

ANEXO III: PRESCRIPCIONES PARTICULARES EN MATERIA DE CONSUMO

Dentro de las competencias propias en materia de consumo pasamos a informar de las prescripciones técnicas a las que deben dar cumplimiento:

A. PRESCRIPCIONES APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE VENTA DE COMIDA Y BEBIDA Y/O DE VENTA DE OTROS BIENES DE CONSUMO.

A los efectos de atender los derechos las personas consumidoras previstos por la Ley 11/1998 de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, los comerciantes deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- I. **INDICACIÓN DE PRECIOS:** Todos los productos, así como los servicios, puestos a disposición de las personas consumidoras deberán exhibir mediante carteles o etiquetas perfectamente visibles el Precio de Venta al Público (PVP) con inclusión del IVA, y en su caso, el Precio por Unidad de Medida según lo previsto en el Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.

En los puestos de hostelería y restauración (barras, foodtrucks, etc) se debe exponer en tamaño adecuado y de forma perfectamente visible al público la lista de precios de todas las comidas o bebidas que se sirvan.

Para los supuestos de venta fraccionada de alimentos, el precio por unidad de medida figurará en rótulos o carteles fácilmente legibles, teniendo la consideración de unidad de medida la que, según el Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios, corresponda en cada caso (precio por kg o por litro).

- II. **ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS:** los productos puestos a disposición de las personas consumidoras deben estar etiquetados según la normativa sectorial que les sea de aplicación, prestando especial atención a las condiciones de Seguridad de los Productos.

El etiquetado estará al menos en castellano, perfectamente expuesto y completo en cada artículo, incluyendo la denominación del artículo, el nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador establecidos en la Comunidad Económica Europea y su domicilio; así como, en su caso, su composición, las características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre su instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad.

En caso del etiquetado de juguetes llevarán el marcado CE, el nombre y dirección del fabricante (o del importador o distribuidor que introduzca un juguete en el mercado con su nombre o marca comercial o modifique un juguete ya introducido en el mercado de manera que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos aplicables), así como, sus Instrucciones



- III. **EMISION DE FACTURAS:** El comerciante deberá entregar a las personas consumidoras una factura, ticket o recibo justificativo de la compra donde conste como mínimo: Identidad personal o social y fiscal del proveedor, domicilio social, cantidad abonada y el concepto por el que se satisface, fecha, y, en su caso, recordatorio de la garantía legal de los productos adquiridos y/o la eventual política de cambios y devoluciones.
- IV. **CARTELES Y PUBLICIDAD:** Los carteles, publicidad y cláusulas que se exhiban respetarán los derechos de las personas consumidoras y evitarán en todo caso inducirles a error, especialmente en la confusión entre la eventual política de cambios/devoluciones y los derechos de garantía legal por tara o defecto del producto. Tal información se incluirá tanto en la cartelería como en los justificantes de venta entregados a las personas consumidoras.
- V. **UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PESAJE DE FUNCIONAMIENTO NO AUTOMÁTICO O "BÁSCULAS":** En el caso de venta de alimentos que se ofrezcan por peso a demanda del consumidor, los instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático o "básculas" deben estar "homologadas" mediante el certificado de conformidad correspondiente y en caso necesario haber pasado una verificación periódica (cada dos años) por parte de un organismo verificador autorizado, lo que quedará acreditado mediante la ficha técnica y la etiqueta de verificación correspondiente que deben figurar de manera visible sobre la báscula.
- VI. **DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL ORIGEN DE LA MERCANCÍA:** Los comerciantes dispondrán en el lugar de venta de las facturas, albaranes, justificantes o documentos preceptivos que acrediten el origen y trazabilidad de los productos puestos a la venta.
- VII. **PRESCRIPCIONES ESPECIALES DE VENTA**
- No se permite la venta de artículos pirotécnicos.
 - En la venta de plantas deberá disponer de facturas emitidas por el proveedor (viviero) y en el caso de plantas silvestres, del permiso de corta expedido por la Comunidad Autónoma o de la factura de la compra al cortador, rematante o intermediario.
 - En la venta de juguetes, estos deben disponer de marcado CE y respetar las condiciones de información y seguridad establecidas por su normativa reguladora (Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes).



