

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL COMERCIO DE PROXIMIDAD DE ASTURIAS

3.1. COMPROMISOS GENERALES

1) *Compromiso de adecuada información de precios*

El comerciante o proveedor adherido al Código de Buenas Prácticas asume el compromiso de practicar una adecuada información de precios, mediante la exhibición al público del precio total, incluidos impuestos o gravámenes, del bien o servicio de que se trate, a través de soportes escritos apropiados, tanto en el interior del establecimiento como en el escaparate, de forma que se asegure una información clara y visible.

2) *Compromiso de entrega de factura o recibo*

El comerciante o proveedor adherido al Código de Buenas Prácticas asume el compromiso de entregar a los consumidores y usuarios factura, recibo o ticket de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

3) *Compromiso de devolución del dinero pagado, si el consumidor no queda satisfecho con el producto*

El comerciante o proveedor adherido al Código de Buenas Prácticas asume el compromiso de devolver el dinero pagado, en un plazo de 30 días desde su adquisición, en el caso de que el consumidor no quede satisfecho con las prestaciones del producto o bien. Pudiendo también el consumidor optar por la sustitución del producto adquirido por otro.

4) *Compromiso de resolución amistosa de reclamaciones*

El comerciante o proveedor adherido al Código de Buenas Prácticas asume el compromiso de aceptar la mediación de la Unión de Consumidores de Asturias-UCE para la resolución amistosa de las reclamaciones que eventualmente puedan realizar los consumidores y usuarios a través de la asociación de consumidores.

5) *Compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo*

El comerciante o proveedor adherido al Código de Buenas Prácticas asume el compromiso de formar parte del Sistema Arbitral de Consumo.

6) *Compromiso de mejora continua de la atención a los consumidores y usuarios*

El comerciante o proveedor asume el compromiso de proporcionar a todo su personal con funciones de atención al público, formación periódica destinada a la mejora continua de la atención a los consumidores y usuarios.

3.2. COMPROMISOS ESPECÍFICOS

B) COMERCIO DE ROPA Y CALZADO

- *Compromiso de garantizar un elevado respeto a los derechos de los consumidores en las temporadas de rebajas*

El comerciante o proveedor adherido asume el compromiso de cumplir con el “Decálogo de Derechos del Consumidor en Rebajas”, el cual se detalla en el anexo, como garantía de un elevado respeto a los derechos de los consumidores en dichos periodos de rebajas.

C) COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS

- *Compromiso de adecuado etiquetado de los bienes ofertados*

Practicar un adecuado etiquetado de los bienes expuestos a la venta, mediante la exhibición al público en soportes escritos apropiados, de, al menos, la información siguiente: identificación de la empresa fabricante del bien o producto, denominación de éste, composición de las distintas partes del electrodoméstico y consumo de energía del mismo.

Asimismo, el comerciante asume el compromiso de un adecuado etiquetado energético de los bienes expuestos a la venta, para los cuales así lo determine la legislación vigente.

- *Compromiso de garantías sobre los bienes adquiridos*

Entrega al consumidor de un documento de garantía en el que conste la identificación del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía, los derechos de éste y la fecha de entrada en vigor de la garantía.

El proveedor asume que el plazo de duración de la garantía para los electrodomésticos y bienes de naturaleza duradera será el establecido por la legislación vigente.

El proveedor asume que la reparación del bien será gratuita y que, en su caso, será sustituido por otro o será devuelto al consumidor el dinero pagado, durante el periodo de garantía. Quedando al criterio del consumidor la elección de una u otra opción.

El proveedor asume que el plazo de duración de la garantía queda suspendido durante el periodo de tiempo que duren las reparaciones, renovándose de nuevo la garantía en caso de sustitución del bien adquirido por otro.

- *Compromiso de entrega del documento de instrucciones de utilización*

Entrega al consumidor de un documento escrito con las instrucciones para la adecuada instalación y utilización del bien de que se trate, redactado, al menos, en castellano.

- *Compromiso de financiación transparente de la adquisición de bienes*

En el supuesto de adquisición de bienes mediante la fórmula de pago aplazado, entrega al consumidor de copia del contrato de crédito en el que se informará, al menos, de la entidad que financia la operación, dirección y teléfono de ésta, coste total del crédito, Tasa

Anual Equivalente, número total de pagos aplazados, cuantía de cada uno de dichos pagos, periodicidad o fechas de los pagos.

El comerciante o proveedor asume el compromiso de no exigir la firma del contrato de crédito hasta no tener el consumidor el bien adquirido en su domicilio y contar con su confirmación de que el bien se corresponde con el encargado y ésta en correctas condiciones de utilización.

