



Cámara
Valencia

qué debe saber
UN EMPRESARIO
SOBRE EL COMERCIO
EN LA COMUNIDAD VALENCIANA



www.camaravalencia.com

Septiembre 2011

01 | INTRODUCCIÓN

02 | DIFERENCIA ENTRE COMERCIO MINORISTA, ESTABLECIMIENTO
COMERCIAL Y GRAN ESTABLECIMIENTO

03 | PROHIBICIONES DE VENDER. VENTAS Y OFERTAS PROHIBIDAS

04 | OBLIGACIÓN DE VENDER

05 | DERECHO DE DESISTIMIENTO (ARTÍCULO 10 DE LA LEY 7/1996)

06 | FORMA DE LOS CONTRATOS

07 | RESPONSABILIDAD POR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, ENTREGA
DE LA GARANTÍA Y SERVICIO POSTVENTA

08 | PAGO A PROVEEDORES. APLAZAMIENTO Y ABONO DE INTERESES
(ARTÍCULO 17 DE LA LEY 7/1996)

09 | LIBERTAD DE PRECIOS

10 | ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y VENTAS

11 | VENTAS ESPECIALES

12 | ACTIVIDAD COMERCIAL EN RÉGIMEN DE FRANQUICIA

13 | INFRACCIONES Y SANCIONES

14 | MARCO NORMATIVO



01 | INTRODUCCIÓN

La Ley 3/2011, de 23 de marzo de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana, enumera en su Art. 29 con carácter general, los principales objetivos de la política de ordenación comercial:

- a) Conseguir un comercio eficiente y moderno, al servicio de los consumidores, que actúe como factor de reequilibrio territorial, respetando el ejercicio de la libertad de empresa.
- b) Asegurar el mantenimiento de las condiciones de proximidad, accesibilidad, diversidad y servicio del comercio valenciano.
- c) Garantizar y proteger el derecho de libre elección por parte de los consumidores, extendiéndose ésta a la posibilidad de elección entre distintos establecimientos de una misma actividad y también entre formas comerciales diferentes, en las mejores condiciones posibles de precio, surtido y calidad, en un marco de competencia.
- d) Favorecer que el comercio ofrezca servicios eficaces y competitivos, en base a una continua adaptación de la oferta comercial a las preferencias de los consumidores.

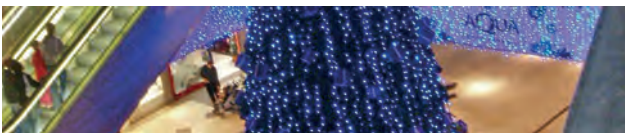
Igualmente, la Ley 7/1996 de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, tiene por objeto principal establecer el régimen jurídico general del comercio minorista, así como regular determinadas ventas especiales y actividades de promoción comercial.

02 | DIFERENCIA ENTRE COMERCIO MINORISTA, ESTABLECIMIENTO COMERCIAL Y GRAN ESTABLECIMIENTO

Se entenderá por **actividad comercial** de carácter minorista la que se desarrolla profesionalmente con ánimo de lucro, consistente en la oferta en el mercado interior de cualquier clase de productos, naturales o elaborados, y/o servicios, a los destinatarios finales de los mismos, por cuenta propia o ajena, utilizando cualquier forma de comercialización, venta o prestación.

También tendrá la consideración de actividad comercial la que realice el empresario o el profesional que por cuenta de otra persona, en nombre propio o ajeno, promueve y/o concluye actos u operaciones de comercio. (Art. 2 de la Ley 3/2011)

Establecimiento comercial es toda construcción o instalación de carácter fijo y permanente dedicada a actividades comerciales. La ley incluye expresamente en



esta categoría a los quioscos, siendo indiferente que su utilización sea continuada o no. (Art. 5 de la Ley 3/2011)

A nivel estatal, **gran establecimiento** es aquel que tiene una superficie de venta igual o superior a los 2.500 m². Será preceptiva la obtención de una autorización comercial autonómica para la implantación de estos establecimientos comerciales. (Art 33.4 de la Ley 3/2011)

PROHIBICIONES DE VENDER. VENTAS Y OFERTAS PROHIBIDAS

03 |

a) Prohibiciones de vender:

No pueden vender las personas físicas o jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido, ni los empresarios individuales o sociales a quienes la normativa especial que regule la actividad que desarrollan les exija dedicación exclusiva.

