



**GUÍA  
INFORMATIVA  
PARA EL  
COMERCIO**

## CONCEPTOS GENERALES

---

El comprador podrá exigir la entrega de un documento como justificante de la venta realizada (tique, factura, etc). Este documento es necesario para cualquier cambio, devolución o reclamación, siempre que exista un defecto de fabricación.

Los productos puestos a la venta deberán estar debidamente etiquetados. Las instrucciones de uso y mantenimiento deberán figurar en español.

El vendedor responderá de la calidad de los artículos vendidos.

Todos los establecimientos han de tener a la vista del público, tanto en el exterior como en el interior del comercio, el horario de apertura y cierre. Incluso cuando esté cerrado el establecimiento.

## HORARIOS

---

La legislación estatal establece que los comercios podrán desarrollar su actividad:

- 72 horas como mínimo durante el conjunto de días laborables de la semana.
- Un mínimo de 12 domingos y días festivos al año.
- Un mínimo de 12 horas cada domingo o festivo que abran.

Dentro de estos límites marcados por la legislación estatal, cada comunidad autónoma podrá establecer tanto los horarios máximos de apertura y cierre de los comercios, como los domingos y festivos de apertura autorizada.

En la Comunidad de Madrid, con la aprobación de la nueva Ley de Modernización del Comercio, los establecimientos tienen libertad para determinar su horario de apertura y cierre, tanto en días laborables como en los festivos permitidos. Se establecen 22 días festivos al año.

Cada año se fijan, mediante Decreto del Consejo de Gobierno, los domingos y festivos en los que es posible la apertura de los comercios. Y mediante Orden de la Consejería de Economía y Hacienda se da autorización a los municipios para la apertura de los establecimientos comerciales durante los días de sus fiestas locales.

### **Tienen plena libertad para abrir los domingos y festivos:**

a) Los establecimientos comerciales dedicados exclusivamente o en parte a la venta de productos culturales (libros, música, periódicos, revistas, instrumentos musicales, vídeos, sellos, monedas, medallas conmemorativas, billetes para coleccionistas, artículos de dibujo y bellas artes, obras de arte, antigüedades, recuerdos y de artesanía popular).

b) Los pequeños y medianos establecimientos situados en el entorno inmediato de los mercados y mercadillos de venta ambulante autorizados que tradicionalmente se celebren en domingos y festivos. Podrán permanecer abiertos el mismo horario que éstos.

c) Los pequeños y medianos establecimientos comerciales para la celebración de exposiciones o certámenes comerciales con motivo del lanzamiento de un nuevo producto, siempre que no se venda al público y que se comunique con antelación a la fecha prevista de su realización a la Consejería competente en materia de certámenes comerciales.

## DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO

---

Como regla general, **los establecimientos no están obligados a cambiar el producto ni a devolvernos el dinero**, aunque la mayoría lo acepta. Sólo podemos pedir el cambio:

- Si el **producto** no cumple con las características con que se anuncia o es **defectuoso**. En este caso, se podrá optar por el cambio por otro producto igual o de similares características, o por la devolución de su precio. En ningún caso le podrán obligar a aceptar un vale de compra por el importe del artículo.

- Cuando la **publicidad de un establecimiento o de un producto anuncia a través de cualquier medio que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelven el dinero**, ya que la publicidad es vinculante para quien la efectúa.

- En la **venta a distancia** y en la **venta a domicilio** se dispone de un plazo de 7 días, desde la recepción de la mercancía, para devolver el producto.

- Cuando se realice la **compra con la condición de tener a prueba** durante unos días el producto, se tendrá derecho a devolverlo en el plazo acordado. En caso de no fijarse plazo, éste será de 7 días que es lo que marca la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Los establecimientos que acepten libremente la devolución de **artículos no defectuosos** podrán determinar las condiciones: plazos de devolución; si ésta se efectúa en metálico o mediante vales de la tienda; si el envoltorio puede estar abierto o no; etc. Por ello, antes de comprar, es importante que nos informemos de las posibilidades de devolución y de las condiciones. Recuerde que la presentación del tique o factura de compra es requisito imprescindible para poder realizar la devolución.

Un establecimiento, aun cuando admita la devolución de los productos, puede excluir algunos, como prendas de ropa interior, artículos de higiene, vestidos de fiesta y objetos que puedan ser reproducidos o copiados (libros, discos, cds, cintas de vídeo, etc.).

Cuando esté reconocido el derecho a la devolución de un producto, el consumidor que solamente lo haya probado, sin alterar sus condiciones, no tiene obligación de indemnizar al vendedor por el desgaste o deterioro que haya podido ocasionar.

## PRECIOS

**Salvo** determinadas **especialidades**, que tienen un sistema de precios fijados, como el tabaco, los medicamentos, ventas en subasta pública, antigüedades y obras de arte, existe **libertad a la hora de fijar los precios**. La ley obliga a todos los establecimientos a exhibirlos, IVA incluido, aplicándose dicha obligación también a los productos que están en los escaparates.

