

# NORMATIVA COMERCIAL 2022

## HORARIS COMERCIALS



### Horari comercial general

Els comerciants poden fixar lliurement la distribució de l'horari durant els **dies feiners** de la setmana, sempre que:

- El nombre màxim d'hores oberts sigui de **75 h** a la setmana.
- Els establiments **estiguin tancats i no facin cap venda**, entre les **21 h i les 6 h**, d'octubre a maig.
- Els establiments **estiguin tancats i no facin cap venda**, de les **22 h a les 7 h**, de juny a setembre.



### Exclusions de l'horari comercial general

Les limitacions en l'establiment de l'horari comercial no afecten els casos següents:

- Els establiments dedicats essencialment a la venda de productes de pastisseria, rebosteria, xurreria, pa, plats preparats, premsa, flors i plantes.
- Les botigues a l'abast o conveniència. No obstant, han d'avançar l'horari de tancament a les 20 h, els dies 24 i 31 de desembre, i han de romandre tancats els dies 1 de gener i 25 de desembre.
- La venda de combustibles i carburants.
- Les farmàcies, que es regeixen per llur normativa específica.
- Els establiments comercials, de venda personalitzada o en règim d'autoservei, els titulars dels quals siguin autònoms, microempreses o petites empreses, amb superfície de venda no superior als 150 m<sup>2</sup>, i que tinguin una oferta orientada essencialment a productes de compra quotidiana d'alimentació.
- Els establiments comercials dedicats essencialment a la venda de productes culturals o de lleure els titulars dels quals siguin autònoms, microempreses o petites empreses, amb una superfície de venda que no superi els 300 m<sup>2</sup>. S'ha d'establir, per mitjà d'una ordre del conseller del departament competent en matèria de comerç, la relació d'activitats comercials i els requisits per a aplicar l'excepció que estableix aquesta lletra.



### Visibilitat de l'horari comercial

Els establiments comercials han d'exposar l'horari adoptat de manera que la informació sigui visible al públic, fins i tot amb l'establiment tancat.



### Calendari de diumenges i festius d'obertura autoritzada

Els establiments comercials han de **romandre tancats** amb caràcter general els dies 1 i 6 de gener, el diumenge i el dilluns De Pasqua, l'1 de maig, el 24 de juny, l'11 de setembre i els dies 25 i 26 de desembre.

No obstant, la Generalitat de Catalunya i cada Ajuntament proposen 10 dies festius a l'any en què s'autoritza l'obertura dels establiments comercials.

El calendari d'obertura aprovat per a l'any 2022 a Salt és:

2 i 9 de gener

6 de juny

3 de juliol

15 d'agost

12 d'octubre

6, 8, 11 i 18 de desembre

## POLÍTICA LINGÜÍSTICA



### Els establiments comercials i de prestació de serveis tenen obligacions lingüístiques?

Sí. La Llei de política lingüística estableix que la **retolació i senyalització de caràcter fix, l'oferta de serveis i documentació** de les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis, han d'estar elaborats **almenys en català**. (Art. 31 a 36 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística).

Així mateix l'**atenció als clients i usuaris** haurà de poder dur-se a terme en català i en castellà, ja que d'acord amb el que fixa el Codi de Consum de Catalunya, les persones consumidores, tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin (article 128-1, 1).



### Els bars i restaurants, quines obligacions específiques tenen?

Els bars i restaurants, a part de l'esmentat anteriorment, han de tenir com a mínim en català, **les cartes, les factures i els tiquets de caixa**, com també qualsevol altre document comercial relacionat amb l'activitat de restauració prestada a l'establiment en concret.

Per accedir al servei d'assessorament lingüístic us podeu adreçar a [salt@cpnl.cat](mailto:salt@cpnl.cat) o al 972 24 91 91 (ext. 1319) - [www.cpnl.cat/salt](http://www.cpnl.cat/salt)

## FULLS OFICIALS DE QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA



### Els establiments comercials i de prestació de serveis tenen obligacions respecte les queixes i reclamacions dels seus consumidors i usuaris?

Sí. Tots els establiments comercials de caràcter general han de tenir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a disposició de les persones consumidores i usuàries que ho sol·licitin.

L'establiment ha d'anunciar de manera permanent que disposa d'aquests fulls mitjançant un cartell col·locat en un lloc ben visible. Aquest cartell ha d'incloure un número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum i, si escau, el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

Si necessiteu exemplars de **fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia** per tenir-los a disposició dels vostres clients, heu d'adreçar-vos a l'Oficina de l'Agència Catalana del Consum o l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor més pròxima.

### Descarrega't els fulls de reclamació aquí:

<http://consum.gencat.cat/ca/empreses/requisits-obligatoris/descarrega-de-cartells-i-documents/>



### Normativa relacionada:

Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires

Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya

Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

Agència Catalana del Consum. Drets lingüístics

Per a més informació contacteu amb l'Oficina de Promoció de la Ciutat – Comerç:

[promocioeconomica@salt.cat](mailto:promocioeconomica@salt.cat)

# NORMATIVA COMERCIAL 2022

## HORARIS COMERCIALS



Les limitacions establertes en horaris comercials afecten **exclusivament als establiments dedicats a la venda al públic de mercaderies i de bens.**

### Horari comercial general

Els comerciants poden fixar lliurement la distribució de l'horari durant els **dies feiners** de la setmana, sempre que:

- El nombre màxim d'hores oberts sigui de **75 h** a la setmana.
- Els establiments **estiguin tancats i no facin cap venda**, entre les **21 h i les 6 h**, d'octubre a maig.
- Els establiments **estiguin tancats i no facin cap venda**, de les **22 h a les 7 h**, de juny a setembre.