Tienen prohibida la exposición y venta, los bancos y otras entidades financieras. (Art. 8 de la Ley 7/1996)

b) Ventas prohibidas:

- La venta a pérdida (Art.14 de la ley 7/1996): aquella venta en la que el precio aplicado a un producto sea inferior al de adquisición según factura.

- La venta en pirámide: consistente en ofrecer productos o servicios al público a un precio inferior a su valor de mercado o de forma gratuita a condición de que se consiga la adhesión de otras personas (Art.23 de la ley 7/1996)

c) Ofertas prohibidas:

- Las que realicen aquellos establecimientos, creados para suministrar productos a colectivos especiales, que reciban ayudas o subvenciones, a personas ajenas a los mismos.

- Las ofertas conjuntas, dos o mas clases o unidades de artículos, (art. 76 en la Ley 3/2011), con las excepciones recogidas en la Ley 7/1996, art. 34.

04 |

OBLIGACIÓN DE VENDER

El comerciante está obligado a vender los artículos ofertados o expuestos, incluidos en sus escaparates, para su venta, con excepción de aquéllos en que se indique específicamente que no son objeto de la misma o que claramente formen parte de la instalación como elementos complementarios o meramente decorativos. (Art 24.5 de la Ley 3/2011)

Salvo en el caso de ofertas promocionales o de previsión normativa en contrario, no se puede limitar la cantidad de artículos a adquirir por cada comprador, ni fijar precios más elevados para compras que superen un determinado volumen. En caso de que las existencias fueran insuficientes para cubrir la demanda se atenderá a la prioridad temporal en la solicitud. (Art 24.6 de la Ley 3/2011)





DERECHO DE DESISTIMIENTO (ARTÍCULO 10 DE LA LEY 7/1996)

05 |

Estando previamente reconocido este derecho, el comprador podrá desistir de la compra, disponiendo en este caso, de un plazo de 7 días para la devolución de los productos a prueba, a menos que se haya fijado otro plazo. El vendedor no podrá exigir anticipo de pago o prestación de garantías, incluso aceptación de efectos, que garanticen un eventual resarcimiento de daños a su favor por la devolución.

FORMA DE LOS CONTRATOS

06 |

Los contratos de compraventa a que se refiere la Ley 7/1996 no estarán sujetos a formalidad alguna. No obstante, el comerciante deberá expedir factura, recibo u otro documento análogo en el que deberán constar los derechos o garantías especiales del comprador y la parte del precio que, en su caso, haya sido satisfecha. (Art. 11 de la ley 7/1996)

El comprador podrá exigir la entrega de un documento en el que, al menos, conste el objeto, el precio y la fecha del contrato.

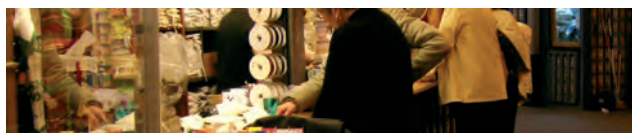
RESPONSABILIDAD POR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, ENTREGA DE LA GARANTÍA Y SERVICIO POSTVENTA

07 |

El vendedor responderá de la calidad de los productos vendidos concediendo una garantía mínima de 2 años (ley 23/2003), en el caso de bienes de carácter duradero, sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias específicas para bienes o servicios concretos.

El productor o importador garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como el suministro de piezas de repuesto durante 5 años a contar desde la fecha en que el bien hubiera dejado de fabricarse.

