



Diputació
Barcelona

Guia de mercats municipals

Requisits en l'àmbit de consum



Octubre de 2024

© Diputació de Barcelona

Maquetació: Tys 96, SL

Coordinació tècnica: Servei de Suport a les Polítiques de Consum de l'Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública

Edició i producció: Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional



Índex

Obligacions en l'àmbit del consum

1. Marc legal	7
2. Dret a la informació i a la protecció	9
2.1. Fulls de queixa/reclamació/denúncia i rètol informatiu	9
2.2. Horaris comercials	10
2.3. Preus de venda al públic	11
2.4. Bosses	11
2.5. Tiquet / factura simplificada / factura / comprovant de venda	12
2.6. Codis QR	13
2.7. Vendes per internet	13
2.8. Màquines automàtiques	14
2.9. Normalització lingüística	14
2.10. Verificació de les balances	15
2.11. Etiquetatge de la carn de vacum	15
2.12. Etiquetatge de la carn de porcí, d'oví i de cabrum	18
2.13. Etiquetatge de la carn d'aviram	19
2.14. Venda d'ous	20
2.15. Peix a doll (fresc o congelat)	21
2.16. Pa i derivats	22
2.17. Informació comercial de fruites i verdures de venda a granel	24
2.18. Informació sobre al·lèrgens	25
2.19. Etiquetatge	26
Annexos	29



Presentació

Els mercats municipals són una peça clau del comerç de proximitat dels municipis. Són els principals proveïdors de productes frescos i històricament han ocupat —i continuen ocupant— un lloc central als pobles i ciutats de la demarcació. A més a més, són garants d'un consum de proximitat responsable i sostenible, i ofereixen un tracte personalitzat i proper als consumidors i consumidores, cosa que avui dia és difícil de trobar en grans superfícies o en altres vies de consum, com ara les plataformes d'internet.

La *Guia de mercats municipals. Requisits en l'àmbit de consum* vol millorar encara més la relació que manteniuen els paradistes i els consumidors. Des de la Diputació de Barcelona, posem aquesta guia a disposició dels noranta-un mercats municipals de la demarcació per tal que els paradistes conegueu de primera mà, i fàcilment, els requisits que heu de complir en matèria de consum i pugueu garantir als consumidors tant el seu dret a la informació com la seva protecció.

Es tracta d'una guia molt pràctica i útil, que recull d'una manera simplificada tota la normativa vigent, la qual es basa en el Codi de Consum de Catalunya i ha estat complementada amb altres disposicions sectorials. Conté els requisits mínims d'informació a les persones consumidores que són comuns al conjunt del sector empresarial, però també inclou alguns apartats específics per als establiments i parades dels mercats, com ara la informació relativa als horaris comercials, els fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia i les dades que han de constar en el tiquet de caixa.

Confio, doncs, que aquesta guia us ajudi a millorar la relació que teniu el personal de les parades amb la vostra clientela, tot garantint el respecte a les persones consumidores i els seus drets.

A la Diputació de Barcelona estem convençuts que el consum local i de proximitat és i ha de ser un consum responsable, conscient i sostenible, perquè genera riquesa local, teixeix vincles comunitaris i transforma els nostres pobles i ciutats.

Josep-Ramon Mut i Bosque

President delegat de l'Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública





1 Marc legal

— Constitució espanyola

L'article 51 de la Constitució espanyola estableix que els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i els usuaris, promoure la seva informació i educació, fomentar i escoltar les organitzacions de defensa, i impulsar lleis que regulin el comerç interior.

— Estatut d'Autonomia de Catalunya

L'article 28 recull els drets dels consumidors i usuaris i estableix que tenen dret a la protecció de la seva salut i seguretat, a una informació veraç i entenedora sobre els productes i serveis, i a rebre protecció davant de possibles conductes abusives, negligents o fraudulentament.

L'article 34 regula els drets lingüístics dels consumidors i usuaris i estableix el dret a ser atesos, oralment i per escrit, en la llengua oficial que triïn.

L'article 49 recull la protecció dels consumidors i usuaris i estableix que els poders públics han de garantir instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum.

— Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

L'Estatut d'autonomia atribueix a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de consum. Amb l'objectiu de donar compliment a aquestes obligacions, l'any 2010 es va aprovar el **Codi de consum de Catalunya**. Aquest codi estableix els principis i normes que han de regir per millorar la vida dels ciutadans de Catalunya com a consumidors i usuaris, i compromet directament els poders públics a l'hora de vetllar pel seu compliment en l'àmbit de les seves competències.



- **Decret 198/2016**, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores

Aquest decret desenvolupa el contingut de les actes i els informes d'inspecció, el procediment per dur a terme la presa de mostres reglamentària, l'adopció de mesures cautelars i definitives, així com altres aspectes de la tasca inspectora de consum, incloent-hi la col·laboració i coordinació entre administracions.

- **Llei 18/2017**, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires


Aquesta llei regula les condicions i modalitats de l'activitat comercial i de la prestació de serveis.