El comerciante o proveedor podrá solicitar del consumidor el compromiso por escrito de adquisición del bien o producto en el momento de formalizar el pedido. Reconociéndose, en todo caso, el derecho del consumidor a desistir de la compra, desde el momento de dicha formalización hasta los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien o producto. Sin que dicho desistimiento de la compra pueda implicar ningún tipo de coste económico o gravamen para el consumidor.

En el supuesto de que el consumidor opte por la entrega de una señal o dinero a cuenta, en el momento de formalizar el pedido del bien o producto, el comerciante o proveedor asume el compromiso de devolución íntegra de dicha señal en caso de desistimiento de la compra por el consumidor, desde el momento de dicha formalización hasta los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien o producto, sin que se pueda aplicar ningún tipo de descuento o gravamen por ello.

- Compromiso de garantizar un elevado respeto a los derechos de los consumidores en las temporadas de rebajas

El comerciante o proveedor adherido asume el compromiso de cumplir con el “Decálogo de Derechos del Consumidor en Rebajas”, el cual se detalla en el anexo, como garantía de un elevado respeto a los derechos de los consumidores en dichos periodos de rebajas.

D) MUEBLERÍAS

- Compromiso de adecuado etiquetado de los muebles ofertados

Practicar un adecuado etiquetado de los muebles expuestos a la venta, mediante la exhibición al público en soportes escritos apropiados, de, al menos, la información siguiente: identificación de la empresa fabricante del mueble, denominación de éste y composición de las distintas partes del mueble (estructura, revestimientos, rellenos, acabados y aspectos decorativos).

- *Compromiso de garantías sobre los muebles adquiridos*

Entrega al consumidor de un documento de garantía en el que conste la identificación del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía, los derechos de éste y la fecha de entrada en vigor de la garantía.

El proveedor asume que el plazo de duración de la garantía para los muebles será el que establezca la normativa vigente en cada momento.

El proveedor asume que la reparación del mueble será gratuita y que, en su caso, será sustituido por otro o será devuelto al consumidor el dinero pagado, durante el periodo de garantía. Quedando al criterio del consumidor la elección de una u otra opción.

El proveedor asume que el plazo de duración de la garantía queda suspendido durante el periodo de tiempo que duren las reparaciones, renovándose de nuevo la garantía en caso de sustitución del bien adquirido por otro.

- *Compromiso de entrega del documento de instrucciones de uso*

Cuando el mueble requiera unas condiciones especiales de uso, entrega al consumidor de un documento escrito con las instrucciones para la adecuada ubicación, limpieza, transporte o uso, redactado, al menos, en castellano.

- *Compromiso de financiación transparente de la adquisición de bienes*

En el supuesto de adquisición de muebles mediante la fórmula de pago aplazado, entrega al consumidor de copia del contrato de crédito en el que se informará, al menos, de la entidad que financia la operación, dirección y teléfono de ésta, coste total del crédito, Tasa Anual Equivalente, número total de pagos aplazados, cuantía de cada uno de dichos pagos, periodicidad o fechas de los pagos.

El comerciante o proveedor asume el compromiso de no exigir la firma del contrato de crédito hasta no tener el consumidor el mueble adquirido en su domicilio y contar con su confirmación de que el mueble se corresponde con el encargado y ésta en correctas condiciones de utilización.

El comerciante o proveedor podrá solicitar del consumidor el compromiso por escrito de adquisición del mueble en el momento de formalizar el pedido. Reconociéndose, en todo caso, el derecho del consumidor a desistir de la compra, desde el momento de dicha formalización hasta los siete días hábiles siguientes a la entrega del mueble. Sin que dicho desistimiento de la compra pueda implicar ningún tipo de coste económico o gravamen para el consumidor.

En el supuesto de que el consumidor opte por la entrega de una señal o dinero a cuenta, en el momento de formalizar el pedido del mueble, el comerciante o proveedor asume el compromiso de devolución íntegra de dicha señal en caso de desistimiento de la compra por el consumidor, desde el momento de dicha formalización hasta los siete días hábiles siguientes a la entrega del mueble, sin que se pueda aplicar ningún tipo de descuento o gravamen por ello.

- *Compromiso de garantizar un elevado respeto a los derechos de los consumidores en las temporadas de rebajas*

El comerciante o proveedor adherido asume el compromiso de cumplir con el “Decálogo de Derechos del Consumidor en Rebajas”, el cual se detalla en el anexo, como garantía de un elevado respeto a los derechos de los consumidores en dichos periodos de rebajas.