El derecho del comprador para recuperar un bien entregado para su reparación prescribe a los 3 años.



08 | PAGO A PROVEEDORES. APLAZAMIENTO Y ABONO DE INTERESES (ARTÍCULO 17 DE LA LEY 7/1996).

Salvo pacto expreso en contra, el pago se realizará a la recepción de la mercancía. El comerciante quedará obligado a documentar la entrega y recepción con mención expresa de su fecha y el proveedor indicará en la factura el día en que debe producirse el pago.

Cuando se acuerden aplazamientos de pago que excedan de los sesenta días desde la fecha de entrega y recepción de las mercancías, el pago deberá reflejarse en documento que lleve aparejada acción cambiaria con mención expresa de la fecha de pago indicada en la factura. En este caso, si se acuerdan aplazar pagos superiores a los 60 días, se podrán acordar compensaciones. Si el aplazamiento de pago es superior a ciento veinte días, el vendedor podrá exigir que quede garantizado mediante aval bancario. (Art17.3 de la Ley 7/1996)

09 | LIBERTAD DE PRECIOS

Los precios de venta de los productos y de prestaciones de los servicios serán libremente determinados por los comerciantes y ofertados, con carácter general, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de defensa de la competencia y de competencia desleal, sin perjuicio de la normativa reguladora de la venta a pérdida y las excepciones establecidas en leyes especiales.

El precio de venta anunciado comprenderá la cantidad total que se haya de satisfacer el consumidor, con impuestos incluidos y gastos de entrega, cuando los haya. (Art.27 de la Ley 3/2011)

10 | ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y VENTAS

Se consideran actividades de promoción de ventas:

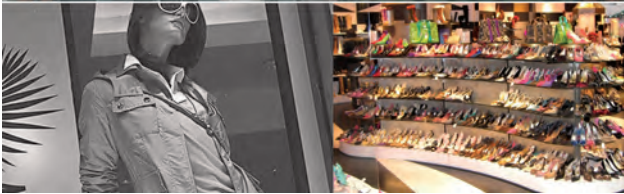
- a) Las ventas en rebajas
- b) Las ventas en oferta o promoción
- c) Las ventas de saldos
- d) Las ventas en liquidación
- e) Las ventas con obsequio
- f) Las ofertas de venta directa

a) Venta en rebajas (art.68 de la Ley 3/2011)

Es venta en rebajas aquella que oferta a un precio inferior artículos que ya han estado a la venta con anterioridad en el establecimiento. Está prohibido anunciar como tal, la venta de productos deteriorados o adquiridos expresamente para su rebaja. Los artículos tienen que haber sido ofertados a precio normal con una antelación mínima de un mes.

Existen dos temporadas de rebajas: una al principio del año y otra durante el período estival de vacaciones, fijadas por la Comunidad Autónoma, dentro de las cuales el





empresario puede determinar su periodo de rebajas con una duración mínima de una semana y máxima de dos meses

- **Temporada de rebajas de verano:** Desde el último lunes laborable del mes de junio de cada año hasta el primer sábado del siguiente mes de septiembre, ambos incluidos.

- **Temporada de rebajas de invierno:** Desde el primer día laborable después del 6 de enero hasta el segundo sábado del siguiente mes de marzo, ambos incluidos.

Durante el tiempo que permanezcan las rebajas, el comerciante deberá tener las prendas doblemente marcadas. Es decir, en la etiqueta deberá figurar junto al precio normal, el precio rebajado

b) Ventas con descuento (Art. 71 de la Ley 3/2011)

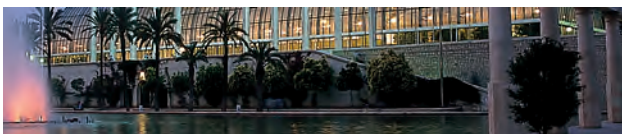
Son aquellas que, con el fin de potenciar la venta de ciertos productos o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos, se realicen por precio inferior o en condiciones más favorables que las habituales. Los artículos puestos a la venta no pueden estar deteriorados o ser de peor calidad que los mismos productos que sean objeto de la oferta ordinaria o a precio normal.