2

Dret a la informació i a la protecció

2.1. Fulls de queixa/reclamació/denúncia i rètol informatiu

 **Generalitat de Catalunya**

Espai reservat al Registre d'entrada

FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION FORM

ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form

1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Main data of the trader

Dia dels fets/Day of the hechos/Date of occurrence	Hora/hora/Time	Establiment/Establecimiento/Trader
Adreça/Direcció/Address	Província/Provincia/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/Trade registered name		CIF/ VAT Number
Telefoni/Telephone number	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail	

2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer registering a complaint

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname		DNI/ NIE/ Passport or national identity card number
Adreça/Direcció/Address	Província/Provincia/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
País/Pais/Country	Telefoni/Telephone/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

Marqueu si voleu rebre les notificacions en paper / Marque si quiere recibir las notificaciones en papel / Check if you want to receive paper notifications

3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of complaint/claim/denunciation

4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Consumer's request

5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)

a) _____ b) _____

Altres/Otros/Others _____

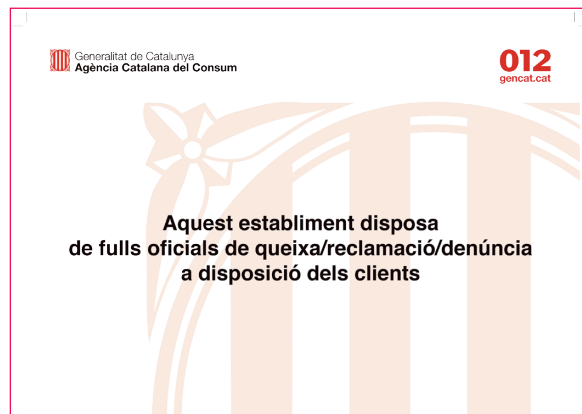
6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by trader

El consumidor o usuària/El consumidor o usuaria/ Consumer or user _____ L'establiment/El establecimiento/Trader _____

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date _____ Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date _____

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer issues, please call **012 gencat.cat**

Des de fora de Catalunya / Desde fuera de Catalunya / National calls from outside Catalonia: 922 142 124
Des de fora d'Espanya / Desde fuera de España / Calls from outside Spain: 00 34 922 142 124



El **Decret 121/2013, de 26 de febrer**, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia, estableix que:

- a) Tots els establiments han de disposar de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia.
- b) Tots els establiments han de facilitar aquests fulls a qualsevol persona que els demani, encara que no hagi fet efectiva cap compra.
- c) Tots els establiments han d'exposar un rètol en què s'informi que disposen d'aquests fulls. El rètol es pot personalitzar, però sempre ha de respectar el text següent: «Aquest establiment disposa de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia a disposició dels clients».

2.2. Horaris comercials



Tots els comerços, inclosos els mercats municipals, tenen l'obligació d'exposar un rètol que informi dels dies i franges horàries d'obertura.

Aquest rètol ha de ser visible, fins i tot quan l'establiment estigui tancat. En el cas d'un mercat municipal, **el rètol s'ha d'exposar a la part exterior de l'edifici**.

En els casos de canvi d'horaris puntuals (per vacances, Nadal...), la informació s'ha d'exposar i anunciar de la mateixa manera, i sempre ha d'estar visible.



Les parades de l'interior del mercat poden anunciar un horari diferent dins de l'horari general del mercat.

Les parades de l'exterior del mercat tenen l'obligació de tenir visible l'horari, fins i tot quan estiguin tancades.

2.3. Preus de venda al públic



Els establiments han d'informar dels preus dels serveis (art. 251 del **Codi de consum Catalunya**) i dels productes que ofereixen (art. 212 del **Codi de consum de Catalunya**).

Aquests preus han d'incloure totes les despeses i tots els impostos, i s'han d'exposar d'una manera visible, tant a l'interior de l'establiment com als aparadors.

Pel que fa al **preu per unitat de mesura (PUM)** i la **venda a doll**, la informació es recull en el **Decret 73/2002**, de 19 de febrer.

Aquest decret estableix que els preus han d'indicar el preu final, inclosos els impostos, per quilo, metre, litre, unitat de producte, etc., i han d'anar precedits de les sigles PVP.

Aquest decret també dispensa d'exposar el preu, per raons de seguretat, en les joieries i pelleteries, així com en aquelles mercaderies que tinguin un preu elevat i que, per aquesta raó, puguin ser causa objectiva d'inseguretat per a l'establiment que les comercialitza.

També cal tenir en compte que, en alguns casos, hi ha una normativa sectorial que complementa l'obligació d'exposar els preus amb altres obligacions addicionals; la normativa del pa, per exemple, estableix que cal indicar el preu juntament amb el nom del producte i el pes.



2.4. Bosses



El juliol del 2018, es va prohibir lliurar gratuïtament bosses de plàstic en els punts de venda de béns i productes, tret que fossin molt lleugeres (un gruix de menys de 15 micres) o que tinguessin un gruix igual o superior a 50 micres i un percentatge de plàstic reciclat igual o superior al 70 %.

A partir de l'1 de gener del 2021, es va prohibir lliurar als consumidors bosses de plàstic lleugeres (un gruix de menys de 50 micres) i molt lleugeres en els punts de venda de béns i productes, tret que fossin de plàstic compostable.

No obstant això, es permet lliurar bosses de plàstic d'un gruix de més de 50 micres sempre que continguin, com a mínim, un 50 %

de material reciclat. És obligatori cobrar les bosses que continguin un 50-70 % de material reciclat; si en contenen més del 70 %, no és obligatori cobrar-les.

També cal cobrar les bosses compostables d'un gruix de 15-50 micres; si tenen un gruix de menys de 15 micres, no és obligatori cobrar-les.

En el cas que es cobrin, el preu ha d'estar exposat i ha de constar com un concepte més en el comprovant de venda.

GRUIX	MATERIAL	COBRAMENT OBLIGATORI	NORMA	CONTENIDOR ON ES LLENÇA
>50 micres	Entre el 50 % i el 70 % de material reciclat	SÍ	UNE 53930-2	Groc
>50 micres	Més del 70 % de material reciclat	NO	UNE 53930-2	Groc
15-49 micres	Biodegradable i compostable	SÍ	UNE-EN 13432	Marró
<15 micres	Biodegradable i compostable	NO	UNE-EN 13432	Marró

2.5. Tiquet / factura simplificada / factura / comprovant de venda

L'article 212 del Codi de consum de Catalunya estableix que és obligatori lliurar un comprovant de venda (tiquet o factura simplificada o factura).

