades sense la presència física simultània de la persona compradora o venedora, a més d'utilitzar exclusivament tècniques de comunicació a distància. Aquest tipus de venda, igual



que les vendes fora de l'establiment mercantil i les vendes en excursions organitzades per l'empresa, es regulen per la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (Reial decret legislatiu 1/2007).

Les empreses que es dediquen a aquest tipus d'activitat comercial hauran de inscriure's en el Registre d'Empreses de Venda a Distància, que depén del Govern de l'Estat, en un termini de tres mesos des del començament de l'activitat.

Les comunicacions hauran d'identificar-se clarament com a comercials. Així mateix, en totes les comunicacions ha d'aparèixer la identitat de l'empresa. Les telefonades es realitzaran entre les 9 i les 21 hores, i mai en festius o caps de setmana. Les persones consumidores poden oposar-se a rebre ofertes comercials no desitjades.

L'empresa ha de facilitar una informació clara i comprensible sobre el contracte, que incloga, entre d'altres, la informació següent:

- Característiques dels béns.
- La identitat de l'empresa.
- El preu total.
- Els procediments de pagament.
- Les condicions del dret de desistiment.
- Els mecanismes extrajudicials de reclamació.
- Si no es facilita una còpia del contracte a la consumidora o consumidor, pot ser anulat.
- Cal que la persona consumidora done un consentiment exprés per a validar la contractació.

10 Activitat comercial en règim de franquícia

L'activitat comercial en règim de franquícia es realitza en virtut d'un contracte entre una empresa «franquiciadora» que cedeix a una «franquiciada» el dret d'explotació d'un negoci que el primer ha desenvolupat prèviament.

Les franquiciadores han d'inscriure's, en el termini de tres mesos des del començament de l'activitat, en el Registre de Franquiciadors del ministeri competent en matèria de comerç. Així mateix, hauran de comunicar les alteracions de les dades subministrades en un primer termini i el cessament en l'activitat franquiciadora.



Finalment, i amb una antelació mínima de 20 dies, l'empresa franquiciadora haurà d'entregar per escrit la informació necessària sobre les obligacions d'incorporar-se a la xarxa de franquícia. Específicament, caldrà que hi apareguen les seues dades d'identificació, la descripció del sector d'activitat, el contingut i les característiques de la franquícia, l'estructura i extensió de la xarxa i els elements essencials de l'acord.

Legislació

- Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista.
- Llei 1/2004, de 21 de desembre, d'horaris comercials.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics.
- Llei 3/2011, de 23 de març, de la Generalitat, de comerç de la Comunitat Valenciana.
- Llei 12/2012, de 26 de desembre, de mesures urgents de liberalització del comerç i de determinats serveis.
- Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de mesures urgents de suport a la iniciativa empresarial i els emprenedors, microempreses i xicotetes i mitjanes empreses de la Comunitat Valenciana.