B. DOCUMENTACIÓN PRECEPTIVA:

Durante el ejercicio de la actividad los comerciantes deben disponer de la siguiente documentación:

- I- **EXPOSICIÓN CARTEL IDENTIFICATIVO:** Cada caseta o atracción debe estar numerada e identificada exhibiendo a la vista del público y de la inspección el número de puesto, así como Nombre o razón social y CIF del titular de cada uno, y descripción de la actividad o los productos autorizados para la venta.

Se incluye un anexo con un modelo de dicho cartel identificativo.

- II- **DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL ORIGEN DE LA MERCANCÍA:** Los comerciantes dispondrán en el lugar de venta de las facturas, albaranes, justificantes de pago o documentos preceptivos que acrediten el origen y trazabilidad de los productos puestos a la venta.

- III- **HOJAS DE RECLAMACIONES Y CARTEL ANUNCIÁNDOLAS.** Deben contar con hojas de reclamaciones oficiales y anunciar su tenencia mediante un cartel perfectamente visible.

En caso de ser solicitadas, los comerciantes deben cumplimentar las hojas de reclamaciones indicando los datos de identificación y notificación (nombre o razón social, NIF, teléfono o email y dirección fiscal) que permita atender las eventuales reclamaciones.

Firmado electrónicamente

LA JEFA DE UNIDAD DE CONSUMO

Sonia Pérez Checa



ANEXO MODELO CARTEL IDENTIFICATIVO

NÚMERO DE SITUADO O PUESTO:	TITULAR/SUPLENTE: (Nombre o razón social y NIF)
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD AUTORIZADA	NOMBRE COMERCIAL DEL PUESTO: (rótulo o marca comercial que le represente)

Información de Firmantes del Documento



ANEXO HOJAS DE RECLAMACIONES


 Oficina Municipal de Información al Consumidor


 Comunidad de Madrid

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento		Actividad	
Razón Social		NIF/CIF	
Correo electrónico		Teléfono	
Dirección			
C.P.	Localidad	Provincia	

El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: ☐ SI / Yes ☐ No

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					

Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : ☐ SI / Yes ☐ No

(I request that the above email address be the preferred means of communication)

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) ☐ SI / Yes ☐ No

(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5.- Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature
Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

Los datos recogidos serán incorporados y tratados en la actividad de tratamiento "Información y asistencia de las personas consumidoras", responsabilidad de la Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo, sito en c/ Príncipe de Vergara 140, 28002 Madrid, con la finalidad de prestar información y asistencia a las personas consumidoras en sus reclamaciones, denuncias y consultas de consumo. Previsión de encuestas de satisfacción a dichas personas consumidoras, y ante quien las personas afectadas podrán ejercer sus derechos. El tratamiento de datos cumple legítimamente cumpliendo de obligación legal y mediante consentimiento de la persona afectada. Los datos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos previstos en la normativa vigente. Delegación de Protección de Datos: dataprotection@madrid.es. INFORMACIÓN ADICIONAL en: www.madrid.es/consumo

Data collected will be incorporated and processed in the processing activity "Information and assistance of consumers", responsibility of the General Directorate of Commerce, Hospitality and Consumption, located at c/ Príncipe de Vergara 140, 28002 Madrid, with the purpose of providing information and assistance to consumers in their claims, complaints and queries, carrying out satisfaction surveys. This is the Authority before which the affected people can exercise their rights. The processing of data is legitimate through compliance with a legal obligation and through the consent of the affected person. The data may not be transferred to third parties except in the cases provided for in current regulations. Data Protection Delegate: dataprotection@madrid.es. ADDITIONAL INFORMATION at: www.madrid.es/consumo