Al tiquet o a la factura simplificada hi han de constar, com a mínim i sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal, els conceptes següents:

- El nom o la raó social del venedor o prestador del servei, el número d'identificació fiscal i l'adreça completa de l'establiment.
- Els productes adquirits, o els serveis prestats, i l'import corresponent.
- La data de la transacció.
- L'import total, amb els impostos inclosos i desglossats.



2.6. Codis QR

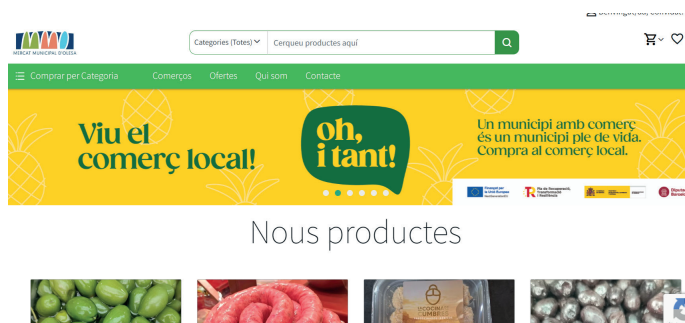


Els codis QR en establiments permeten als clients accedir a informació sobre els productes a la venda i el seu preu.

Si un establiment posa a disposició dels clients informació mitjançant un codi QR, no queda eximit d'exposar els preus, d'una manera visible, en llistats, en cartes o en el mateix producte.

2.7. Vendes per internet

La relació de consum a distància està regulada pels articles 222 i 223 del **Codi de consum de Catalunya**, els quals indiquen que cal informar, d'una manera clara i inequívoca, dels aspectes següents:



- a) Qui és el venedor del bé o servei.
- b) Descripció del bé o servei que s'ofereix.
- c) Preu total —inclosos els impostos— i despeses d'enviament (aquestes, d'una manera separada).
- d) Manera i termini màxim de lliurament del bé o de l'execució del servei.
- e) Informació sobre el dret de desistiment.
- f) Sistema de devolució en cas de manca de conformitat.
- g) Formes de pagament.
- h) Garantia.
- i) Servei postvenda.

2.8. Màquines automàtiques



La relació de consum mitjançant màquines automàtiques està regulada per l'article 224 del **Codi de consum de Catalunya**.

El fet que una màquina estigui dins d'un establiment no canvia les condicions de venda, que continuen sent automàtiques.

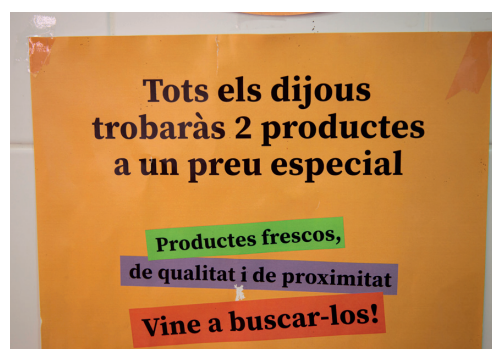
Amb caràcter general, els responsables en són els explotadors; és a dir, els empresaris que reben directament un benefici relacionat amb l'activitat de la màquina.

En cas que els explotadors no estiguin identificats, els responsables de la màquina són els titulars de l'establiment on aquesta estigui instal·lada. Aquests responen solidàriament amb el responsable o la responsable de la màquina davant de la persona consumidora.

2.9. Normalització lingüística

L'article 32 de la **Llei 1/1998**, de 7 de gener, de política lingüística, recull les disposicions relatives a l'ús de la llengua en l'atenció al públic.

La llei estableix que les empreses i establiments dedicats a la venda de productes o prestació de serveis que desenvolupin la seva activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i consumidores en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.



La llei també estableix que la senyalització i els rètols d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta dels serveis han d'estar redactats en català, com a mínim.

Aquesta norma NO s'aplica a les marques ni als noms comercials i rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

Els articles 128 i 211 del **Codi de consum de Catalunya** legislen en el mateix sentit.

2.10. Verificació de les balances

És important recordar que cal verificar les balances cada dos anys.



2.11. Etiquetatge de la carn de vacum

2.11.1. Carn de vacum al tall



El producte exposat al taulell ha de mostrar, amb una retolació clara i detallada:

- La denominació de venda.
- La denominació de la peça.
- El preu, en €/kg (PVP).
- Tota la informació de l'etiqueta de traçabilitat.

Si no es transcriu el contingut de l'etiqueta de traçabilitat, es permet col·locar aquesta etiqueta directament al costat de l'aliment.

Etiquetatge de traçabilitat:

CARN DE VACUM		
Codi identificador ES 006398350938		
Producte (canal/peça) Vedella/jarret		Preu per unitat de mesura 12 €/kg
País de naixement França	Països d'enfreix França/Espanya	
Escorxador E. 10.058134/GI	Sala de desfer E. 10.04534/GI	País de sacrifici Espanya
Edat de sacrifici fins als 12 mesos		

Traçabilitat

Només en els casos de vendella

Aquesta informació es pot substituir per «Origen: país» si tots els processos han tingut lloc al mateix país

- Denominació de venda: vedella, vaca, bou, brau... i tipus de canal.
- Denominació de la peça: mitjana, filet, culata, pit, jarret, cap de mort...
- Número de referència: codi que garanteix la relació entre la peça i l'animal o el número de lot.
- Nom de l'estat membre o país tercer de naixement, cria, sacrifici i especejament.
- Dades relatives a l'edat de sacrifici en els bovins de fins a un any d'edat.
- País o països d'engreix. Si és el mateix país que el de naixement, es pot posar «Origen».
- País de sacrifici i número d'autorització de l'escorxador.

Cal exigir als proveïdors, escorxadors i sales d'especejament que proporcionin tota aquesta informació. Hi estan obligats per llei i és necessària per poder demostrar en tot moment l'origen i traçabilitat del producte. Aquesta informació s'ha de posar a disposició tant de les autoritats com dels clients.

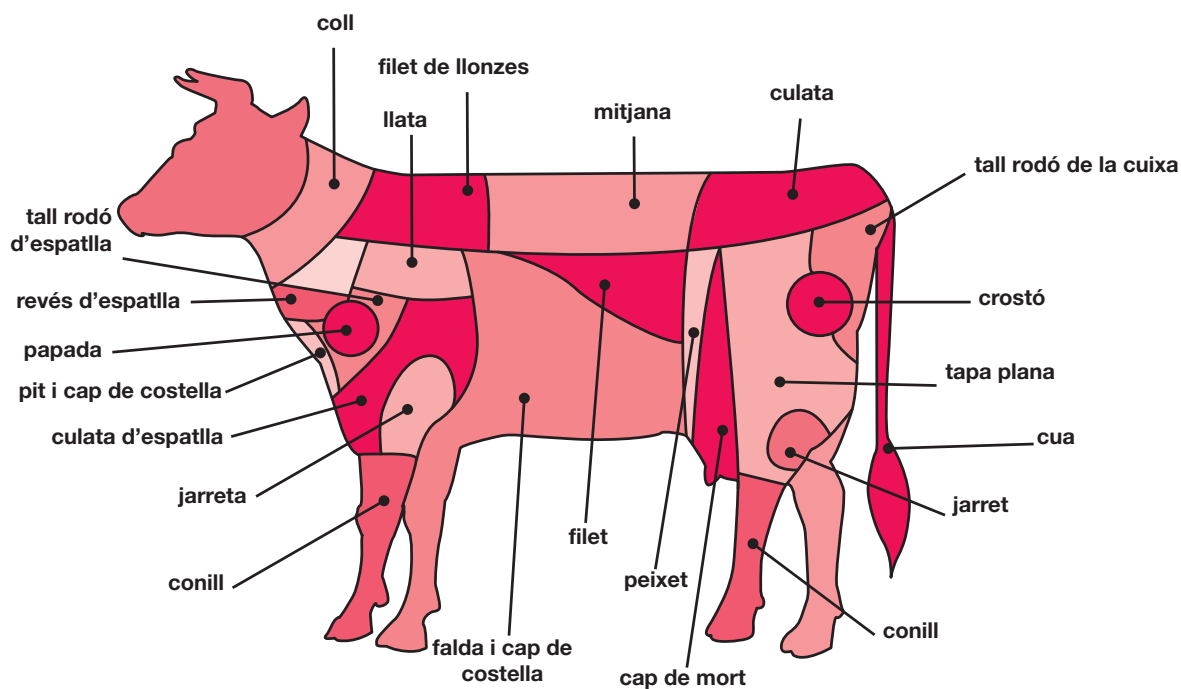
Les etiquetes de traçabilitat s'han de conservar durant un any per si es produís alguna incidència.

2.11.2. Carn de vacum envasada: etiqueta de traçabilitat

		E10.06742-L CEE	
Rda. General Mitre, 10 08017 Barcelona		Carne para Guisar	
Variedad:	Vacuno	Nacido en:	España
Tipo animal:	Ternera	Cebado en:	España
Pieza:	Aleta	Sacrificado en:	España (10-1440/ LU)
Referencia/Lote:	2611	Despiezado en:	España (10-1440/ LU)
Conservar entre 0 °C y 2 °C		F. Caducidad:	30/10/24
 2 500001 004376		Precio Kg.	Precio neto.
		9.2 €	0.475 Kg.
		Total €.	

Si la carn s'ofereix prèviament envasada, cal que l'etiquetatge compleixi els requisits següents:

- Denominació, caducitat, operador, registre sanitari, quantitat i preu, conservació...
- Número de referència/lot (traçabilitat).
- País de naixement, engreix, sacrifici i especejament.
- Número d'autorització dels establiments de sacrifici i d'especejament.
- Categoria de l'animal (anoll, vedell...).
- Edat de sacrifici: només cal especificar-la en els vedells de menys de dotze mesos.
- Additius.



2.11.3. Carn picada de vacum (només si el contingut de sal és inferior a l'1 % i no conté cap altre additiu)

Si la carn picada és mixta i conté més del 50 % de carn de vacum, l'etiquetatge també ha de complir aquests requisits.



Informació obligatòria de l'etiquetatge:

- a) Denominació de venda: «Carn picada de vacum» o «Carn picada de vedella, d'anoll...», segons el sexe i l'edat.
- b) Número de referència (codi).
- c) País d'elaboració o produït a...
- d) País de sacrifici.
- e) País de naixement i engreix (quan no coincideixi amb el d'elaboració de la carn picada).
- f) Preu/kg.

2.12. Etiquetatge de la carn de porcí, d'oví i de cabrum



El **producte exposat al taulell** ha de mostrar, amb una retolació clara i detallada:

- a) La denominació de venda.
- b) La denominació de la peça.
- c) El preu, en €/kg (PVP).
- d) Tota la informació de l'etiqueta de traçabilitat:
 - El país de cria.
 - El país de sacrifici.

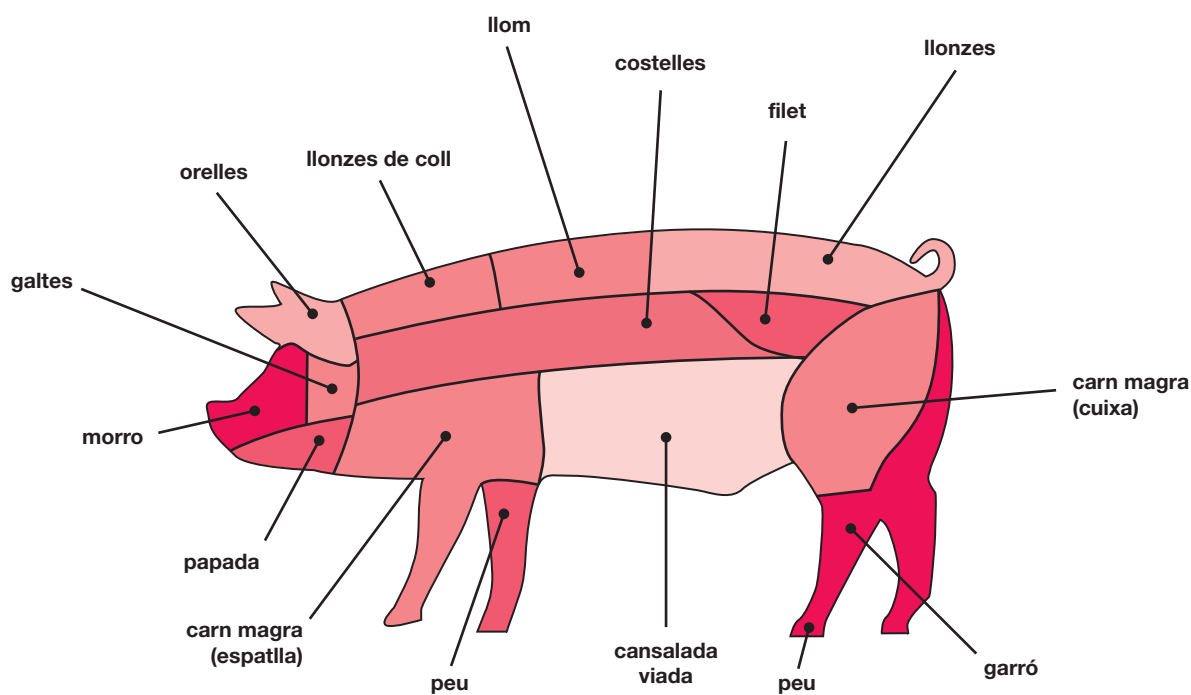
Si la carn és de porcí, cal especificar el país de cria d'acord amb els criteris següents:

- a) Porcins sacrificats de més de sis mesos d'edat: país on hagi tingut lloc el darrer període de cria de com a mínim quatre mesos.
- b) Porcins sacrificats de menys de sis mesos i amb un pes viu d'almenys 80 kg: país on hagi tingut lloc la cria després dels 30 kg de pes.
- c) Porcins sacrificats de menys de sis mesos i amb un pes viu de menys de 80 kg: país on hagi tingut lloc el període de cria complet.

2.12.1. Carn picada de porcí, d'oví i de cabrum

A més de la indicació relativa al país de naixement, de cria i de sacrifici, cal indicar:

- a) El percentatge de greix inferior a...
- b) La relació de col·lagen/proteïnes de carn inferior a...



2.13. Etiquetatge de la carn d'aviram



Cal que indiqui:

- a) **El país o països de cria** en què hagi tingut lloc el darrer període de cria d'almenys un mes. Si l'animal té menys d'un mes, cal especificar l'estat membre o país en què hagi tingut lloc el període de cria complet.

Si no s'assoleixen els períodes de cria establerts en cap dels estats membres o països tercers, cal indicar, segons escaigui:

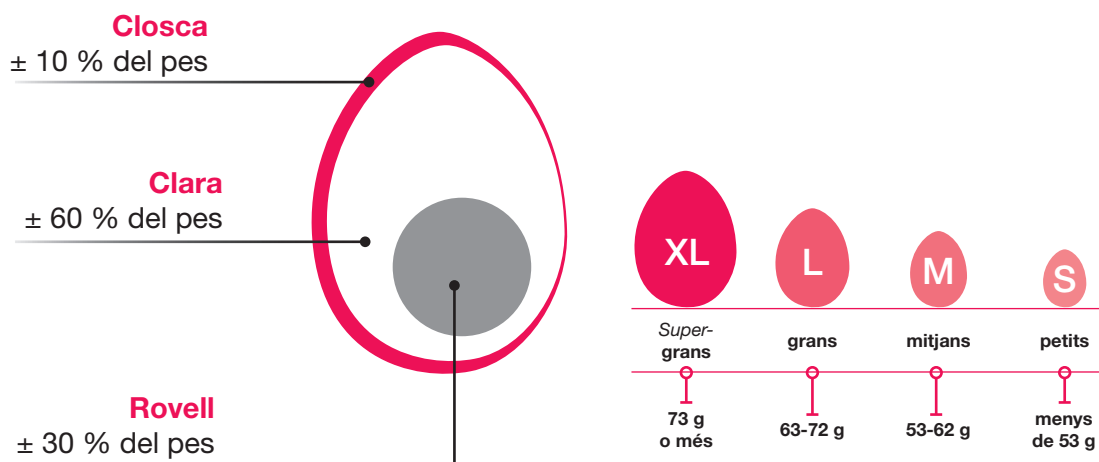
- Diversos estats membres de la UE.
- Diversos països de fora de la UE.
- Diversos estats membres de la UE i de fora de la UE.

b) El país de sacrifici.