c) Venta de saldos (Art.79 de la Ley 3/2011)

Se considera venta de saldos, la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que un producto tenga esta consideración por el solo hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

d) Venta en liquidación (Art. 77 de la Ley 3/2011)

La venta en liquidación es una venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva que únicamente puede tener lugar en los siguientes casos:



- Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.
- Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.
- Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo
- Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial

No pueden ser objeto de la venta en liquidación aquellos artículos que no formen parte de las existencias del establecimiento, ni los adquiridos por el comerciante con esta finalidad.

La duración máxima de la venta en liquidación será de tres meses, salvo en el caso de cesación total de la actividad, que será de un año.

e) Ventas con obsequio (Art. 73 de la Ley 3/2011)

Ofertas de productos o servicios gratuitos o con precios especialmente reducidos, con el fin de promocionar las ventas, también serían de aplicación a los sorteos. En ningún caso irá dificultada la valoración de la oferta.

La entrega del obsequio debe hacerse en un plazo máximo de tres meses. Si se trata de ofrecimientos hechos en envases, el premiado puede ejercitar su derecho en un plazo de hasta tres meses, una vez terminada la promoción. Existen normas especiales para objetos de colección

f) Ofertas de venta directa (Art. 83 de la Ley 3/2011)

Queda prohibido que, en la oferta al público de mercancías de cualquier clase, se invoque por el vendedor su condición de fabricante o mayorista, a menos que reúna las circunstancias siguientes:

- Que, en el primer caso, fabrique realmente la totalidad de los productos puestos a la venta y, en el segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas
- Que los precios ofertados sean los mismos que aplica a otros comerciantes, mayoristas o minoristas, según los casos.

VENTAS ESPECIALES

11 |

Son ventas especiales:

- a) Las ventas a distancia
- b) La venta automática
- c) La venta ambulante o no sedentaria
- d) La venta en pública subasta
- e) La venta a domicilio





a) Ventas a distancia (Art. 48 de la Ley 3/20100)

Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor. Se incluyen, en particular, aquellas que se realicen mediante pedidos sobre catálogos previamente distribuidos a los posibles compradores.

Las empresas de ventas a distancia deberán comunicar en el plazo de tres meses el inicio de su actividad al Registro de ventas a distancia, que recogerá los datos que reglamentariamente se establezcan.

Las empresas de terceros países, no establecidas en España, que practiquen ventas a distancia en territorio español lo comunicarán directamente al Registro de ventas a distancia del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en el plazo de tres meses desde el inicio de la actividad. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio informará a las Comunidades Autónomas de las empresas de ventas a distancia registradas.

Del mismo modo, las Comunidades Autónomas comunicarán al Registro de ventas a distancia del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio las modificaciones que se produzcan en el registro autonómico correspondiente.

Las ofertas deberán ser claras y completas, incluyendo como mínimo los datos de identificación de la empresa oferente, la inscripción de la misma en el Registro antes citado (si se trata de empresa radicada en la Comunidad Valenciana), la descripción veraz y comprensible del producto ofrecido, el precio, las condiciones de pago, los gastos si son a cargo del comprador y el plazo de envío.

Está prohibido el envío al consumidor de artículos que no haya solicitado, salvo cuando se trate de muestras comerciales, y, en ningún caso, la falta de respuesta del mismo ante una oferta, podrá considerarse como aceptación de la misma.



b) Venta automática (Art.55 de la Ley 3/2011)

La venta automática es aquella que pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

Los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les sea de aplicación.