Se tiene que indicar:

a) El **precio de venta** al público: es el **precio final del producto o de una cantidad determinada del producto, incluidos el IVA** y todos los demás impuestos (por ejemplo, los gastos de envío), debe figurar en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores, a través de carteles o etiquetas visibles, expresados de forma inequívoca, fácilmente identificable y precedido por las siglas P.V.P.

b) El **precio por unidad de medida**: es el **precio final**, incluidos el IVA y todos los demás impuestos, **por kilo, litro, metro, metro cuadrado o metro cúbico del producto o una unidad de producto**. En los huevos, la unidad de medida será la docena; en productos cosméticos y complementos alimenticios la unidad de medida estará referida a 100g o 100 ml; en los detergentes para el lavado de ropa en máquinas automáticas se indicará el precio por cada lavado, en vez de indicar el precio por kilo.

No es necesario indicar el precio por unidad de medida:

- Cuando el precio por unidad de medida sea idéntico al precio de venta.
- Cuando se trate de productos comercializados en cantidades inferiores a 50g o ml.
- Productos de diferente naturaleza que se vendan en un mismo envase y no se comercialicen individualmente productos iguales a los que lo forman.
- Productos que se comercializan mediante venta automática.
- Porciones individuales de helado.
- Vinos de mesa con indicación geográfica y vinos con denominación de origen, bebidas espirituosas con denominación geográfica.
- Productos alimenticios de fantasía.

En cuanto a la marcación de precios para **productos congelados no envasados**, se deberá indicar: el precio por kilogramo de peso neto; el precio por kilogramo de peso neto escurrido y el porcentaje de glaseado.

El precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.

- Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán **ofrecer información sobre el precio total, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten**, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.
- **Los mercadillos** también han de demostrar los precios de venta al público y disponer de hojas de reclamaciones.
- Antes de contratar un servicio, los consumidores tienen derecho a conocer su precio. Los soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio.
- Los **precios** de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante **carteles perfectamente visibles y legibles**.

- En el **aplazamiento de pago**, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo, de:
  - a) El precio total a plazos.
  - b) El precio total de adquisición al contado.
  - c) El número total de plazos fijados.
  - d) La periodicidad de los plazos.

## DOCUMENTOS DE AYUDA (hacer click)

- **GUÍA DEL CONSUMIDOR.**
- **LAS 100 PREGUNTAS FRECUENTES DEL COMERCIO.**

## NORMATIVA

- [Ley 1/2004](#), de 21 de diciembre, de horarios comerciales (legislación consolidada).
- [Decreto 180/2011](#), de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el calendario comercial de apertura de establecimientos en domingos y festivos durante el año 2012.
- [Orden de 30 de diciembre de 2011](#), por la que se autoriza a determinados municipios la apertura de los establecimientos comerciales durante sus fiestas locales de 2012.
- [Orden 49/2008](#), de 8 de enero, del Consejero de Economía y Consumo, por la que se declara Zona de Gran Afluencia Turística al barrio de Sol y aceras limítrofes de los barrios colindantes al mismo, del distrito Centro de la ciudad de Madrid.
- [Orden de 22 de septiembre de 2011](#), del Consejero de Economía y Hacienda, por la que declara zona de gran afluencia turística a los barrios de Castellana, Recoletos, Justicia, Cortes y Palacio, y las aceras limítrofes de los barrios colindantes a los mismos, de Madrid.
- [Ley 16/1999](#), de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid (BOCM de 18 de mayo de 1999), modificada por la [Ley 1/2008](#), de 26 de junio, de Modernización del Comercio de la Comunidad de Madrid y por la [Ley 8/2009](#), de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña.
- [Decreto 130/2002](#), de 18 de julio, que desarrolla la ley de comercio interior de la Comunidad de Madrid (BOCM de 7 de agosto de 2002).
- [Ley 7/1996](#), de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista (legislación consolidada).
- [Ley Orgánica 2/1996](#), de 15 de enero, complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista (legislación consolidada).
- [El Real Decreto 3423/2000](#), de 15 de diciembre, regula de forma detallada la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios (BOE de 28 de diciembre de 2000).
- [El Decreto 136/2001](#), de 30 de agosto (BOCM de 7 de septiembre de 2001) de la Comunidad de Madrid, establece un período transitorio para la indicación de precios por unidad de medida en los pequeños comercios y venta ambulante.
- [Ley 1/1997](#), de 8 de enero, reguladora de la Venta Ambulante en la Comunidad de Madrid (BOCM de 13 de enero de 1997), modificada por la [Ley 8/2009](#), de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña.
- [Decreto 17/1998](#), de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid (BOCM de 20 de febrero de 1998).
- [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 (legislación consolidada).
- [Ley 44/2006](#), de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios (legislación consolidada).
- [Ley 34/2002](#), de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE de 12 de julio de 2002).
- [Real Decreto 1906/1999](#), de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales.