

tablecimientos comerciales pueden firmar su adhesión al sistema arbitral de consumo por lo que cualquier conflicto con un consumidor podrá ser resuelto por esta vía.

8. La administración pública y los comercios.
La Administración Pública tiene una estructura interna que motiva el que sean distintos departamentos los que puedan resultar competentes para conocer de las distintas cuestiones que pueden afectar a un comercio.

E incluso, serán distintas las administraciones públicas las que participen en la concesión de autorizaciones y licencias que permitan la apertura de la actividad comercial.

Por lo tanto, antes de iniciar su actividad comercial asesórese a través de su asociación profesional, la Cámara de Comercio o la Comunidad de Madrid.

La página web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org) dispone de una amplia información dirigida a los comerciantes y sobre los derechos de los consumidores.

9. Limitaciones a la venta de bebidas alcohólicas.
Esta prohibida la venta y suministro, gratuito o no, de cualquier tipo de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.

En todos los establecimientos se informará de que la Ley prohíbe la adquisición y consumo de bebidas alcohólicas a los menores de 18 años. Esta información se realizará mediante anuncios o carteles de carácter permanente, fijados en forma visible.

Está prohibida la venta de bebidas alcohólicas en horario nocturno (entre las 22 y las 8 horas del día siguiente).

En los establecimientos en régimen de autoservicio, la exhibición de bebidas alcohólicas se realizará en una sección concreta, con carteles anunciadores de la prohibición de su venta a menores.

Para la venta y suministro de bebidas alcohólicas, los establecimientos habrán de disponer de una licencia específica que deberá estar expuesta en lugar visible para el público.

Ley 16/1999, de 29 de Abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid (BOCM de 18 de Mayo de 1999)

Ley 1/2008, de 26 de Junio, de Modernización del Comercio de la Comunidad de Madrid (BOCM de 11 de Julio de 2008)

Decreto 130/2002, de 18 de Julio, de Desarrollo de la Ley de Comercio Interior (BOCM de 7 de Agosto de 2002)

Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos

Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (BOCM de 16 julio de 1998)

Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (BOCM de 3 de octubre de 2001)

的基础上选择该方式，通过签署一份仲裁协议，对于任何消费者的投诉都可以采取这种方式来解决冲突。

8.公共管理和商店

政府公共管理部门拥有一个内部结构，不同的部门对于不同的商业问题拥有自己的处理权利和解决办法，这种方式与其他方式相比更有竞争力。

同时，对于开门许可、营业执照等其他相关的证件审理，不同级别的政府公共管理部门拥有不同的介入权利。

因此，在开始某种商业行为之前，最好通过自己的专业律师、商会或者马德里大区相关部门寻求信息支持与帮助。

马德里大区（www.madrid.org）的官方网站上同时也附有广泛的信息，为商业经营者进行各方面专业知识解答，并对消费者权益进行相关解释。

9.限制出售含有酒精的饮料

严厉禁止以免费或者非免费方式，向未满18岁的未成年人出售任何一种含有酒精的饮料。

所有的商家都会被告知：法律禁止18岁的未成年人购买或者饮用含有酒精的饮料。

此法律条例必须要通过广告或者公告栏的形式，在店内醒目的地方永久标注。

严厉禁止在晚间22点后到次日早上8点之前出售含有酒精的饮料。

在超市内，含有酒精的饮料应被摆放在某个特定的区域内，并且用文字牌标注“禁止向未满18岁的未成年人销售”的字样。

出售酒精饮料的商店，必须拥有特殊的“销售许可证”，并且要把此证摆放在店内顾客可以看到的醒目位置。

马德里大区内部商业法，
1999年4月29日通过，1999／16条例
(见1999年5月18日公开文件)

马德里大区商业修改法，
2008年6月26日通过，2008／1条例
(见2008年7月11日公开文件)

马德里内部商业发展法，
2002年7月18日通过，2002／130条例
(见2002年8月7日公开文件)

戒毒、防止鸦片侵袭法，
2002年6月27日通过，2002／5条例

马德里大区消费者权益保护法，



GUÍA BÁSICA PARA EL COMERCIO
DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Y SOBRE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES

马德里大区
商业店铺以
及消费者权
益信息指南



La presente guía tiene por objeto facilitar, de una forma sencilla, un conocimiento básico de los derechos con que cuentan los consumidores en los establecimientos comerciales de la Comunidad de Madrid, y de las obligaciones y prescripciones que debe cumplir el comerciante.

1. El establecimiento comercial

Para poder abrir al público un establecimiento comercial en la Comunidad de Madrid, hay que cumplir una serie de requisitos y solicitar permisos y autorizaciones oficiales. Tanto la Administración Pública de la Comunidad de Madrid o del propio Ayuntamiento, como la Cámara Oficial de Comercio e Industria y las asociaciones empresariales, en su caso, disponen de departamentos que asesoran sobre los trámites necesarios para abrir un negocio.

En la Comunidad de Madrid, existe libertad de horario comercial, si bien se deberá informar sobre los horarios de apertura y cierre, de manera que sea visible desde el exterior para los clientes.

También está regulada la apertura en domingos y festivos. Como regla general, sólo se pueden abrir los establecimientos en las fechas determinadas previamente por la Comunidad de Madrid, con carácter anual. No obstante, están excepcionados de esta limitación, y por tanto tienen libertad de apertura en domingos y festivos, las siguientes actividades o establecimientos comerciales:

- Establecimientos dedicados a la venta de productos culturales.
- Pequeños y medianos comercios situados en el entorno inmediato de mercados y mercadillos de venta ambulante autorizados, que se celebren en domingos y festivos.
- Comercio cuya oferta habitual esté, predominantemente, formada por venta de pan y bollería, pastelerías y reposterías, platos preparados, churros, patatas fritas, frutos secos y dulces, prensa, combustibles y carburantes, floristería y plantas
- Comercios los instalados en aeropuertos, estaciones de transporte y establecimientos hoteleros.
- Establecimientos situados en zonas declaradas de gran afluencia turística.
- Con una superficie útil para exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados.
- Tiendas de conveniencia.
- Establecimientos dedicados a la venta de muebles, localizados fuera de núcleos urbanos, en el entorno inmediato de las carreteras, que tradicionalmente venían ejerciendo su actividad en domingos y festivos.

2. La información básica para el consumidor

Todos los productos puestos a la venta deben estar etiquetados en castellano. La información de la etiqueta puede variar en función del tipo de producto que sea. Infórmese, en cada caso, a través de su asociación empresarial o de la administración pública, de la corrección de la etiqueta.

En todo caso, la información que se de al consumidor, en la etiqueta del producto o en la publicidad que se realice, debe ser cierta, suficiente y que no induzca a engaño.

El precio de venta al público debe estar expuesto y ser visible al público en las etiquetas de los productos y en los escaparates, en su caso. El precio que figure, debe ser el total, incluyendo impuestos, ser inequívoco y legible.

Si se realiza algún tipo de publicidad de los productos, a través de catálogos, folletos o anuncios, la información tiene que se ajustarse a la realidad.

La normativa vigente contempla algunos supuestos de venta de

本指南旨在为广大民众提供一个简单、基本的经营和消费常识，其中包括 消费者在马德里大区营业场所内消费时所拥有的基本权利，以及商家们应该履行 的必要义务和责任。

1.开店

如果想在马德里大区内开店，必须要遵守一系列的法律要求，需要申请营业执照，并且获得官方的正式批准。对于这一点，马德里大区的公共行政部门、马德里市政府、工商业部下属的商会以及各大企业协会都设有相关的办公机构，协助办理开店的一切相关手续，并提供必要的信息咨询。

在马德里大区，法律赋予店铺绝对自由的营业时间，要求店家必须在门口通过招牌方式告知消费者具体的开门和关门时间，使顾客一目了然。

通常来说，在马德里大区，星期天和节假日只有大区政府每年事先规定的日期是可以对外营业的，其他日期一般是不允许开门的。但是对于这一点也有例外情况，以下这些商店是被允许在所有星期天和节假日对外营业的:

- 致力于文化产品销售的商店；

- 位于自由市场或者定期搭建的小商品市场周围，主要面对大流量顾客，经过官方批准允许在星期天和节假日对外营业的商店；

- 主要以经营以下商品为主的店铺：面包、糕点、甜品、糖果、点心、半熟品、油条、炸土豆、坚果、书报刊物、汽油柴油、鲜花和苗圃；

- 位于机场、火车站、客运站、酒店和旅馆中的商店；

- 位于旅游景点、风景区和游客较为集中地区的商店；

- 店铺橱窗、展示区和公共销售区总共使用面积小于300平方米的商店；

- 便利商店；

- 位于城市外围，处于公路旁边，主要以星期日和节假日对外销售为主的家 具城；

2. 消费者基本信息

所有的商品标签统一用西班牙语，标签上标注的商品信息可以根据产品的不同分类而有所区别，但提醒您的是，标签的正确标注方式需要企业协会或政府公共管理部门认可。

经营者在标签或者商品广告上注明的产品相关信息必须是真实、准确和详细的，不得存在任何欺诈消费者的现象。

商品的零售价格无论是在标签上还是在展示的橱窗内都应保证处于最显眼的位置，让顾客一目了然。所标注的价格必须是已经包含商品所得税的总价，是准确无误，具有法律效力的。在通过宣传页、广告、传单、商品手册等方式对产品进行广告宣传的时候，所罗列的产品信息必须是真实有效，与产品实际状况相符合的。现行法律对一些特殊商品或者某些商品在特殊状态下的销售

productos con características especiales y es importante respetar la norma:

- En el caso de que se haga venta de productos en promoción, toda la información sobre el mismo debe figurar en sitio visible al consumidor, especialmente respecto a las condiciones de venta y el período de vigencia, que por regla general no será inferior a 2 días, ni superior a 30. Para este tipo de venta el comerciante deberá disponer de existencias suficientes.
- Cuando haya ventas con obsequio no se podrá incrementar el precio del producto, se deberá entregar al comprador el obsequio en el momento de la compraventa o en un plazo máximo de dos meses y, en todo caso, respetar los derechos e intereses de los consumidores.
- En caso de venta de saldos se señalará específicamente y se separarán estos productos del resto. Si los productos en saldo presentan alguna deficiencia se hará constar esta circunstancia.
- Liquidaciones: vendrán motivadas por el cese total o parcial de la actividad comercial, cambio de ramo de comercio u orientación del negocio, cambio de local o realización de obras de importancia y supuestos de fuerza mayor. Los anuncios de liquidación indicarán la causa. La duración será de un máximo de 3 meses en caso de cese parcial y un año si es total.
- Venta con pérdidas: supone la venta por debajo del precio de coste. Está prohibida, salvo en la venta de saldos y liquidación o de productos perecederos en las fechas próximas a su inutilización.

En la Comunidad de Madrid, las temporadas de Rebajas de invierno son entre el 1 de enero y el 31 de marzo; y la temporada de verano, entre el 21 de junio y el 21 de septiembre.

Su duración, a elección del comerciante, será mínimo de 1 semana y máximo de 2 meses. La información sobre el período de rebajas deberá figurar en un lugar visible al público. La venta en rebajas no podrá anunciarse cuando afecte a menos de la mitad de los productos a la venta en el establecimiento.

En los artículos rebajados, debe aparecer el precio rebajado, junto al precio habitual.

3. La seguridad de los productos

Todos los productos puestos a la venta tienen que ser seguros; el Real Decreto 1801/2003 sobre seguridad general de los productos de consumo define seguro “Cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas”.

En todo caso, es responsable quien vende el producto.

4. La garantía de los productos

Los bienes de consumo tienen una garantía de 2 años (excepto los de segunda mano, que será como mínimo de un año). La garantía es el derecho del consumidor a la reparación o sustitución del bien, en caso de no estar conforme con el mismo por presentar algún defecto de origen. El consumidor podrá optar por solicitar una rebaja en el precio o la resolución del contrato.

En los seis primeros meses desde la venta, se presumirá que el defecto que presente el producto es de origen. En los restantes dieciocho meses de garantía, el consumidor deberá probar que el defecto es de origen.