Las máquinas deben permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado y en ellas deberá figurar con claridad la información referida al producto y al comerciante que le ofrece (tipo de producto, precio, identidad del oferente con dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones), pero también la información relativa a la máquina que expende el producto (tipo de monedas, instrucciones para la obtención del producto y la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable). (Art. 56 de la Ley 3/2011)

El dueño del local en que la máquina esté instalada y el de la máquina, responden solidariamente frente al comprador.

c) Venta ambulante o no sedentaria (Art. 43 de la Ley 3/2011).

Se considera venta ambulante o no sedentaria, la realizada por comerciantes fuera de un establecimiento comercial permanente de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados en instalaciones comerciales desmontables o transportables, incluyendo los camiones-tienda

Para cada emplazamiento concreto, y para cada una de las modalidades de venta no sedentaria que el comerciante se proponga ejercer, el comerciante deberá disponer de autorización que será otorgada por el ayuntamiento respectivo. (Art. 45 de la Ley 3/2011)

Según el Art. 47 de la Ley 3/2011, la regulación a través de las ordenanzas municipales, necesariamente, deberá especificar:

- Los perímetros o lugares determinados, públicos o privados, donde se podrá realizar la venta no sedentaria.
- El procedimiento y criterios que serán considerados para la autorización de la venta no sedentaria, y que atenderán, en particular, a los intereses de los consumidores y de los ciudadanos, como su movilidad y la adecuada prestación de los servicios públicos.
- Los criterios excepcionales que hayan de considerarse con ocasión de la celebración de las fiestas de la población y la organización de eventos públicos.
- El régimen de las diferentes modalidades de venta no sedentaria.
- El régimen de la venta no sedentaria realizada en espacios de titularidad privada.
- El régimen de infracciones y sanciones, de acuerdo con lo previsto en los artículos 139 a 141 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.





d) Venta en pública subasta (Art.57 de la Ley 3/2011)

La celebración de una pública subasta consiste en ofertar, pública e irrevocablemente, la venta de un bien a favor de quien ofrezca, mediante el sistema de pujas y dentro del plazo concedido al efecto, el precio mas alto por encima de un mínimo, ya se fije éste inicialmente o mediante ofertas descendentes realizadas en el curso del propio acto.

e) Venta domiciliaria (Art.51 de la Ley 3/2011)

Se entiende por venta domiciliaria la realizada profesionalmente mediante la visita de un vendedor, o de sus empleados o agentes, al domicilio de los posibles compradores, tanto si se produce la entrega de la cosa vendida en el mismo momento como si no.

De igual manera, las realizadas en el lugar de trabajo del comprador, la llamada "venta en reunión" de un grupo de personas convocadas a petición del vendedor.

REQUISITOS (Art. 53 de la Ley 3/2011)

1) Depósito de una fianza caucional de garantía, ajustada a su volumen de negocio.



2) Mostrar a los consumidores la documentación en la que conste la identidad de la empresa y facilitar la información y las garantías establecidas para los contratos celebrados fuera de un establecimiento comercial.

No podrán ser objeto de venta domiciliaria, los productos alimenticios y aquéllos que no cumplan con las normas técnico-sanitarias o de seguridad (Art. 52 de la Ley 3/2011)

Venta piramidal (Art 54. de la Ley 3/2011):

Es ilícito crear, dirigir o promocionar un plan de venta piramidal en el que el consumidor realice una contraprestación a cambio de la oportunidad de recibir una compensación derivada fundamentalmente de la entrada de otros consumidores en el plan, y no de la venta o el suministro de los productos o servicios.

RESCISIÓN DEL CONTRATO:

El comprador dispondrá de un período de 7 días para rescindir el compromiso de compra, con el simple requisito de hacérselo constar al comerciante, teniendo derecho a la devolución de las cantidades abonadas en concepto de señal o a cuenta.

12 | ACTIVIDAD COMERCIAL EN RÉGIMEN DE FRANQUICIA

La actividad comercial en régimen de franquicia es la que se lleva a efecto en virtud de un acuerdo o contrato por el que una empresa, denominada franquiciadora , concede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios.

