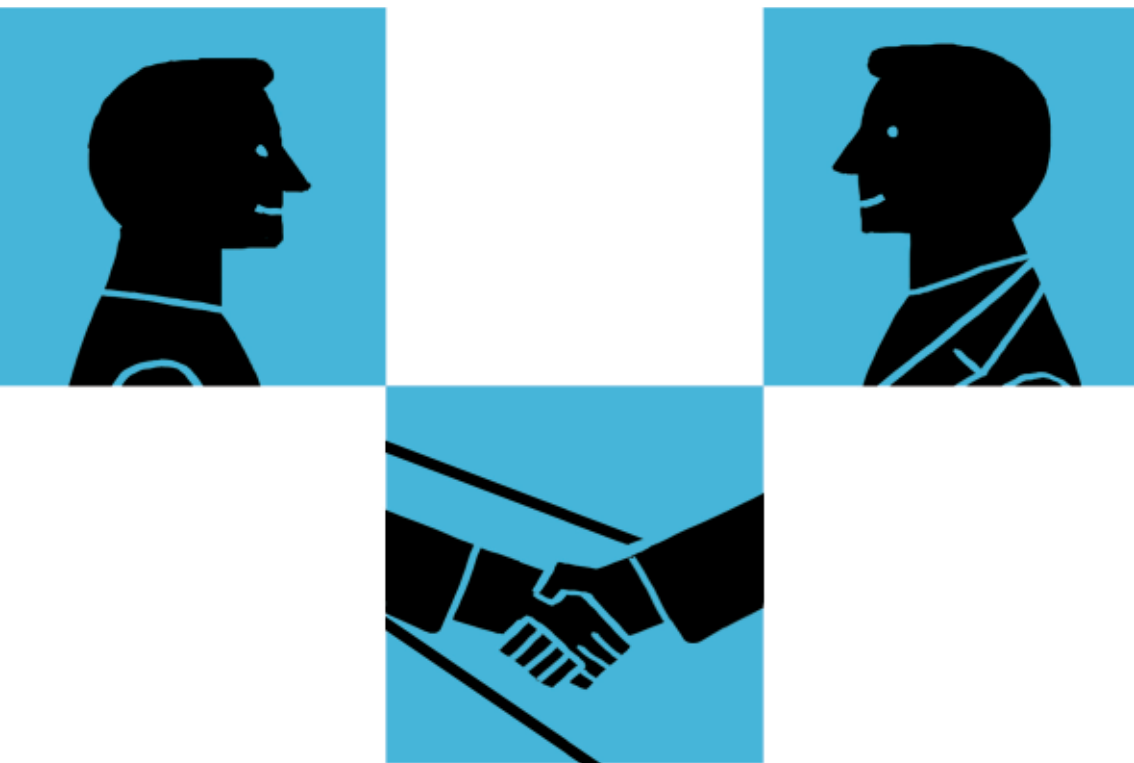


CODE OF
GOOD PRACTICES
FOR COMMERCE IN BARCELONA



CODI DE
BONES PRÀCTIQUES
DEL COMERÇ A BARCELONA





INTRODUCTION

The City and Commerce Forum, which is formed by bodies, associations, organisations and public administrations linked to the world of commerce, is proposing the adoption of a Code of Good Practices for Commerce that will emphasise the image of quality associated with commerce in Barcelona.

SMEs and commercial activities constitute the backbone of a city's neighbourhoods and are among the finest examples of enterprising society, peaceful coexistence, and cultural and social integration.

We at the traders associations that make up the City and Commerce Forum advise you to adhere to and fully adopt the recommendations set forth in this Code of Good Practices for Commerce. Your establishment will benefit and together we can give new impetus to commerce in the city.

If you have any query regarding the Code of Good Practices, please contact either the body representing you or the following bodies:

Council of Guilds for Commerce, Services and Tourism of Barcelona

secretaria@conselldegremis.cat

Federation of Guilds for Food Product Retailers (FEGRAM)

fegram@fegram.com

Board of MSMEs of Catalonia (PIMEC Comerç) pimec@pimec.es

Barcelona Commerce Foundation fundació@eixosbcn.org

The elaboration of the present Code was made possible thanks to the collaboration of the Council of Guilds for Commerce, Services and Tourism of Barcelona and the support provided by the Department of Economic Promotion of the Barcelona City Council.

INTRODUCCIÓ

El Fòrum Ciutat i Comerç, integrat per entitats, associacions, organitzacions, i administracions públiques relacionades amb el món del comerç, proposa l'adopció d'un Codi de Bones Pràctiques Comercials que reforçarà la imatge de qualitat del comerç de Barcelona.

El petit i mitjà comerç i les activitats comercials aporten uns valors essencials de vertebració dels barris de la ciutat i són un dels millors exemples de la societat emprenedora, de convivència i integració social i cultural.