Si l'animal ha nascut, s'ha criat i s'ha sacrificat en un mateix país, es pot posar «Origen».

2.14. Venda d'ous

Classificació de l'ou a la Unió Europea segons el seu pes



- Els ous que es comercialitzen han de procedir, en tots els casos, d'una explotació registrada.
- Els ous han d'anar marcats amb el codi de productor, que informa del tipus de cria de la gallina ponedora (ecològica, campera, a terra, en gàbia) i de la identificació del lloc de producció (codi REGA de l'explotació de gallines d'on provenen els ous).
- Els ous es poden marcar amb el codi de productor a la mateixa explotació o en un centre d'embalatge d'ous, on també es classifiquen i s'envasen.

Marcatge dels ous

0	ES	17	000	000
				Granja
				Municipi
				Província
				Estat membre
0ES17000000				
Sistema de cria: 0 producció ecològica, 1 campera, 2 cria al sòl, 3 cria en gàbia				



2.15. Peix a doll (fresc o congelat)



Si l'etiquetatge del peix fa referència a les zones de captura FAO, les parades han d'exposar un mapa perquè els consumidors les puguin reconèixer.

Retolació en la venda de peix

Les peixateries han de posar un rètol, per a cada espècie de peix, que contingui la informació següent:

- Nom comercial i científic de l'espècie.
- Mètode de producció: capturat/pesca extractiva, capturat en aigües dolces, cria (aquicultura).
- Zona de captura o país de cria.
- Art de pesca emprat: arrossegament, nanses, sonsera...
- Preu per quilo.
- País d'origen, en cas de cria.
- «Descongelat», en cas que ho sigui.
- Durada mínima (data), en cas que sigui descongelat.

Denominació del producte		Preu per quilogram
 SEITÓ <i>Engraulis encrasicolus</i>		10 €/kg
Zona de captura	Art de pesca	Mètode de producció
Mar Mediterrani i mar Negra Atlàntic nord-est Atlàntic nord-oest Atlàntic centre est Atlàntic centre oest Atlàntic sud-est Atlàntic sud-oest Oceà Índic Oceà Pacífic	<input checked="" type="checkbox"/> Encerclament <input type="checkbox"/> Arrossegament <input type="checkbox"/> Palangre <input type="checkbox"/> Tresmall <input type="checkbox"/> Gàbies / Rastell <input type="checkbox"/> Sonsera	<input checked="" type="checkbox"/> Capturat <input type="checkbox"/> Capturat en aigua dolça Massa d'aigua dolça, país d'origen <input type="checkbox"/> Cria país d'origen
Subzona: Mediterrani occidental Altres: mar català	Descongelat: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	



Pel que fa a **al·lèrgies**, hi ha espècies de peix i de marisc que en poden causar, però els rètols no ho han d'indicar, perquè les persones afectades ho poden deduir a partir de la identificació mateixa dels productes. Els crustacis (gambes, llagostins...) poden estar tractats amb sulfits, una família de conservants (E221-E228) que impedeix que els caps dels animals es tornin negres, que també poden causar al·lèrgies. Consulteu la presència d'aquests productes a la vostra peixateria.

S'ha de marcar per al peix d'aparença fresca que prèviament hagi estat congelat per motius no sanitaris.

Opcionalment, s'hi poden afegir altres dades, com ara el port o llotja on s'ha desembarcat el peix o la data de captura.

2.16. Pa i derivats



Venda de pa sense envasar

- a) Rep el nom de «venda assistida».
- b) El pa s'ha de col·locar en compartiments separats del públic.
- c) A cada compartiment hi ha de constar la denominació, el pes i el preu.
- d) Si el venedor també s'encarrega de cobrar, cal que faci servir una protecció sanitària adequada per a les mans.
- e) Cal embolicar el pa amb material autoritzat d'ús alimentari.
- f) Cal poder-ne acreditar l'origen (responsabilitat sanitària del producte).
- g) Si l'establiment no és explotat directament pel fabricant, cal indicar la procedència del pa.
- h) Les cistelles —plenes o buides— no es poden col·locar a terra ni damunt dels taulells.

Està prohibit vendre pa ratllat sense envasar.

DRETS DEL CONSUMIDOR

«El consumidor té dret a comprovar el pes de les peces de pa que vol comprar. Per tant, cal que hi hagi una balança a la vista del públic per poder-ne comprovar el pes.».

«El consumidor pot exigir i utilitzar els fulls de reclamacions que aquest establiment té a la seva disposició.».

Telèfon de consulta del consumidor: 012

Pa de cereals, llavors...



Integral:

S'anomena «pa 100 % integral de...» o «pa integral de...» el pa que s'ha elaborat exclusivament amb farina integral. Cal afegir-hi el nom del cereal del qual procedeix. La massa mare utilitzada per elaborar-lo també ha de procedir de farina integral.

Si el pa no s'ha elaborat amb farina exclusivament integral, està prohibit emprar la denominació «pa integral»; en aquest cas, cal dir «pa elaborat amb un X % de farina integral de [nom del cereal]».

El pa elaborat amb farina que no sigui de blat s'anomena «pa 100 % de [nom del cereal] » o «pa de [nom del cereal] ». Si s'ha elaborat amb una única farina integral, es pot anunciar com a «pa integral de [nom del cereal] ».

Diferents farines:

Si el pa s'ha elaborat amb més d'una farina, s'anomena «pa de [nom del cereal] (X %)»; «de [nom del cereal] (X %)».

Si la farina és exclusivament de blat, s'anomena «pa 100 % de blat»; si el blat es barreja amb altres cereals, s'anomena «pa de blat (X %); de [nom del cereal] (X %)».