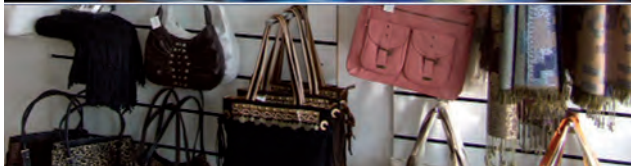
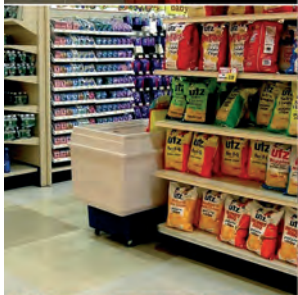
Las personas físicas o jurídicas que pretendan desarrollar en España la actividad de franquiciadores, deberán inscribirse, en su caso, en el Registro de Franquiciadores, de la Comunidad Valenciana, si es el caso.

13 | INFRACCIONES Y SANCIONES

Constituye infracción administrativa en materia de comercio el incumplimiento de los mandatos y prohibiciones establecidos en esta ley y sus normas de desarrollo. Las infracciones a las normas de esta ley serán objeto de sanciones administrativas, previa la instrucción del correspondiente expediente sancionador, iniciado de oficio o por denuncia. (Art. 102 de la Ley 3/2011)

Del expediente iniciado se dará cuenta, en su caso, a la jurisdicción penal, y a los demás órganos administrativos y judiciales competentes para la depuración de otras responsabilidades, y muy especialmente para la aplicación de la legislación sobre defensa de la competencia.





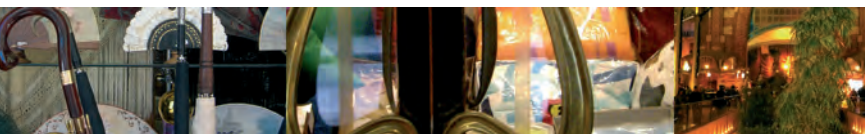
CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES

- Infracciones leves: Artículo 103 de la Ley 3/2011.
- Infracciones graves: Artículo 104 de la Ley 3/2011.
- Infracciones muy graves: Artículo 105 de la Ley 3/2011.

MARCO NORMATIVO

14 |

1. Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista.
2. Ley Orgánica 2/1996 Complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista (nacional).
3. Ley 3/2003, de Garantía en las ventas de bienes de consumo.
4. Ley 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista
5. Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana.



DIRECCIONES DE INTERÉS

CONSELLERIA DE ECONOMIA, INDUSTRIA Y COMERCIO

Dirección General de Comercio y Consumo
C/ Colón, 32 46004 Valencia
Teléfono 012 - 963 866 000 - Fax 963 869 600

SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO DE VALENCIA

C/ Gregorio Gea, 27
46009 Valencia
Teléfono 012 - 963 866 000 - Fax 963 866 806

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VALENCIA

Servicio Comercio Interior y Turismo
C/ Jesús, 19
46007 Valencia
Tel. 963 103 954 - Fax 963 531 746
E-mail: cinterior@camaravalencia.com

SEPTIEMBRE 2011

OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN

- Cómo seleccionar una franquicia
- Cómo rentabilizar el punto de venta: el merchandising
- Conceptos básicos de escaparatismo
- Criterios de atención al cliente en las empresas de servicio
- Aplicación de Técnicas de Venta o cómo lograr clientes satisfechos.
- Guía de idiomas en el Comercio
- Buenas prácticas de atención al cliente (díptico y póster)



Cámara

Valencia

Cámara de Comercio de Valencia

C/ Jesús, 19

46007 Valencia

Tel. 963 103 900 - Fax 963 531 746

E-mail: info@camaravalencia.com

www.camaravalencia.com

impulsa tu **C**omercio al futuro

Cámaras
de la Comunidad Valenciana



GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'ECONOMIA, INDÚSTRIA I COMERÇ