El garante del bien es el vendedor. Además de la garantía legal, el productor o el vendedor pueden

进行了详细规定，必须要遵照以下规则:

- 对于进行促销的产品，必须要把产品的详细情况标注在消费者可以看得到的明显位置处，尤其是关于促销的期限以及促销的条件，一般促销的期限不得少于2天，不得多于30天。同时，商家必须对该商品有足够的库存。

- 对于赠品销售方式，不得擅自提高商品的销售价格，赠品应该在消费者购买产品时一并发放，如果需要延迟发放，时间不得超过两个月，无论怎样都应该保证消费者购物时的根本权益。

- 在处理便宜货的时候，应该把它与其他商品分开，并进行清晰的标注。如果这些便宜的商品存在任何的质量问题，应该标明告知消费者。

- 清仓大甩卖: 包括商店倒闭或者部分商业行为关闭、改变经营范围或者更换业务、店面搬迁或者商店进行大面积装修和扩建等。所有这些原因必须 发出公告向消费者做以解释，如果是因为部分商业行为关闭而进行的清仓甩卖，其持续时间不得超过3个月；如果是因为整个商店关闭而进行的清仓甩卖，其持续时间不得超过一年。

- 亏本销售：意味着该商品的销售价格低于成本价格，只有在处理便宜货、清仓大甩卖以及产品即将过期的情况下才可以进行，其他任何情况法律都不允许。

在马德里大区，冬季打折期从1月1日到3月31日，夏季打折期从6月21日到9月21日。

在这期间，商家可以自行选择期限为1周到2个月的打折期限，打折期的具体日期必须要标注在商店醒目的地方，以告消费者。如果商店内打折的商品没有达到整个店内的50%，店家不得打出“打折”的告示。

对于打折的商品，必须要标注原价和打折以后的价格。

3. 产品的安全保障

所有商家出售的商品必须具有产品安全保障。根据西班牙皇家法律 1801/2003中对于消费品安全的规定：“任何产品，在正常合理的使用状况下，在规定的有效使用期内，包括需要提供 的安装、维护和必要调试的过程中，都不能存在任何风险，即使在使用中存在危险，也必须使商品风险降低到最小，同时，要求产品必须对人身安全健康提供必要的保护。”

在任何情况下，商家应对所销售产品全权负责。

4. 产品的保修期

任何购买的产品都应有2年的保修期，(二手货要求保修期至少在1年以上)。保修要求是消费者对原有商品存在的缺陷感到不满而要求进行修理或者更换 的权利，消费者可以申请减价或者与销售商中止购买合同。

如果在产品购买后的前6个月出现质量问题，被视为是生产厂家的问题。在余下的18个月中，产品如果出现问题，消费者必须提供足够的证明来表明是生产厂家的质量问题。产品质量的担保人为该产品的销售人员。

mejorar las condiciones de la garantía reconocidas en la ley, es lo que se conoce como garantía comercial.

En el caso de que se establezca una garantía comercial, el consumidor podrá exigir un documento por escrito, redactado en castellano, en el que se refleje, al menos, el bien sobre el que recaiga la garantía, el nombre y dirección del garante, los derechos del consumidor como titular de la garantía y las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

5. Los cambios y devoluciones de productos. Vales de cambio

El comerciante no está obligado por la normativa de consumo a devolver o cambiar el producto, salvo que así lo anuncie expresamente, o en los casos de ventas especiales que luego se dirán.

Si se opta por la aceptación de cambios y devoluciones, como política comercial, es importante informar de las condiciones de aceptación de dichos cambios, a través de carteles informativos y en los propios vales de cambio que se puedan entregar a los consumidores.

En los vales de cambio es importante señalar una fecha de caducidad suficiente para hacer uso del mismo porque un plazo excesivamente breve podría vulnerar los derechos de los consumidores.

6. Los medios de pago y justificantes

Las facturas o tickets de compra son los documentos que justifican la compra del producto y deben ser utilizados por el consumidor para realizar cualquier devolución o reclamación. Por tanto, el consumidor siempre tiene derecho a que se le entregue factura o justificante de pago.

La factura ha de indicar el precio total desglosado, así como los datos de la empresa y del consumidor, el producto adquirido, número de factura, fecha y firma o sello de la empresa.

El ticket no incluirá los datos del consumidor ni el número de factura, pero tiene que indicar, obligatoriamente, el precio total, con IVA incluido, los datos de la empresa y la descripción del producto adquirido..

Todos los comercios deberán mostrar de forma clara bien en el exterior o el interior del establecimiento los medios de pago que admite: tarjetas de crédito o débito, tarjetas emitidas por el propio establecimiento, cheques bancarios o bien sólo pago en efectivo.

En el caso de que admitan tarjetas, salvo que lo anuncien expresamente, no podrán limitar el precio a partir del cual es admisible el pago con tarjeta.

7. Las reclamaciones de los compradores

Los establecimientos comerciales han de disponer obligatoriamente de hojas de reclamaciones, advirtiéndolo con la leyenda “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”. A demanda de éste, se deben facilitar de forma obligatoria y gratuita.

En todo caso, el consumidor podrá formular su reclamación dirigiéndose, por escrito, a las oficinas de consumo de su municipio o de la Dirección General de Consumo, explicando el problema planteado y aportando la documentación que obre en su poder sobre los hechos.

- Sistema Arbitral de Consumo y mediación voluntaria

Desde la Administración pública se podrá intentar una mediación voluntaria o el arbitraje de consumo.

El sistema arbitral de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos. Es rápido, eficaz y gratuito. A él se pueden acoger todos los establecimientos de manera voluntaria. Los es-

除了法律保障以外，生产者或销售商可以自行增加在法律义务以外的保障条件，也就是俗称的商业担保。

在建立商业担保的情况下，消费者可以要求出示一份用西班牙语撰写的书面合同，合同里至少包含以下信息：商品的具体名称，担保方的姓名和地址；消费者的权利以及受担保方的姓名，和消费者在解决产品安全问题和投诉产品问题时所使用的办法和途径。

5. 产品的退换以及兑换券的使用

除非有明确的说明或则在一些特殊的情况下，商家没有义务给消费者退换 或则调换产品。

如果商家接受退货和调换产品政策，重要的是商家必须要通过告示栏或者在消费者使用的兑换券上清楚标注有关商品退换的具体条件和方式。

兑换券所用的时间太短可能会侵犯到消费者的权益，所以在使用兑换券的时候，最重要的是要提醒消费者注意兑换券到期的时间。

6.付款方式以及发票

发票和收据是消费者在购买该产品的有效凭证，消费者可以通过他们来进行退货或则投诉。因此，消费者在购买商品的时候有权向销售方索取相应的发票 或者收据。

发票上必须注明商品的总价、公司以及消费者的详细资料、购买的产品名称、发票号、日期、公司盖章或则法人签名。

收据上不包括消费者的资料以及发票的号码，但是必须注明包括商品增值 税 (IVA) 包括在内的总价，销售公司的资料以及销售产品的说明。

所有商家必须在商店内部和外部清晰的注明所接受的产品付款方式：比如信用卡或则借记卡支付、各个商家自己特定的消费卡、银行支票或者现金支付 等。

对于信用卡支付，除非特殊说明，否则对于用信用卡支付的消费者来说，没有消费最低金额的限制。

7. 消费者投诉

法律要求商家必须要备有“消费者投诉表”，并且要在明显地方标注“备有消费者投诉表，供消费者使用”。此投诉表为消费者免费使用，是履行投诉权利的基本方式。

任何情况下，消费者都可以通过书面方式向所在城市的消费者办公室或者消费者管理协会进行投诉，向他们解释产品存在的问题，提供相关证明并递交本人的相关资料。

— 消费者仲裁制度以及和解制度

通过政府公共部门可以寻找消费者与销售方的和解或者仲裁方式，解决投诉问题。

消费仲裁制度是解决冲突的法庭程序。它快速，有效并且免费地为消费者解决问题，为此，所有商业机构都可以在自愿