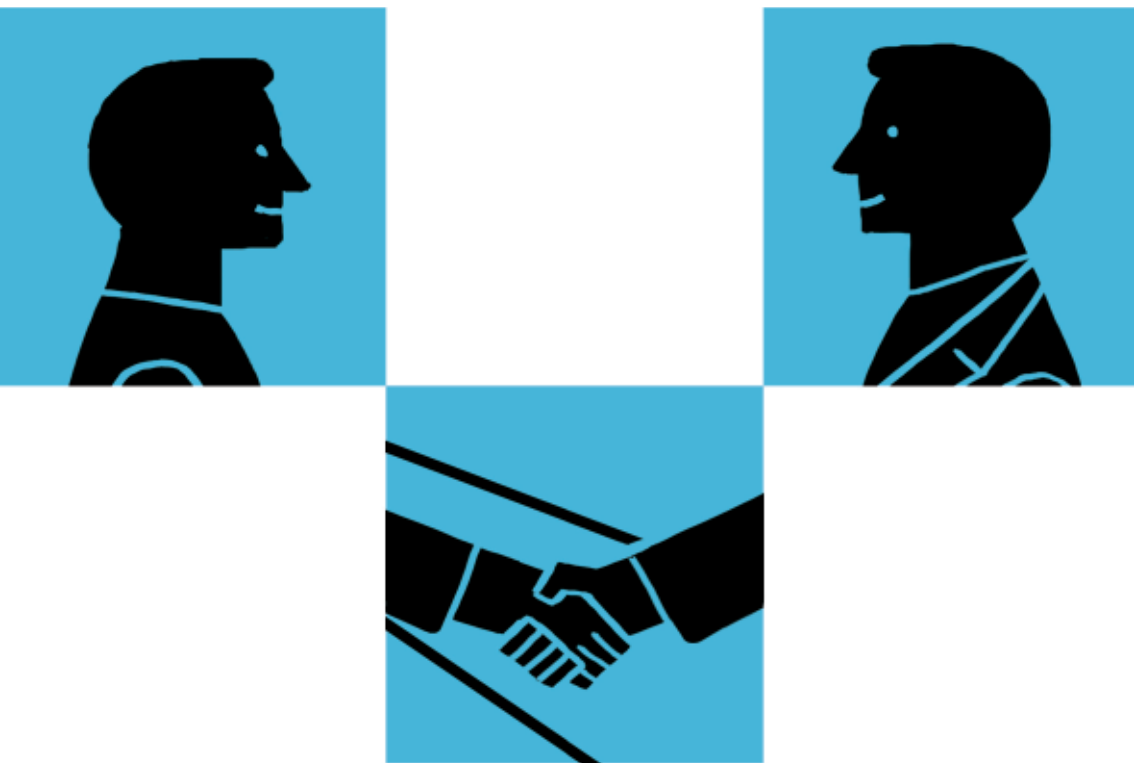


CODE DE

BONNES PRATIQUES

DU COMMERCE À BARCELONE



CODI DE

BONES PRÀCTIQUES

DEL COMERÇ A BARCELONA





INTRODUCTION

Le Forum Ville et Commerce, composé d'entités, d'associations, d'organisations et d'administrations publiques liées au monde du commerce, propose d'adopter un code des bonnes pratiques commerciales qui renforcera l'image de qualité du commerce de Barcelone.

Le petit et moyen commerce ainsi que les activités commerciales apportent des valeurs essentielles d'articulation des quartiers de la ville et sont l'un des meilleurs exemples de la société entrepreneuriale, de cohabitation et d'intégration sociale et culturelle.

Depuis les organisations du commerce faisant partie du Forum Ville et Commerce, nous vous suggérons de vous joindre aux recommandations de ce code des bonnes pratiques commerciales et de les adapter en tant que décalogue. Votre établissement en tirera un grand profit et nous tous pourrons donner un nouvel essor au commerce de la ville.