Pa especial (les denominacions següents són enunciatives i no pas limitatives):

- Quan a un pa se li afegixen llavors comestibles de diferents espècies de plantes que no pertanyin a la família de les gramínies ni a la de les lleguminoses i que no siguin oleaginoses (quinoa, amarant, fajol, etc.), s'anomena «pa de [cereal/s i/o llavors]»; cal indicar el percentatge de cada ingredient.
- El «pa multicereal» és el pa elaborat amb tres o més farines diferents, dues de les quals, com a mínim, han de procedir de cereals. Cadascuna de les tres farines majoritàries hi ha d'estar present en una proporció mínima del 10 %. Les farines procedents de cereals no poden suposar menys del 30 % sobre la barreja total.
- També hi ha altres pans que es consideren especials pels ingredients addicionals que contenen, per la forma que presenten o pel procediment d'elaboració emprat: bastons, pa de pita, tortilla de [nom del cereal], etc.

2.17. Informació comercial de fruites i verdures de venda a granel

Totes les parades de fruites i verdures del mercat han de fer servir obligatòriament aquest etiquetatge per indicar la denominació de la peça i l'origen i preu de la unitat.

INFORMACIÓ BÀSICA (exemple)

DENOMINACIÓ	ORIGEN	PUM
TARONJA	Castelló	0,99 € /kg





INFORMACIÓ ESPECÍFICA

A més a més, les fruites i verdures que tinguin una normativa específica també han d'especificar la informació següent:

INFORMACIÓ ESPECÍFICA

Denominació	Categoria	Varietat	Calibre	Altres
Poma 	Sí	Sí	Sí (o unitats, si van en capes ordenades)	
Pera 	Sí	Sí	Sí	
Cítrics 	Sí	Sí en taronges i mandarines (no en clementines i satsumes)	Sí	Si escau els conservants o químics usats després de la collita, obligatori en les varietats de clementines i satsumes
Kiwi 	Sí		Sí	
Préssec / Nectarina 	Sí		Sí	Color de la polpa
Maduixa 	Sí			

Denominació	Categoria	Varietat	Calibre	Altres
Raim de taula 	Sí	Sí (única varietat a l'envàs)		Si escau, porcions individuals <75 g
Plàtan 	Sí	Sí	Sí	
Pebrot dolç 	Sí		Sí (en les categories «extra» i «L»)	Si escau, «picant»
Tomàquet 	Sí		Sí (excepte en branca, de la categoria II, o de la varietat cirera)	
Enciam / Escarola 	Sí			Si escau, «de fulles grasses» o de «cultiu a cobert»
Patata de consum 	Sí		Sí (o bé, posar «sense calibrar»)	Si escau, denominació «pinto», «noves» o «conservació»

2.18. Informació sobre al·lèrgens

Segons el Reglament (UE) 1169/2011, de 25 d'octubre, complementat pel Reial decret 126/2015, de 27 de febrer, sobre la informació alimentària facilitada a les persones consumidores, **cal identificar** els catorze grups d'aliments que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies a les persones consumidores.

Aquesta informació, a més de constar en l'etiquetatge dels productes envasats, també ha d'estar present en tots els aliments adreçats al consumidor final, inclosos els destinats al subministrament de les col·lectivitats, quan:

- Es presentin sense envasar per a la venda al consumidor final i a les col·lectivitats.
- S'hagin envasat en els llocs de venda a petició del comprador.
- Els hagin envasat els titulars del comerç al detall, per a la seva venda immediata a l'establiment o establiments de la seva propietat.
- Estiguin previstos en els supòsits anteriors i s'ofereixin per a la venda mitjançant comunicació a distància (telèfon, web...).



Per tant, cal que tots els bars, restaurants, cafeteries, forns de pa, carnisseries, cansaladeries, xarcuteries, peixateries, rostisseries, cellers i qualsevol botiga de venda de productes d'alimentació en general tinguin això en compte.

Els catorze grups d'aliments que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies són els següents:

- a) **Cereals** que continguin gluten i productes derivats (blat, espelta, kamut, ordi, civada, sègol...).
- b) **Crustacis** i productes a base de crustacis, com ara gambes, escamarlans, llagostins, crancs, llagostes, llamàntols, etc.
- c) **Peix** i productes a base de peix.
- d) **Ous** de qualsevol espècie (gallina, guatlla, ànec...) i productes a base d'ou.
- e) **Soja**, productes a base de soja i derivats.
- f) **Llet** (de vaca, cabra, ovella, búfala...) i derivats, incloent-hi la lactosa.
- g) **Cacauets** i derivats.
- h) **Fruites amb closca**, com ara ametlles, avellanes, nous, anacards, pacanes, nous del Brasil, festucs, macadàmies... i derivats.
- i) **Api**: tota la planta, les llavors, les arrels i derivats.
- j) **Mostassa** i derivats: tota la planta i les llavors.
- k) **Sèsam**: a més dels grans, els brots, les pastes de sèsam i l'oli de sèsam, així com altres productes derivats.
- l) **Diòxid de sofre i sulfits** en quantitats superiors als 10 mg/kg o als 10 mg/l.
- m) **Tramussos**, incloent-hi les llavors i la farina de tramussos.
- n) **Mol·luscs** i derivats, com ara ostres, musclos, cloïsses, escopinyes, sípies, calamars, pops, caragols...

Aquesta informació es pot facilitar verbalment, però també cal que l'establiment la tingui en paper o en suport electrònic.

Aquesta informació ha d'estar a disposició del personal de l'establiment, de les persones consumidores que la sol·licitin i també de les autoritats de control.

Aquesta informació s'ha de proporcionar fàcilment abans de finalitzar l'acte de compra i no ha de comportar cap cost addicional per al consumidor.