### Exclusions de l'horari comercial general

Les limitacions en l'establiment de l'horari comercial no afecten els casos següents:

- Els establiments de prestació de serveis com bugaderies, perruqueries, locutoris telefònics, etc.
- Els establiments dedicats essencialment a la venda de productes de pastisseria, rebosteria, xurreria, pa, plats preparats, premsa, flors i plantes.
- Les **botigues a l'abast o conveniència**. No obstant, han d'avançar l'horari de tancament a les 20 h, els dies 24 i 31 de desembre, i han de romandre tancats els dies 1 de gener i 25 de desembre.
- La venda de **combustibles i carburants**.
- Les **farmàcies**, que es regeixen per llur normativa específica.
- Els establiments comercials, de **venda personalitzada o en règim d'autoservei**, els titulars dels quals siguin autònoms, microempreses o petites empreses, amb superfície de venda **no superior als 150 m<sup>2</sup>**, i que tinguin una oferta orientada essencialment a productes de compra quotidiana d'alimentació.
- Els establiments comercials dedicats essencialment a la **venda de productes culturals o de lleure** els titulars dels quals siguin autònoms, microempreses o petites empreses, amb una superfície de venda **que no superi els 300 m<sup>2</sup>**. S'ha d'establir, per mitjà d'una ordre del conseller del departament competent en matèria de comerç, la relació d'activitats comercials i els requisits per a aplicar l'excepció que estableix aquesta lletra.

Recordeu que existeixen altres normes, com les ordenances i reglaments municipals, que regulen els horaris d'obertura de TOTS els establiments comercials, amb l'objectiu de **mantenir un equilibri adequat entre l'activitat econòmica i la convivència ciutadana, el benestar dels veïns i els drets dels treballadors.**

Si tens un comerç exceptuat de l'horari general, consulta amb l'Ajuntament la **normativa local existent** per tal d'establir l'horari comercial adequat al teu negoci.



## Visibilitat de l'horari comercial

Els establiments comercials han d'exposar l'horari adoptat de manera que la informació sigui visible al públic, fins i tot amb l'establiment tancat.



## Calendari de diumenges i festius d'obertura autoritzada

Els establiments comercials han de **romandre tancats** amb caràcter general els dies 1 i 6 de gener, el diumenge i el dilluns De Pasqua, l'1 de maig, el 24 de juny, l'11 de setembre i els dies 25 i 26 de desembre.

No obstant, la Generalitat de Catalunya i cada Ajuntament proposen 10 dies festius a l'any en què s'autoritza l'obertura dels establiments comercials.

El calendari d'obertura aprovat per a l'any 2022 a Salt és:

2 i 9 de gener

6 de juny

3 de juliol

15 d'agost

12 d'octubre

6, 8, 11 i 18 de desembre

## POLÍTICA LINGÜÍSTICA



### Els establiments comercials i de prestació de serveis tenen obligacions lingüístiques?

Sí. La Llei de política lingüística estableix que la **retolació i senyalització de caràcter fix, l'oferta de serveis i documentació** de les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis, han d'estar elaborats **almenys en català**. (Art. 31 a 36 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística).

Així mateix l'**atenció als clients i usuaris** haurà de poder dur-se a terme en català i en castellà, ja que d'acord amb el que fixa el Codi de Consum de Catalunya, les persones consumidores, tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin (article 128-1, 1).



### Els bars i restaurants, quines obligacions específiques tenen?

Els bars i restaurants, a part de l'esmentat anteriorment, han de tenir com a mínim en català, **les cartes, les factures i els tiquets de caixa**, com també qualsevol altre document comercial relacionat amb l'activitat de restauració prestada a l'establiment en concret.

Per accedir al servei d'assessorament lingüístic us podeu adreçar a [salt@cpnl.cat](mailto:salt@cpnl.cat) o al 972 24 91 91 (ext. 1319) – [www.cpnl.cat/salt](http://www.cpnl.cat/salt)

## FULLS OFICIALS DE QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA



### Els establiments comercials i de prestació de serveis tenen obligacions respecte les queixes i reclamacions dels seus consumidors i usuaris?

Sí. Tots els establiments comercials de caràcter general han de tenir els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a disposició de les persones consumidores i usuàries que ho sol·licitin.

L'establiment ha d'anunciar de manera permanent que disposa d'aquests fulls mitjançant un cartell col·locat en un lloc ben visible. Aquest cartell ha d'incloure un número de telèfon d'atenció ciutadana per realitzar consultes de consum i, si escau, el número de telèfon o l'adreça de correu electrònic d'atenció a les persones consumidores.

Si necessiteu exemplars de **fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia** per tenir-los a disposició dels vostres clients, heu d'adreçar-vos a l'Oficina de l'Agència Catalana del Consum o l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor més pròxima.

### Descarrega't els fulls de reclamació aquí:

<http://consum.gencat.cat/ca/empreses/requisits-obligatoris/descarrega-de-cartells-i-documents/>



### Normativa relacionada:

Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires

Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya

Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

Agència Catalana del Consum. Drets lingüístics



Per a més informació contacteu amb l'Oficina de Promoció de la Ciutat – Comerç:

[promocioeconomica@salt.cat](mailto:promocioeconomica@salt.cat)