En cas de doutes sur le Code des Bonnes Pratiques, contactez l'entité qui vous représente ou les entités suivantes:

Conseil des Corporations du Commerce, Services et Tourisme de Barcelone

secretaria@conselldegremis.cat

Fédération des Corporations de Détaillants de Produits Alimentaires

(FEGRAM) fegram@fegram.com

PME Commerciales de la Catalogne (PIMEC) pimec@pimec.es

Fondation Barcelone Commerce fundació@eixosbcn.org

L'élaboration du présent Code des Bonnes Pratiques a été possible grâce à la collaboration du Conseil des Corporations du Commerce, Services et Tourisme de Barcelone et le soutien du Département de la Promotion Economique de la Mairie de Barcelone.

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 DE BONNES PRATIQUES DU COMMERCE À BARCELONE

1 Donnons un traitement personnalisé au client. Notre souhait est de pouvoir le traiter avec professionnalisme et vous offrir un service de qualité.

2 Fournissons de bonnes informations sur les produits à la vente, de façon à ce que le client puisse connaître les caractéristiques, le prix, s'ils sont en promotion ou non et de quel type de promotion il s'agit, ou s'il s'agit de périodes de ventes spéciales: soldes ou liquidations. Mettons les informations sur les services supplémentaires à la disposition du client: tarifs, termes et fonctionnement. Annonçons les différentes formes de paiement de façon visible. Faisons particulièrement attention à l'étiquetage.

3 Entretienons une relation de confiance continue avec le client, en lui fournissant une preuve d'achat dans tous les cas: tickets, factures ou reçus. Informons-le du fonctionnement des produits, de ses garanties, le cas échéant, de si les retours ou les échanges sont admis ou non, et mettons à sa disposition des feuilles de réclamations au cas où il ne serait pas satisfait du service proposé.

4 Encourageons la résolution des conflits entre les clients et les commerçants au travers des OMIC et des assemblées arbitrales de consommation.

5 Respectons la norme légale tant en ce qui concerne le contrat de travail de nos employés selon convention, que dans le cadre fiscal, commercial, de sécurité et d'hygiène, de prévention des risques du travail, de protection des données, des horaires commerciaux, etc.

6 Pratiquons la formation continue du personnel consacré au commerce, avec des programmes de formation mais participons également à des campagnes éducatives comme aujourd'hui celles de la consommation responsable et durable. Luttons pour la reconnaissance et le renforcement du prestige social de notre profession.

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 arbitrales 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 Collaborons à l'amélioration du paysage urbain, en faisant attention à l'image extérieure de l'établissement (trottoirs, enseignes, façade, vitrines) et en facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite. Utilisons les zones de chargement et déchargement.

8 Sentons-nous concernés par l'environnement. Veillons aux aspects environnementaux avec la gestion durable des déchets, bouteilles et emballage; suivons les systèmes de tri sélectif et de ramassage commercial, et adoptons des mesures d'économie d'eau et d'énergie.

9 Impliquons-nous dans la coopération d'entreprise et participons aux initiatives collectives pour augmenter la compétitivité des commerçants et l'adaptation aux besoins des clients, avec des mesures d'innovation, de qualité et les nouvelles technologies. Et faisons-le au travers des corporations, des associations de commerçants, des axes commerciaux et des marchés municipaux.

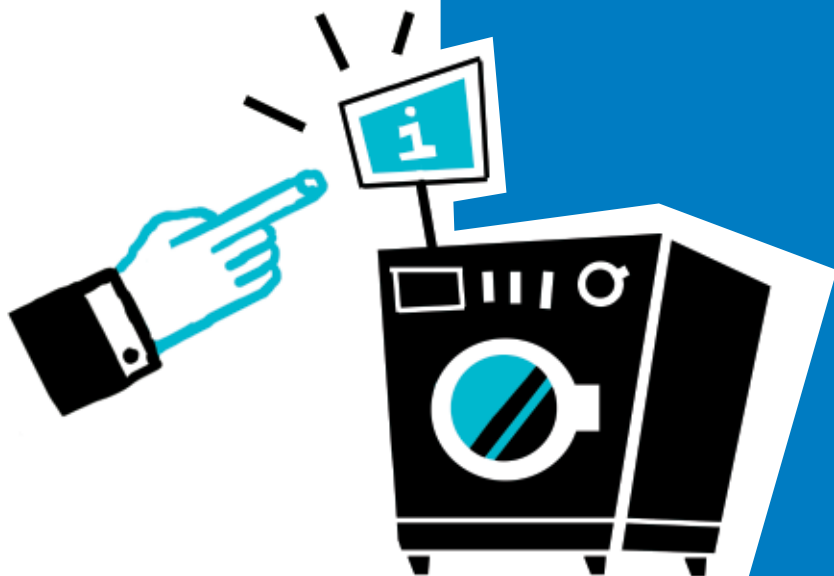
10 Soyons responsables socialement et civiquement et mettons cette responsabilité en pratique, en participant aux activités civiques, sociales et culturelles de notre quartier ou de notre ville, que ce soit à titre individuel ou bien à travers la corporation ou l'association de commerçants qui nous représente. Travaillons en faveur d'un commerce engagé dans l'environnement de la ville.

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. Attention au public

- Loi 1/1998 du 7 janvier, relative à la politique linguistique. Tous les établissements doivent être en mesure de servir la clientèle qui s'y adresse dans l'une des langues officielles de la Catalogne.

2. Informations complètes sur les produits à la vente et/ou faisant l'objet de publicité

2.a) Prix

Réglementés par: Décret royal 2695/77 du 28/10/77 (BOE 31/10/77), modifié par le Décret royal 816/82 (BOE 28/04/82), Décret 73/2001 (DOCG 3593 du 12.03.02)

- Sur la publicité et le marquage dans la vente au public, d'articles au détail: Décret 2807/ 72, du 16 septembre (BOE 14/10/72).
- Résolution du 20 octobre 1992, laquelle dispense les établissements de fourrures et de bijoux de l'obligation d'informations sur les prix établis dans la L23/91 (DOGC 1667)
- Décret loi 1/93 du 9 mars (DOGC 1748). La refonte en un texte unique des préceptes des la Loi 1/83 du 18 février, et la Loi 23/91 du 29/10 est approuvée.
- Décret royal 3423/2000 du 15 décembre. Règlements l'indication des prix des produits offerts aux consommateurs et utilisateurs.
- Loi 7/96 du 15 janvier (BOE 17/01/96) sur l'aménagement du commerce au détail.
 - Les marchandises, produits et objets de publicité doivent comporter le prix fixé, aussi bien dans la vitrine qu'à l'intérieur du local. Sauf pour les produits ou marchandises autorisés et ceux à prix élevés, comme peuvent l'être les bijoux ou fourrures, qui ont une réglementation spéciale.
 - Le prix des services doit être exposé à la vue du public.
 - L'indication du prix doit être précédée des sigles PVP, et doit être annoncée de façon claire, identifiable et lisible.

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 pelleteria 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 les de pelleteria, 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.

- Le prix doit indiquer la quantité totale que le client doit payer, notamment les taxes et frais de gestion, le cas échéant.
- L'étiquetage du prix doit comprendre les réductions et les augmentations dérivées des conditions de paiement, ainsi que les coûts supplémentaires pour le service, les accessoires et autres concepts.
- Les produits emballés mesurables doivent indiquer le prix unitaire et le prix par unité de mesure.
- Le prix des produits en vrac doit être indiqué par unité de mesure (kilo, litre, etc.).
- Le prix ne peut pas être supérieur à celui énoncé.
- Un prix annoncé ou objet de publicité engage le commerçant.

2.b) Étiquetage

Réglementé par:

- Décret royal 1334/99, du 31 juillet, par lequel est approuvé la norme générale d'étiquetage, de présentation et de publicité des produits alimentaires. Modifié par le Décret royal 238/2000.
- Décret royal 212 /92 du 6 mars. Aliments. Norme générale d'étiquetage, de présentation et de publicité des produits.
- Décret royal 1468/88, du 2 décembre (BOE 8/12/88), par lequel est approuvé le règlement sur l'étiquetage, la présentation et la publicité des produits industriels destinés à la vente directe aux consommateurs et utilisateurs. Modifié par le Décret royal 1182/89, du 29 septembre (BOE 3/10/89).
- Loi 3/93, du 5 mars (DOGC), sur le statut du consommateur.
- Loi 1/98, du 7 janvier (DOGC), sur la politique linguistique.
- S'il s'agit de produits alimentaires, l'étiquetage doit comporter la dénomination du produit, la liste des ingrédients, la quantité nette, la date de péremption ou de durée minimum, les conditions spéciales de conservation et d'utilisation, l'identification de l'entreprise et l'identification du lot de fabrication.