Des de les organitzacions del comerç integrants del Fòrum Ciutat i Comerç, us suggerim que us sumeu a les recomanacions d'aquest Codi de Bones Pràctiques Comercials i que les adopteu com a decàleg. El vostre establiment hi sortirà guanyant i entre tots donarem un nou impuls al comerç de la ciutat.

Per a qualsevol dubte sobre el Codi de Bones Pràctiques poseu-vos en contacte amb l'entitat que us representa o amb les entitats següents:

Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona

secretaria@conselldegremis.cat

FEGRAM fegram@fegram.com

PIMEC Comerç pimec@pimec.es

Fundació Barcelona Comerç. fundació@eixosbcn.org

L'elaboració d'aquest Codi de Bones pràctiques ha estat possible gràcies a la col·laboració del Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona i el suport de l'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona

CODE OF BEST PRACTICES FOR COMMERCE IN BARCELONA

1 We provide customers with personalised attention. We strive to meet the needs of our customers in a professional manner, offering a quality service.

2 We provide excellent information about the items on sale, enabling clients to be familiar with specifications, prices, whether or not items are on promotion and what kind of promotion, or whether there is a special sale period such as sales, bargains or closing-down sales. We show information on additional services available to customers: rates, periods and operation. The various methods of payment are clearly displayed. We apply particular care to labelling.

3 We uphold a constant relationship of trust with customers, always issuing them with proof of purchase: tickets, invoices or receipts. We inform customers on how to operate products, on any warranties and whether we offer exchanges or refunds. We also have complaint forms in case a customer is unhappy with the service provided.

4 We encourage any disputes arising between customers and retailers to be resolved through the Municipal Consumer Information Bureaus (OMIC) and Consumer Arbitration Boards.

5 We comply with current legislation insofar as recruitment of our employees according to a collective agreement is concerned and with respect to tax, commercial, safety and hygiene matters, occupational hazard prevention, data protection, opening hours, and so on.

6 We provide on-going training to staff devoted to commerce through training programmes and we also take part in educational campaigns, such as the sustainable and ethical consumption campaigns. We endeavour to earn our profession due acknowledgment and to bolster its social standing.

CODI DE BONES PRÀCTIQUES DEL COMERÇ A BARCELONA

1 Oferim un tracte personalitzat al client. El nostre desig és poder tractar-lo amb professionalitat i oferir-li un servei de qualitat.

2 Facilitem una bona informació sobre els productes a la venda, de manera que el client en pugui conèixer les característiques, el preu, si estan de promoció o no, i de quin tipus de promoció es tracta, o de si es tracta de períodes especials de venda: rebaixes, saldos o liquidacions. Exhibim la informació dels serveis addicionals a la disposició del client: tarifes, terminis i funcionament. Anunciem les diferents formes de pagament de manera visible. Tenim una cura especial en l'etiquetatge.

3 Mantenim una relació de confiança continuada amb el client i li lliurem un comprovant de compra en tots els casos: tiquet, factura o rebut. L'informem del funcionament dels productes, de les seves garanties (si n'hi ha) i de si s'admeten devolucions o canvis, i disposem de fulls de reclamacions per si el client no ha quedat content amb el servei ofert.

4 Fomentem la resolució dels conflictes entre els clients i els comerciants a través de les Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) i les juntes arbitral de consum.

5 Complim la normativa legal tant pel que fa a la contractació laboral dels nostres treballadors segons conveni com en els àmbits fiscal, mercantil, seguretat i higiene, prevenció de riscos laborals, protecció de dades, horaris comercials, etc.

6 Practiquem la formació continuada del personal dedicat al comerç amb programes formatius i també ens sumem a campanyes educatives, com ara les de consum responsable i sostenible. Lluitem pel reconeixement i la potenciació del prestigi social de la nostra professió.

7 We work together in improving the urban landscape, taking care of the outward appearance of the establishment (pavements, signs, façade, shop windows, etc.) and we make access easier for people with mobility impairments. We use loading and unloading areas.

8 We are environmentally friendly. We address environmental issues by applying sustainable management of waste, packing and packaging; we follow selective collection and commercial collection systems, and we adopt energy and water saving measures.

9 We are actively involved in business cooperation and take part in joint initiatives in order to increase competitiveness among retailers and become more adapted to customers' needs by applying innovative quality measures and using new technologies. This is a task we undertake in conjunction with guilds and retailers' associations, and within commercial hubs and local markets.

