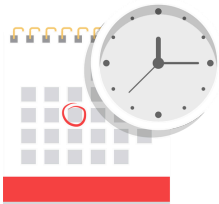


GUÍA DE COMERCIO

Obligaciones:



Horarios y apertura en festivos

Informar al público sobre los **días y horas de apertura y cierre** de los establecimientos comerciales **en lugar visible**, incluso cuando el establecimiento se encuentre cerrado, para público conocimiento e información.

Los **establecimientos de menos de 300m² y los incluidos en el régimen especial de horarios** tendrán **plena libertad** el horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales de venta y distribución de mercancías, así como los días festivos de apertura y el número de horas diarias o semanales en los que ejercerá su actividad.

Quedan excluidos del párrafo anterior los pertenecientes a **empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa** según la normativa vigente, o que operen bajo el mismo nombre comercial de dichos grupos o empresas, que podrán abrir los **10 días festivos de apertura autorizada** aprobados cada año.

LEGISLACIÓN AL RESPECTO AQUÍ



Cartel y Hojas de reclamaciones

Tener a disposición de los consumidores y usuarios las **hojas de reclamaciones** reguladas en Aragón.

Tener perfectamente visible y legible, un **cartel** de formato mínimo DIN-A4 colocado en las zonas de mayor concurrencia de público con el texto en castellano: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario». Deberá figurar igualmente en los idiomas inglés y francés y ajustarse al modelo oficial.

Se debe disponer de un **registro de reclamaciones** (aunque el establecimiento no tenga ninguna). Basta con una carpeta en la que guardar las copias de las reclamaciones, numeradas, junto con el escrito de respuesta a los usuarios (que deberá ser enviada en el plazo máximo un mes). Estos documentos han de conservarse durante al menos dos años.

>Hojas de reclamaciones autocopiativas y cartel oficial disponibles en tu Cámara de Comercio más cercana.

INFORMACIÓN Y MODELOS DESCARGABLES AQUÍ



Registros DGA

Las personas físicas y jurídicas que ostenten capacidad de obrar y pretendan desarrollar una actividad comercial en Aragón deberán comunicarlo al Registro de Actividades Comerciales de Aragón.

[INFORMACIÓN Y MODELOS DESCARGABLES AQUÍ](#)



Precios

Los comerciantes tendrán libertad para fijar los precios de los bienes y servicios, sin perjuicio de las limitaciones establecidas por la legislación vigente.

Se debe informar del precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor.

Se deben **marcar los precios de todos los productos expuestos** tanto en el interior del establecimiento como en escaparates.

- [LEY 16/2006, DE 28 DE DICIEMBRE](#)

LEGISLACIÓN AL RESPECTO:

- [REAL DECRETO 3423/2000, DE 15 DE DICIEMBRE](#)



Recogida de cartón comercial

En Teruel capital, el servicio se presta gratuitamente los martes y jueves, por lo que los comerciantes deberán depositar los cartones debidamente plegados en los puntos de aportación los lunes y miércoles a partir de las 20:00h.

[PUNTOS DE RECOGIDA AQUÍ](#)



Bolsas

Se prohíbe la entrega a los consumidores, de bolsas de plástico fragmentables. Las bolsas de plástico de espesor igual o superior a 50 micras contendrán un mínimo del 50% de plástico reciclado. Se prohíbe la entrega de bolsas de plástico ligeras y muy ligeras al consumidor en los puntos de venta, excepto si son de **plástico compostable**.

Los comerciantes cobrarán una cantidad, por cada bolsa de plástico. **Precios orientativos:**

Bolsas de espesor comprendido entre las 15 y las 49 micras: **15 céntimos** de euro/bolsa. Bolsas de espesor igual o superior a las 50 micras: **15 céntimos** de euro/bolsa. Bolsas de espesor igual o superior a 50 micras, con contenido igual o superior a 50% de plástico reciclado pero inferior al 70%: **10 céntimos** de euros/ bolsa. Otra opción recomendable es usar **bolsas de papel**.

Se debe **informar a los consumidores** de los precios establecidos, exponiéndolos al público en un lugar visible

[LEGISLACIÓN AL RESPECTO AQUÍ](#)



Ventas especiales

Rebajas: deben ser a un precio inferior al fijado antes de dicha venta. Las fechas y duración según el criterio de cada comerciante.

Los precios de rebaja deben aparecer **junto al precio habitual** practicado por el mismo vendedor. Los artículos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad en la oferta habitual de ventas.

Especialmente queda prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados.

Las ventas en **rebajas y su duración deberán exponerse de forma que sea visible** desde el exterior, incluso cuando el establecimiento permanezca cerrado.

Las ventas en rebaja sólo podrán comunicarse en los medios de comunicación con una semana de antelación como máximo y sólo durante los diez últimos días podrán utilizarse expresiones publicitarias que hagan referencia concreta a la oferta final de la venta en rebaja.

Saldos: 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.

Las ventas de saldos deberán **anunciarse** necesariamente con esta denominación o con la de venta de restos. El comerciante está obligado a advertir al comprador de las circunstancias concretas de los artículos deteriorados o defectuosos.

Los artículos ofrecidos para su venta en saldo deberán estar **físicamente separados** de aquellos que no lo estén.

Los precios de los artículos de venta en saldo deberán indicar además el precio habitual del producto.

Comunicar al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gob. de Aragón su deseo de llevar a cabo una venta de saldo, al menos con diez días de antelación.