- 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.

- S'il s'agit de produits industriels, l'étiquetage doit comporter le nom ou la dénomination du produit; la composition; la date d'utilisation ou de consommation; le contenu net; les caractéristiques essentielles, les instructions, les avertissements, les conseils ou recommandations sur l'installation, l'utilisation et l'entretien, la manipulation, le caractère dangereux et les conditions de sécurité; le lot de fabrication, l'identification de l'entreprise, le lieu de provenance ou d'origine; la puissance maximum, la tension d'alimentation et de consommation.
- On y trouve les normes spécifiques sur l'étiquetage de certains produits (dangereux, électroménagers, etc.) de même que des étiquetages spéciaux (biologiques, etc.).
- Les données des étiquettes, de l'emballage et les instructions d'utilisation des produits destinés à la distribution en Catalogne peuvent être écrites en catalan, espagnol ou dans une des langues de l'Union Européenne.



- 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 (perillosos, electrodomèstics, etc.), així com etiquetatges especials (ecològics, etc.).
- Les dades de l'etiquetatge, l'emballatge 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. Entretenir une relation de confiance avec le client

3.a) Preuves d'achat

(Loi 3/1993 – DOGC 1719 du 12.03.93)

- L'établissement a l'obligation de délivrer un ticket, une facture ou une preuve d'achat de toute dépense faite par le client.
- Les concepts pour lesquels le montant est payé doivent être détaillés sur la preuve d'achat, de même que l'identification et le NIF du titulaire de l'établissement.

3.b) Retours (Code Civil, art. 1124 et loi 7/ 96, du 15 janvier [BOE 17/01/96], sur l'ordonnance du commerce de détail, art. 10)

- Il s'agit d'un service volontaire des établissements, qui permet au client de changer le produit, soit par un autre, soit par le remboursement du montant, soit par un avoir, lequel peut être accompagné d'une date d'échéance ou de conditions.

3.c) Réclamations (Décret 70/2003, qui oblige à avoir des feuilles de réclamation dans tous les établissements commerciaux et de services [DOGC 3853])

- Les établissements sont obligés de présenter au public un panneau où est annoncée la disponibilité des feuilles de réclamation.
- Les entreprises étant obligées de disposer de feuilles de réclamation sont celles qui commercialisent des biens ou prêtent des services directement aux consommateurs, sauf: les professions libérales, les services publics, l'enseignement réglementé et les activités avec une norme spécifique en matière de feuilles de réclamation.
- Les feuilles de réclamation/plainte doivent être disponibles en catalan, castillan et anglais.
- Les feuilles de réclamation/plainte peuvent être téléchargées depuis l'adresse Internet: 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. Résolution des conflits. Arbitrage (Décret royal 636/93, du 3 mai [BOE 21/05/93], où est réglementé le système arbitral de consommation)

- L'Assemblée Arbitrale de Consommation, en tant que moyen de résolution des conflits, offre rapidité, efficacité et gratuité, tout en maintenant les principes de volontariat, exécution et impartialité.
- L'Assemblée Arbitrale travaille conjointement avec l'OMIC. Une fois que les réclamations ont été étudiées par l'OMIC, elles sont transmises à l'Assemblée Arbitrale de Consommation de la Mairie de Barcelone.
- Lorsque les deux parties adhèrent au système arbitral, on tente une conciliation. Si on ne l'obtient pas, l'audience a lieu, qui se termine par une sentence à force exécutoire.

5. Respect de la norme légale en termes de prévention des risques au travail, protection des données, horaires commerciaux

5.a) Loi de protection des données (réglementée par la Loi organique 15/99 du 13 décembre, sur la protection des données à caractère personnel)

- Le traitement informatique de la part des commerçants des renseignements personnels requiert le consentement de la personne intéressée.
- Les données qui figurent dans les fichiers doivent être exactes.
- Elles ne peuvent être utilisées que dans le but autorisé.
- Les données ne peuvent pas être conservées pendant une durée supérieure à ce qui est nécessaire.
- Droit à l'information: le consentement pour le traitement informatique des données peut être tacite ou présumé; lorsqu'il s'agit de données à protection maximum, l'entité doit informer du droit à ne pas donner son consentement. Lorsque les données sont recueillies, l'entité ou l'entreprise doit informer de l'existence du fichier, du but du fichier, de la destination des informations, du caractère obligatoire / facultatif des réponses aux questions, des conséquen-

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

ces de l'obtention des données ou du refus de les donner, de la possibilité d'exercer les droits d'accès, de rectification et d'annulation des données, de l'identité et l'adresse de l'entité responsable du fichier.