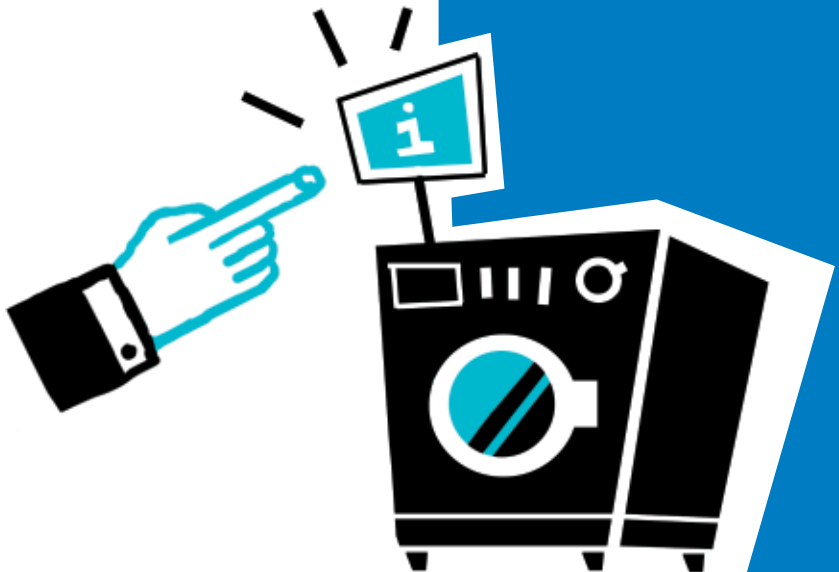
10 We have a major social and civic responsibility that we assume by becoming involved in civic, social and cultural activities in our neighbourhood or city, on an individual basis or in conjunction with the retailers' association or guild that represents us. We make every effort to ensure that commerce is committed to the city environment.

7 Col·laborem en la millora del paisatge urbà i tenim cura de la imatge externa de l'establiment (voreres, rètols, façana, aparadors) i facilitem l'accés a les persones que tenen problemes de mobilitat. Fem ús de les zones de càrrega i descàrrega.

8 Som curosos amb el medi ambient. Vetllem pels aspectes mediambientals amb la gestió sostenible de residus, envasos i embalatges; ens adaptem als sistemes de recollida selectiva i de recollida comercial, i adoptem mesures d'estalvi d'aigua i d'energia.

9 Ens impliquem en la cooperació empresarial i participem en les iniciatives col·lectives per incrementar la competitivitat dels comerciants i l'adaptació a les necessitats dels clients, amb mesures d'innovació i qualitat i amb les noves tecnologies. I ho fem conjuntament, a través dels gremis, les associacions de comerciants, els eixos comercials i els mercats municipals.

10 Tenim una gran responsabilitat social i cívica i la practiquem tot participant en les activitats cíviques, socials i culturals del nostre barri o ciutat, ja sigui a títol individual o bé a través del gremi o associació de comerciants que ens representa. Treballem a favor d'un comerç compromès amb l'entorn de la ciutat.



1. Customer service

- Law 1/1998, of 7 January, on linguistic policy. All establishments should be able to attend their customers in one of the official languages of Catalonia.

2. Comprehensive information about products on sale and/or being advertised:

2. a) Prices

Regulated by Royal Decree 2695/77, of 28 October (Official State Gazette of 31 October 1977), amended by Royal Decree 816/82 (Official State Gazette of 28 April 1982), Decree 73/2001 (Official Journal of the Generalitat de Catalunya 3593 of 12 March 2002)

- Advertising and marking on retail goods on sale to the public is regulated by Decree 2807/72, of 16 September (Official State Gazette of 14 October 1972).
- Resolution dated 20 October 1992, exempting furriers and jewellers from the obligation to provide information about prices set forth in Law 23/91 (Official Journal of the Generalitat de Catalunya 1667).
- Decree Law 1/93, of 9 March (Official Journal of the Generalitat de Catalunya 1748), approving the consolidation into one sole text of the stipulations of Law 1/83, of 18 February; and Law 23/91, of 29 October.
- Royal Decree 3423/2000, of 15 December, regulating price indication on products offered to consumers and users.
- Law 7/96, of 15 January (Official State Gazette of 17 January 1996), regulating retail trade.
 - Advertised items, products and goods should carry a price, both in shop windows and inside the store. This is with the exception of permitted products and goods, and expensive items such as jewellery and fur products, which are governed by specific regulations.
 - The price of services should be clearly displayed to the public.

1. Atenció al públic.

- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística
Tots els establiments han de poder atendre la clientela que s'hi adreci en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

2. Informació completa dels productes a la venda i/o objecte de publicitat:

2.a) Preus

Regulats per: Reial decret 2695/77 de 28/10/77 (BOE 31/10/77), modificat pel Reial decret 816/82 (BOE 28/04/82), Decret 73/2001 (DOCG 3593 de 12.03.02)

- Sobre publicitat i marcatge en la venda al públic d'articles al detall: Decret 2807/72, de 16 de setembre (BOE 14/10/72).
- Resolució de 20 d'octubre de 1992, per la qual es dispensa als establiments de pel·leteria i joieria de l'obligació de la informació sobre preus establerts a la Llei 23/91 (DOGC 1667).
- Decret llei 1/93, de 9 de març (DOGC 1748). S'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de la Llei 1/83, de 18 de febrer, i la Llei 23/91, de 29/10.
- Reial decret 3423/2000, de 15 de desembre. Regula la indicació de preus dels productes oferts als consumidors i usuaris.
- Llei 7/96, de 15 de gener (BOE 17/01/96), d'ordenació del comerç detallista.
 - Les mercaderies, els productes i els objectes de publicitat han de portar el preu indicat, tant a l'aparador com a l'interior del local. En queden exempts els productes o mercaderies autoritzats i els de preu elevat, com poden ser els de joieria o els de pel·leteria, que estan subjectes a una regulació especial.
 - El preu dels serveis ha d'estar exposat a la vista del públic.
 - La indicació del preu ha d'estar precedida de les sigles PVP i s'ha d'anunciar de forma inequívoca, identificable i llegible.

- Indication of the price should be preceded by the initials PVP, meaning retail price, and it should be clearly indicated in a legible, unambiguous manner.
- The price should show the full amount payable, including taxes and delivery charges, as appropriate.
- The price label should include discounts and supplements associated with payment terms, in addition to further costs including: services, accessories and others.
- Any measurable packaged products should show the price of each item and the price for each unit of measurement.
- The price of bulk products should be displayed according to the cost per unit of measurement (e.g., kilo, litre, etc.).
- The price should not exceed that advertised.
- Any price displayed or advertised is binding for retailers.

2. b) Labelling

Regulated by:

- Royal Decree 1334/99, of 31 July, approving the general regulation for labelling, presentation and advertising of food products, amended by Royal Decree 238/2000.
- Royal Decree 212/92, of 6 March. Food. General regulation for labelling, presentation and advertising of products.
- Royal Decree 1468/88, of 2 December (Official State Gazette of 8 December 1988), approving the regulation for labelling, presentation and advertising of industrial products intended for direct sale to consumers and users. Amended by Royal Decree 1182/89, of 29 September (Official State Gazette of 3 October 1989).
- Law 3/93, of 5 March (Official Journal of the Generalitat de Catalunya), on the consumer statute.
- Law 1/98, of 7 January (Official Journal of the Generalitat de Catalunya), on linguistic policy.
- In the case of food products, labels should include the name of the product; a list of ingredients; the net quantity; the use-by date or best-before date; storage instructions and instructions for use; the company ID and the batch.

- El preu ha d'indicar la quantitat total que el client ha de satisfer, inclosos els impostos i les despeses de tramesa, si escau.
- L'etiquetatge del preu ha d'incloure els descomptes i els increments derivats de les condicions de pagament, així com els costos addicionals per servei, accessoris i altres conceptes.
- Els productes envasats mesurables han d'indicar el preu unitari i el preu per unitat de mesura.
- El preu dels productes a granel ha d'estar indicat per unitat de mesura (quilo, litre, etc.).
- El preu no pot ser superior a l'enunciat.
- Un preu enunciat o objecte de publicitat vincula el comerciant.

2.b) Etiquetatge

Regulat per:

- Reial decret 1334/99, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat del productes alimentaris. Modificat pel Reial decret 238/2000.
- Reial decret 212/92, de 6 de març. Aliments. Norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat de productes.
- Reial decret 1468/88, de 2 de desembre (BOE 8/12/88), pel qual s'aprova el reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials destinats a la venda directa als consumidors i usuaris. Modificat pel Reial decret 1182/89, de 29 de setembre (BOE 3/10/89).
- Llei 3/93, de 5 de març (DOGC), de l'estatut del consumidor.
- Llei 1/98, de 7 de gener (DOGC), de política lingüística.
- Si es tracta de productes alimentaris, l'etiquetatge ha de contenir: denominació del producte, llista d'ingredients, quantitat neta, data de caducitat o de durada mínima, condicions especials de conservació i d'utilització, identificació de l'empresa i identificació del lot de fabricació.

- In the case of industrial products, the label should include the name or denomination given to the product; the composition; the use-by or best-before date; the net content; vital characteristics, instructions, warnings, advice and recommendations regarding installation, use and maintenance, handling, hazard levels and safety conditions; the batch; the company ID, the place of origin; maximum power, operating voltage and power consumption.
- There are specific regulations for labelling certain products (e.g., hazardous products, domestic electrical appliances, etc.), as well as special labels (e.g., ecological products, etc.).
- Data on the labels, packages and instructions of use on the products destined for distribution in Catalonia may be written in Catalan, Spanish or in any one of the European Union languages.



- Si es tracta de productes industrials, a l'etiquetatge hi ha de constar: nom o denominació del producte; composició; data d'ús o de consum; contingut net; característiques essencials, instruccions, advertiments, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, perillositat i condicions de seguretat; lot de fabricació, identificació de l'empresa, lloc de procedència o origen; potència màxima, tensió d'alimentació i consum.
- Hi ha normatives específiques sobre l'etiquetatge de determinats productes (peril·losos, electrodomèstics, etc.), així com etiquetatges especials (ecològics, etc.).
- Les dades de l'etiquetatge, l'embalatge i les instruccions d'ús dels productes que es distribueixen a Catalunya poden figurar en català, en castellà o en qualsevol llengua de la Unió Europea.

3. Maintaining relationships of trust with customers

3. a) Proof of purchase

(Law 3/1993 — Official Journal of the Generalitat de Catalunya 1719 of 12 March 1993)

- The establishment is required to issue a receipt or invoice as proof of purchase for any acquisition customers make.
- Every amount should be itemised on the receipt, as should the ID and VAT number of the owner of the establishment.

3. b) Refunds (Civil Code article 1124 and Law 7/96, of 15 January — Official State Gazette of 17 January 1996 — on retail trade regulations, article 10)

- Refunds are voluntary according to the establishments, enabling customers to exchange the product for another, to be reimbursed for the respective amount or to be issued with a voucher to the same value, which may have specific conditions or a date of expiry.

3. c) Claims (Decree 70/2003, requiring commercial and service establishments to have complaint forms — Official Journal of the Generalitat de Catalunya 3853; Decree 171/91, of 16 July, establishing a uniform complaint form model — Official Journal of the Generalitat de Catalunya 1484. Order 10 December 1996, increasing the number of establishments required to have complaint forms — Official Journal of the Generalitat de Catalunya 2294).

- Establishments are required to openly display a sign indicating that complaint forms are available to the public.
- All those companies selling goods or providing services directly to the consumer with the exception of: independent professionals, public services, formal education, professions with specific rules in matters of complaint forms.
- Complaint forms must be available in Catalan, Spanish and English.
- Complaint forms can be downloaded from the website www.consum.cat.

3. Mantenir una relació de confiança amb el client

3.a) Comprovants de compra

(Llei 3/1993 – DOGC 1719 de 12.03.93)

- L'establiment té l'obligació d'expedir tiquet, factura o comprovant de compra de qualsevol despesa que efectui el client.
- Els conceptes pels quals es cobra l'import han d'estar desglossats en el comprovant de compra, on també han de constar la identificació i el NIF del titular de l'establiment.

3.b) Devolucions (Codi civil, art. 1124 i Llei 7/ 96, de 15 de gener [BOE 17/01/96], d'ordenació del comerç minorista, art. 10)

- Es tracta d'un servei voluntari dels establiments que permet al client canviar el producte bé per un altre, bé per la devolució de l'import o bé per un val de compra, el qual pot anar acompanyat d'una caducitat o d'unes condicions.

3.c) Reclamacions (Decret 70/2003, que obliga a tenir fulls de reclamació a tots els establiments comercials i de serveis [DOGC 3853])

- Els establiments estan obligats a exhibir al públic un cartell on s'anuncii la disponibilitat dels fulls de reclamació.
- Les empreses obligades són totes les que comercialitzin béns o bé ofereixin serveis directament als consumidors, tret de: professionals liberals, serveis públics, ensenyament reglat i activitats amb normativa específica en matèria de fulls de reclamació.
- Els fulls de reclamació/denúncia han d'estar disponibles en versió catalana, castellana i anglesa.
- Els fulls de reclamació/denúncia es poden descarregar de l'adreça d'Internet: www.consum.cat.

4. Resolving disputes. Arbitration (Royal Decree 636/93, of 3 May — Official State Gazette of 21 May 1993 — regulating the consumer arbitration system)

- The Consumer Arbitration Board, as a means for resolving disputes offers a swift, efficient service free of charge, upholding the principles of wilfulness, implementation and impartiality.
- The Arbitration Board works in conjunction with Municipal Consumer Information Bureaus. Following examination by these bureaus, claims are submitted to the Consumer Arbitration Board of Barcelona City Council.
- When both parties adhere to the arbitration system, an agreement is sought. If a consensus is not reached, a hearing is held and a binding award is made.

5. Compliance with legislation in terms of occupational hazard prevention, data protection and opening hours

5. a) Data Protection Law (regulated by Organic Law 15/99, of 13 December, on the protection of personal data)

- Computer processing of personal data by retailers requires consent from the interested party.
- Data stored in files must be precise.
- Data may only be used for the specified purposes.
- Data cannot be held for longer than necessary.
- Right to information: consent to computer processing of data may be implicit or presumed; in the case of maximum protection data, the entity should advise the interested party of the right to refuse consent. When data are compiled, the entity or company must inform the interested party as to the existence of the file, its purpose, the intended use of the information, whether replies to questions are required or optional, the consequence of obtaining data or refusing to give data, and the possibility of exercising the right to access, rectify or cancel the data, as well as to be informed about the identity and address of the organisation responsible for the file.

4. Resolució de conflictes. Arbitratge (Reial decret 636/93, de 3 de maig [BOE 21/05/93], pel qual es regula el sistema arbitral de consum)

- La Junta Arbitral de Consum, com a mitjà de resolució de conflictes, ofereix rapidesa, eficàcia i gratuïtat, tot mantenint els principis de voluntarietat, execució i imparcialitat.
- La Junta Arbitral treballa juntament amb l'OMIC. Un cop que les reclamacions han estat estudiades per l'OMIC, són trameses a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona.
- Quan ambdues parts s'adhereixen al sistema arbitral, s'intenta una avenença. Si no s'aconsegueix, se celebra la vista, que finalitza amb un laude vinculant.

5. Compliment de la normativa legal en temes de: prevenció de riscos laborals, protecció de dades, horaris comercials.

5.a) Llei de protecció de dades (regulada per la Llei orgànica 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal)

- El tractament informàtic de les dades personals per part dels comerciants requereix el consentiment de la persona interessada.
- Les dades que constin als fitxers han de ser exactes.
- Tan sols es poden utilitzar per a la finalitat que s'hagi autoritzat.
- Les dades no es poden mantenir durant un temps superior al necessari.
- Dret a la informació: el consentiment per al tractament informàtic de les dades pot ser tàcit o presumpte; quan es tracti de dades de protecció màxima, l'entitat ha d'informar del dret a no donar-hi consentiment. Quan es recullen les dades, l'entitat o empresa ha d'informar de l'existència del fitxer, de la finalitat del fitxer, de la destinació de la informació, del caràcter obligatori / facultatiu de les respostes a les preguntes, de les conseqüències de l'obtenció de les

If the details of the company responsible for the file are unknown, the interested party can address the Data Protection Agency.

5. b) Occupational hazard prevention. (Law 54/2003, of 12 December, reforming the legal framework for the prevention of occupational hazards — Official State Gazette 298 of 13 December 2003. Royal Decree 1273/2003, of 10 October, regulating occupational contingency cover for workers included in the Special Social Security System for self-employed or freelance workers and the increase of benefits for temporary disability for self-employed workers — Official State Gazette 253 of 22 October 2003).

5. c) Opening hours (Law of the Parliament of Catalonia 8/2004 — Official Journal of the Generalitat de Catalunya 4289 of 28 December 2004; Law 1/2004, of 21 December, on opening hours; Law 17/2005, of 27 December, amending Law 8/2004, of 23 December, on opening hours; Decree 118/1995, of 3 April, on the sale of cultural products on St George's Day.

dades o de la negativa a donar-les, de la possibilitat d'exercir els drets a l'accés, la rectificació i la cancel·lació de les dades, i de la identitat i adreça de l'entitat responsable del fitxer.

Si no es coneixen les dades de l'empresa responsable del fitxer, hi ha la possibilitat d'adreçar-se a l'Agència de Protecció de Dats.

5.b) Prevenció de riscos laborals (Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals [BOE 298, de 13 de desembre de 2003], Reial decret 1273/2003, de 10 d'octubre, pel qual es regula la cobertura de les contingències professionals dels treballadors inclosos en el Règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms i l'ampliació de la prestació per incapacitat temporal per als treballadors per compte propi [BOE 253 de 22 d'octubre de 2003])

5.c) Horari comercial (Llei del Parlament de Catalunya 8/2004 [DOGC 4289, de 28.12.04]; Llei 1/2004, de 21 de desembre, d'horaris comercials; Llei 17/2005, de 27 de desembre, de modificació de la Llei 8/2004, de 23 de desembre, d'horaris comercials; Decret 118/1995, de 3 d'abril, sobre la venda de productes culturals la Diada de Sant Jordi)



5.d) Calendar of public holidays with authorised commercial opening from the Advisory Board of the Generalitat de Catalunya: Order TRE/197/2007, of 28 May, determining the official calendar of public holidays in 2008.

PUBLIC HOLIDAYS WITH AUTHORISED COMMERCIAL OPENING 2008

- 13th January (first Sunday of the winter sales)
- 20th of April
- 6th of July (first Sunday of the summer sales)
- 12th of October (Hispanic Day)
- 1st of November (All Saints Day)
- 6th, 14th and 21st of December (2008 Christmas campaign holidays)

You are also reminded of public holidays in Catalonia in 2008, which were published in the Official Gazette of the Generalitat de Catalunya, Order IUE/428/2007, of 13th of November.

PUBLIC HOLIDAYS IN CATALONIA 2008

- 1st of January (New Year's Day)
- 21st of March (Holy Friday)
- 24th of March (Easter Monday)
- 1st of May (May Day)
- 24th of June (Saint Johns)
- 15th of August (Assumption Day)
- 11th of September (Catalonia National Day)
- 1st of November (All Saints Day)
- 6th of December (Spanish Constitution Day)
- 8th of December (Feast of the Immaculate Conception)
- 25th of December (Christmas Day)
- 26th of December (Saint Stephen's Day (Boxing Day))

In accordance with an order from the present Department, in addition to the abovementioned holidays there will be two local holidays that are compensated and not substituted, at the request of the respective towns.

5.d) Calendari de festius d'obertura autoritzada pel Consell Assessor de la Generalitat de Catalunya: Ordre TRE/197/2007, de 28 de maig, per la qual s'estableix el calendari oficial de festes laborals per a l'any 2008.

FESTIUS D'OBERTURA COMERCIAL AUTORITZADA 2008

- 13 de gener (primer diumenge de rebaixes d'hivern)
- 20 d'abril
- 6 de juliol (primer diumenge de rebaixes d'estiu)
- 12 d'octubre (Festa de la Hispanitat)
- 1 de novembre (diada de Tots Sants)
- 6, 14 i 21 de desembre (festius de la campanya de Nadal 2008)

També us recordem les festes laborals a Catalunya durant l'any 2008, que es van publicar al DOGC, Ordre IUE/428/2007, de 13 de novembre.

FESTES LABORALS A CATALUNYA DURANT L'ANY 2008

- 1 de gener (Cap d'Any)
- 21 de març (Divendres Sant)
- 24 de març (Dilluns de Pasqua Florida)
- 1 de maig (Festa del Treball)
- 24 de Juny (Sant Joan)
- 15 d'agost (L'Assumpció)
- 11 de setembre (Diada Nacional de Catalunya)
- 1 de novembre (Tots Sants)
- 6 de desembre (Dia de la Constitució)
- 8 de desembre (La Immaculada)
- 25 de desembre (Nadal)
- 26 de desembre (Sant Esteve)

A més de les esmentades es fixaran, mitjançant una ordre d'aquest Departament, dues festes locals, retribuïdes i no recuperables, a proposta dels municipis respectius.

6. Training

Training courses are on offer to the public:

1. Vocational Training (Employment Department / Consortium for On-going Training in Catalonia. C/ Llull, 297, 08019 Barcelona.
Tel.: (0034) 93 553 61 00 – conforcat@conforcat.cat

2. Adult Education Centres (Department of the Sub-directorate General for Adult Education). Via Augusta, 220-226, 08021 Barcelona.
Tel.: (0034) 93 400 69 00 –

formacioadults.educacio@gencat.cat.

3. Barcelona Activa. Training courses. C/ Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona.
Tel.: (0034) 93 401 97 77 –

barcelonactiva@barcelonactiva.cat.

4. Retailers' associations and guilds in Barcelona will provide you with information on the training courses they offer:

Council of Guilds for Commerce, Services and Tourism of Barcelona

secretaria@conselldegremis.cat

Federation of Guilds for Food Product Retailers (FEGRAM) fegram@fegram.com

Board of MSMEs of Catalonia (PIMEC Comerç) pimec@pimec.es

Barcelona Commerce Foundation

fundació@eixosbcn.org

6. Formació

Hi ha una oferta pública de cursos de formació a través de:

1. Formació ocupacional (Departament de Treball / Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. C/ Llull, 297, 08019 Barcelona.
Tel. 93 553 61 00 – conforcat@conforcat.cat

2. Escoles de formació d'adults (Departament de Subdirecció General de Formació de Persones Adultes).
Via Augusta, 220-226, 08021 Barcelona.
Tel. 93 400 69 00 –

formacioadults.educacio@gencat.cat.

3. Barcelona Activa. Cursos de formació. C/ Llacuna, 162-164, 08018-Barcelona.
Tel. 93 401 97 77. –

barcelonactiva@barcelonactiva.cat.

4. Gremis i associacions de comerciants de Barcelona als que els podeu sol·licitar informació sobre els cursos formatius que realitzen:

Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona

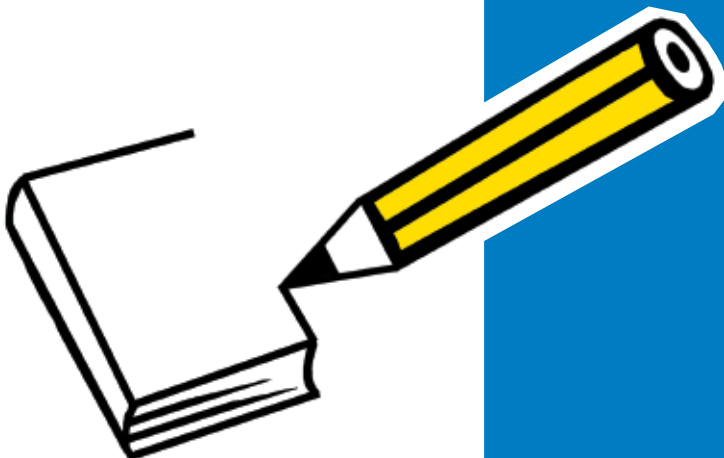
secretaria@conselldegremis.cat

FEGRAM fegram@fegram.com

PIMEC Comerç pimec@pimec.es

Fundació Barcelona Comerç.

fundació@eixosbcn.org



7. Signage in Catalan (Law 1/1998 — Official Journal of the Generalitat de Catalunya 2553 of 19 January 1998)

- All permanent information for the establishment (admission, opening hours, automatic teller machines, etc.) should at least be provided in Catalan, as should signs depicting the establishment's activities (e.g., supermarket, estate agent, bakery, newsagent's, etc.).
- This regulation does not apply to brands, trade names and signs regulated by industrial property law.

8. Sustainability and the environment

8. a) Acquisition of the Municipal Environmental Licence (Law 3/1998, of 27 February, on Comprehensive Intervention by the Environmental Administration (LIIAA); Law 4/2004, of 1 July, regulating the procedure for adapting activities that have an impact on the environment as established by Law 3/1998, of 27 February; and Decree 50/2005).

Law 3/98 stipulates that all activities regulated by its annexes and the regulation must be subject to initial and regular checks in order to show that they are in line with environmental enforcements. Permits that are subject to an environmental licence must be reviewed every 8 years.

In Barcelona city: Municipal Ordinance on Activities and Comprehensive Intervention by the Environmental Administration (OMAIIAA).

8. b) Waste (Law 6/1993, of 15 July; Law 15/2003; Law 16/2003; Decree 245/1993; Decree 327/1993; Decree 115/1994; Decree 158/1994; Decree 201/1994; Decree 34/1996; Decree 92/1999; Decree 161/2001; Order dated 26 September 2000; Order MAB/329/2003; Order MAB/401/2003; Order MAH/94/2004; Order MAH/394/2006.

8. c) Packaging (Law 11/1997, of 24 April, on packages ; Royal Decree 782/1998, of 30 April, whereby the Regulations on the development and execution of the Law on packages was approved)

7. Retolació en català (Llei 1/1998 – DOCG 2553 de 19.01.98)

- Tota la informació de caràcter fix de l'establiment (entrada, horari d'obertura, caixer automàtic) ha de figurar com a mínim en català. També els rètols d'activitat (supermercat, agència immobiliària, pastisseria, quiosc, etc.)
- Aquesta normativa no s'aplica a les marques, als noms comercials ni als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

8. Sostenibilitat i Medi Ambient

8.a) Obtenció de llicència ambiental municipal (Llei 3 /1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental (LIIAA); Llei 4/2004, d'1 de juliol, reguladora del procés d'adequació de les activitats d'incidència ambiental que estableix la Llei 3/1998, de 27 de febrer, i Decret 50/2005).

La Llei 3/98 estableix que totes les activitats que regula en els seus annexos i en el reglament s'han de sotmetre a controls inicials i periòdics per demostrar la seva adequació a les exigències ambientals. Les autoritzacions sotmeses a llicència ambiental s'han de controlar cada vuit anys.

A la ciutat de Barcelona: Ordenança municipal d'activitats i intervenció integral de l'Administració ambiental (OMAIIAA).

8.b) Residus (Llei 6/1993, de 15 de juliol; Llei 15/2003; Llei 16/2003; Decret 245/1993; Decret 327/1993; Decret 115/1994; Decret 158/1994; Decret 201/1994; Decret 34/1996; Decret 92/1999; Decret 161/2001; Ordre de 26 de setembre de 2000; Ordre MAB/329/2003; Ordre MAB/401/2003; Ordre MAH/94/2004; Ordre MAH/394/2006.)

8.c) Envasos (Llei 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus d'envasos; Reial Decret 782/1998, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament per al desenvolupament i l'execució de la llei d'envasos)

8. d) Using water wisely (Decree 304/2006, of 18 July, on the standard and the improvement of wise use of water, in order to determine the water levy).

8. e) Light pollution (Decree 82/2005, of 3 May, approving the regulation for the development of Law 6/2001, of 31 May, on lighting regulations to protect the environment).

8. f) Noise pollution (Law 16/2002, of 28 June, for protection from noise pollution).

8.d) Eficiència en l'ús de l'aigua (Decret 304/2006, de 18 de juliol, sobre l'estàndard i la millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua a efectes de la determinació del cànon de l'aigua)

8.e) Contaminació lumínica (Decret 82/2005, de 3 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei 6/ 2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenat per a la protecció del medi ambient).

8.f) Contaminació acústica (Llei 16/ 2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica)



INFORMATION POINTS

PIMEC COMERÇ
www.pimec.cat
Tel. 93 496 45 00

FUNDACIÓ BARCELONA COMERÇ
www.eixosbcn.org
Tel. 93 443 63 46 / 49

FEGRAM
www.fegram.com
Tel. 93 425 34 02

**CONSELL DE GREMIS DE COMERÇ,
SERVEIS I TURISME DE BARCELONA**
www.conselldegremis.cat
Tel. 93 491 06 06





www.bcn.cat/comerc