Liquidaciones: Sólo se consideran ventas en liquidación las que se produzcan por:

- **Cese total o parcial del negocio**, indicando en caso de cese parcial cuáles son las mercancías objeto de liquidación.
- **Cambio** de la orientación, actividad o estructura del negocio.
- **Transformación** de la empresa o del establecimiento comercial.
- **Venta de existencias** del establecimiento de un comerciante fallecido.
- **Fuerza mayor** que impida el ejercicio normal de la actividad
- **Ejecución** de resolución judicial, arbitral o administrativa.

La duración máxima de la venta en liquidación será de **un año**. No procederá efectuar una nueva liquidación en el mismo establecimiento de productos similares a la anterior en el curso de los tres años siguientes.

Comunicar la liquidación al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial de la DGA.

LEGISLACIÓN AL RESPECTO AQUÍ



Garantías

El empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o suministro y se manifiesten en un plazo de **tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales**.

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

La garantía deberá formalizarse, **en soporte duradero** al menos, **en castellano**, y de manera clara y comprensible.

En el caso de **compras a distancia** el consumidor dispondrá de un plazo mínimo de **catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento del contrato, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización** de ninguna clase.

LEGISLACIÓN AL RESPECTO AQUÍ



Aforo

Indicar el aforo máximo permitido para el establecimiento.

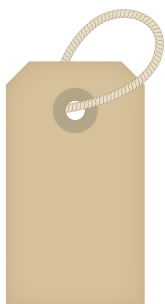
Se indica normalmente con la licencia de actividad y está regulado por el Código Técnico de la Edificación (CTE).



Protección de Datos

Todas las empresas y autónomos que manejen datos de carácter personal (de clientes, proveedores, personal, etc.), independientemente del soporte en el que se registren (ya sea informatizado o en papel), deben acogerse a lo recogido en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)*.

LEGISLACIÓN AL RESPECTO AQUÍ



Etiquetado

El etiquetado necesario dependerá de la naturaleza del producto, con una legislación específica para los diferentes tipos de producto.



Envases y residuos de envases

Los **comercios minoristas de alimentación** adoptarán las medidas necesarias respecto a los envases puestos en el mercado y residuos de envases generados en el territorio del Estado.

Estas medidas son:

- Presentar a granel aquellas frutas y verduras frescas que se comercialicen enteras. Esta obligación no se aplica a las frutas y hortalizas envasadas en lotes de 1,5 kilogramos o más.
- Fomentar la **venta a granel de alimentos**, especialmente en aquellos casos en los que el envase no aporta ningún valor añadido al producto. Para ello, los comercios minoristas de alimentación cuya superficie sea igual o mayor a 400 metros cuadrados destinarán al menos el 20% de su área de ventas a la oferta de productos presentados sin embalaje primario, incluida la venta a granel o mediante envases reutilizables.
- Informar a sus clientes, desde el 1 de enero de 2023, de los impactos ambientales y de las obligaciones de gestión de los residuos de los envases de los productos que adquieran, siempre que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público igual o superior a 300 metros cuadrados.

Los establecimientos del sector de la hostelería y restauración ofrecerán siempre a los consumidores, clientes o usuarios de sus servicios, la posibilidad de consumo de agua no envasada de manera gratuita.

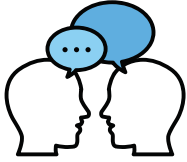
Medidas de reutilización

Los comercios minoristas con una superficie útil para la exposición y venta al público igual o superior a 300 metros cuadrados asegurarán la disponibilidad de envases reutilizables para el consumidor final, de forma gratuita o a través del cobro de un precio.

Información mínima en lugar destacado del establecimiento:

- Obligaciones del consumidor en lo referente a la devolución de los envases reutilizables y a la separación de los residuos de envases en los distintos contenedores
- Promoción de las bolsas reutilizables, y optimización de la utilización de las bolsas de un solo uso, para reducir el consumo innecesario de estos envases.
- Información sobre la disponibilidad en el comercio de envases reutilizables, así como sobre la posibilidad de uso de recipientes reutilizables por parte del consumidor.

Recomendaciones:



Adhesión al SAC (Sistema Arbitral de Consumo)

Es una **vía extrajudicial de resolución de conflictos** surgidos entre los dos protagonistas del consumo: el consumidor o usuario y el empresario, comerciante o prestador de servicios.

Es gratuito y estar adherido puntúa favorablemente en determinadas ayudas de la Administración.

[INFORMACIÓN Y ADHESIÓN AQUÍ](#)



Pertenecer a una Asociación Empresarial

Se aconseja formar parte de la **Asociación empresarial de la zona** para estar informado y participar en sus actuaciones de promoción y dinamización; defensa colectiva de intereses; representación ante la Administración y otras ventajas.



Registro del nombre comercial en la OEPM

El **nombre comercial** es el signo o denominación que identifica a una empresa en el tráfico mercantil y que sirve para distinguirla de las demás empresas que desarrollan actividades idénticas o similares. La tramitación de la solicitud tiene una duración aproximada de **entre 6 y 12 meses** y debe abonarse una **tasa de solicitud por cada clase** solicitada.

[MÁS INFORMACIÓN](#)



Registro de dominio web

Revisar la disponibilidad de nuestro nombre comercial en Internet y comprar el dominio **.com** y **.es**



Información clara y visible

Se recomienda **comunicar** claramente y fácilmente visible al público las **políticas de devolución, formas de pago admitidas y/o cualquier condición del establecimiento.**