Si les données de l'entreprise responsable du fichier ne sont pas connues, on peut s'adresser à l'Agence de Protection des Données.

5.b) Prévention des risques au travail. (Loi 54/2003, du 12 décembre, de réforme du cadre normatif de la prévention des risques au travail [BOE 298, du 13 décembre 2003], Décret royal 1273/2003, du 10 octobre, par lequel est réglementée la couverture des contingences professionnelles des employés compris dans le Régime spécial de la Sécurité sociale des travailleurs à leur compte ou autonomes et l'accroissement de la prestation pour incapacité provisoire pour les travailleurs à leur compte [BOE 253 du 22 octobre 2003]).

5.c) Horaire commercial (Loi du Parlement de Catalogne 8/2004 [DOGC 4289 de 28.12.04]; Loi 1/2004, du 21 décembre, sur les horaires commerciaux; Loi 17/2005, du 27 décembre, sur la modification de la Loi 8/2004, du 23 décembre, sur les horaires commerciaux; Décret 118/1995, du 3 avril, sur la vente des produits culturels de le Jour de Sant Jordi.

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) Calendrier des jours fériés d'ouverture autorisée par le Conseil Consultatif du

Gouvernement de la Catalogne: ordonnance TRE/197/2007, du 28 mai, en vertu de laquelle est établi le calendrier officiel des jours fériés au titre de l'année 2008.

JOURS FÉRIÉS D'OUVERTURE COMMERCIALE AUTORISÉE AU TITRE DE L'ANNEE 2008

- 13 janvier (premier dimanche des soldes d'hiver)
- 20 avril
- 6 juillet (premier dimanche des soldes d'été)
- 12 octobre (Fête de l'Hispanité)
- 1er novembre (la Toussaint)
- 6, 14 et 21 décembre jours fériés de la campagne de Noël 2008)

Nous rappelons également les jours fériés travaillés en Catalogne au titre de l'année 2008 été publiés dans le DOGC, Ordonnance IUE/428/2007, du 13 novembre.

JOURS FÉRIÉS TRAVAILLES EN CATALOGNE DURANT L'ANNEE 2008

- 1 er janvier (Jour de l' An)
- 21 mars (Vendredi Saint)
- 24 mars (Lundi de Pâques Fleuries)
- 1er mai (Fête du Travail)
- 24 juin (Saint Jean)
- 15 août (Fête de l'Assomption)
- 11 septembre (Fête Nationale de la Catalogne)
- 1er novembre (la Toussaint)
- 6 décembre (Jour de la Constitution)
- 8 décembre (Fête de l'Immaculée Conception)
- 25 décembre (Noël)
- 26 décembre (Fête de Saint Stéphane)

En plus des jours fériés mentionnés, seront fixés par en vertu d'une ordonnance dudit Département deux fêtes locales, rétribuées et non récupérables, sur proposition des différentes municipalités.

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. Formation

Il existe une offre publique de cours de formation au travers de:

1. Formation professionnelle (Département du Travail / Consortium pour la Formation Continue de la Catalogne. C/ Llull, 297, 08019 Barcelone.

Tél. 93 553 61 00 – conforcat@conforcat.cat.

2. Ecoles de Formation pour Adultes (Département de la Sous-direction Générale de la Formation des Personnes Adultes). Via Augusta, 220-226, 08021 Barcelone.

Tél. 93 400 69 00 – formacioadults.educacio@gencat.cat.

3. Barcelona Activa. Cours de formation.

C/ Llacuna, 162-164, 08018-Barcelone.

Tél. 93 401 97 77. –

barcelonactiva@barcelonactiva.cat.

4. Corporations et associations des commerçants de Barcelone auxquelles vous pouvez demander des informations sur les cours de formation réalisés:

Conseil des Corporations du Commerce, Services et Tourisme de Barcelone

secretaria@conselldegremis.cat

Fédération des Corporations de Détaillants de Produits Alimentaires (FEGRAM)

fegram@fegram.com

PME de Catalogne (PIMEC) pimec@pimec.es

Fondation Barcelone Commerce

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

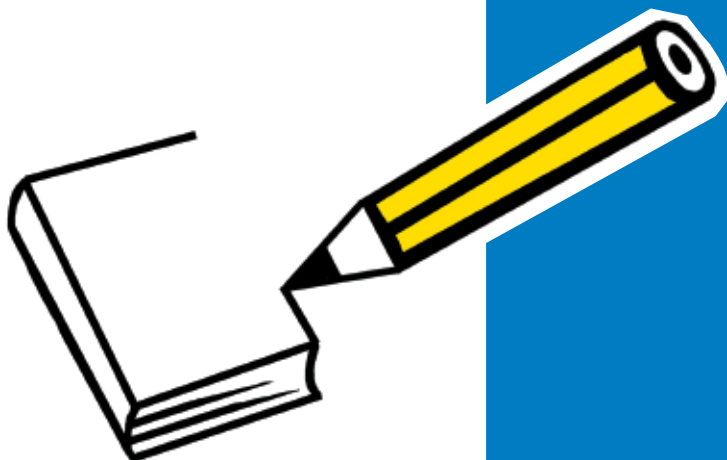
secretaria@conselldegremis.cat

FEGRAM fegram@fegram.com

PIMEC Comerç pimec@pimec.es

Fundació Barcelona Comerç.

fundació@eixosbcn.org



7. Enseigne en catalan (Loi 1/1998 – DOCG 2553 du 19.01.98)

- Toutes les informations à caractère fixe de l'établissement (entrée, horaire d'ouverture, guichet automatique) doivent être au moins en catalan. Les enseignes d'activité également (supermarché, agence immobilière, pâtisserie, kiosque, etc.).
- Cette norme ne s'applique pas aux marques, aux noms commerciaux et aux enseignes protégées par la législation sur la propriété industrielle.

8. Durabilité et environnement

8.a) Obtention de licence environnementale municipale (Loi 3 /1998, du 27 février, sur l'intervention totale de l'Administration environnementale (LIIAA); Loi 4/2004, du 1er juillet, réglementant le processus d'adaptation des activités à incidence environnementale qu'établit la Loi 3/1998, du 27 février, et le Décret 50/2005).

La Loi 3/98 stipule que toutes les activités réglementées dans ses annexes et dans le règlement doivent être soumises à des contrôles initiaux et périodiques pour démontrer leur adaptation aux exigences sur l'environnement. Les autorisations soumises à la licence sur l'environnement doivent être contrôlées tous les huit ans.

Dans la ville de Barcelone: Ordonnance municipale des activités et intervention totale de l'Administration de l'environnement (OMAIIAA).

8.b) Déchets (Loi 6/1993, du 15 juillet; Loi 15/2003; Loi 16/2003; Décret 245/1993; Décret 327/1993; Décret 115/1994; Décret 158/1994; Décret 201/1994; Décret 34/1996; Décret 92/1999; Décret 161/2001; Ordre du 26 septembre 2000; Ordre MAB/329/2003; Ordre MAB/401/2003; Ordre MAH/94/2004; Ordre MAH/394/2006).

8.c) Emballages (Loi 11/1997, du 24 avril, relative aux emballages et résidus d'emballages; Décret Royal 782/1998, du 30 avril, portant règlement relatif au développement et à l'exécution de la loi relative aux emballages)

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) Efficacitat de l'usage de l'eau (Décret 304/2006, du 18 juillet, sur le standard et l'amélioration de l'efficacité dans l'usage de l'eau, dans le but de déterminer la redevance de l'eau).

8.e) Pollution visuelle (Décret 82/2005, du 3 mai, par lequel est approuvé le Règlement de développement de la Loi 6/2001, du 31 mai, sur l'aménagement environnemental de l'éclairage public pour la protection de l'environnement).

8.f) Pollution sonore (Loi 16/2002, du 28 juin, protection contre la pollution sonore).

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)



Points d'information

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