Atenció: hom no pot al·legar el desconeixement de la norma!

2.19. Etiquetatge

Quan els **aliments no estan envasats o s'envasen en el punt de venda a petició del consumidor**, la informació mínima obligatòria que cal facilitar és:

- a) La denominació de l'aliment.
- b) El preu per unitat de mesura (kg...).
- c) La zona d'origen (quan es tracti de carn, peix, fruites i verdures).
- d) La quantitat d'ingredients, si escau.
- e) El grau d'alcohol de les begudes amb una graduació superior a l'1,2 %.
- f) Els al·lèrgens i els productes que puguin causar intoleràncies.

Pel que fa als **productes envasats pels titulars d'un comerç detallista per a la seva venda immediata**, cal informar de:

- a) La denominació de l'aliment.
- b) La llista d'ingredients (de més a menys pes), excepte en els casos en què els productes continguin un sol ingredient.
- c) Els al·lèrgens i els productes que puguin causar intoleràncies.
- d) La quantitat neta, expressada en litres, centilitres, mil·lilitres, kilograms o grams, segons el tipus de producte.
- e) La data de caducitat, quan els aliments siguin molt peribles i puguin suposar un perill immediat per a la salut humana després d'un període curt de temps. Després de la data de caducitat, l'aliment no es considera segur.

Cal escriure: «Data de caducitat»:

- el dia i el mes (si la durabilitat és inferior als tres mesos).
- el mes i l'any (si la durabilitat és superior als tres mesos i inferior als divuit mesos).
- l'any (si la durabilitat és superior als divuit mesos).
- f) Les pautes de conservació.
- g) El país d'origen o el lloc de procedència.
- h) Les indicacions per fer un bon ús de l'aliment.
- i) Les condicions de conservació.
- j) Les dades de l'empresa (nom i adreça completa; el NIF no cal) i, si escau, el número de registre.

No cal indicar cap data de durada mínima en els productes següents:

- a) Fruites i hortalisses (incloent-hi les patates).
- b) Vins, vins de licors, vins espumosos, begudes amb > 10 % de grau alcohòlic.
- c) Productes de fleca o pastisseria que es consumeixin en 24 hores.
- d) Vinagres, sal, sucres sòlids, xiclets i productes similars.

En els productes envasats en bosses o envasos que permetin veure'n el contingut (fruites, hortalisses, tubercles o fruites seques), les dades mínimes són:

- a) La denominació de l'aliment.
- b) La quantitat neta.
- c) La identificació de l'empresa.

LOT

Conjunt d'unitats de venda d'un producte alimentari, produït, fabricat o envasat en circumstàncies pràcticament idèntiques (RD 1808/1991). Cal que vagi precedit de la lletra L.

No cal indicar el número de lot en els casos següents:

- a) Quan els productes agrícoles, en sortir de la zona de l'explotació, són venuts o entregats a centres d'emmagatzematge, d'envasament o d'embalatge, enviats a organitzacions de productors, o recollits per a la seva integració immediata en un sistema operatiu de preparació o transformació.
- b) Quan en els punts de venda al consumidor final, els productes alimentaris no estiguin prèviament envasats, s'hagin envasat a petició del comprador, o s'hagin envasat prèviament per a la seva venda immediata.
- c) Quan els productes es presentin en envasos o recipients la superfície més gran dels quals sigui inferior als 10 cm².

CANSALADERIA-XARCUTERIA TRES PORQUETS	
Carrer de la Cort, 11 08888 BARCELONA	ELABORACIÓ PRÒPIA Núm. autorització xx-xxx-xx VENDA DIRECTA AL CONSUMIDOR
PERNIL CUIT	
Ingredients: cuixa de porc. Aigua 10 %. Sal. Sucre. <u>Lactosa</u> . Estabilitzador E-450. Espècies naturals. Antioxidants: E-331, E-301. Conservadors: E-250.	
Data d'envasament: 13.05.13	
Conservar a +4 °C	
Consumir preferentment abans de: 30/05	
Pes: 150 g	Preu:

REIAL DECRET 1376/2003, de 7 de novembre, pel qual s'estableixen les condicions sanitàries de producció, emmagatzemament i comercialització de la carn fresca i els seus derivats en els establiments de comerç a la menuda.



ANNEXOS



**FULL OFICIAL DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA / HOJA OFICIAL DE QUEJA/
RECLAMACIÓN/DENUNCIA / CUSTOMER COMPLAINT/CLAIM/DENUNCIATION FORM****ATENCIÓ: Llegiu les instruccions abans d'emplenar el full / ATENCIÓN: Leer las instrucciones antes de
rellenar la hoja / NOTE: Please read the instructions before completing this form****1.- Identificació de l'establiment / Identificación del establecimiento / Main data of the trader**

Dia dels fets/Dia de los hechos/Date of occurrence	Hora/Hora/Time	Establiment/Establecimiento/Trader
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
Nom de l'empresa o raó social/Nombre de la empresa o razón social/Trade registered name	CIF/ VAT Number	
Telèfon/Teléfono/Phone number	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail	

**2.- Dades de la persona consumidora / Datos de la persona consumidora / Details of the consumer
registering a complaint**

Nom i cognoms/Nombre y apellidos/Name and surname	DNI/ NIE/ Passport or national identity card number	
Adreça/Direcció/Address	Població/Población/Village/Town/City	Codi postal/Código postal/Postal code
Pais/Pais/Country	Telèfon/Teléfono/Phone	Adreça electrònica/Direcció electrònica/E-mail

 Marqueu si voleu rebre les notificacions en paper / Marque si quiere recibir las notificaciones en papel / Check if you want to receive paper notifications**3.- Fets de la queixa/reclamació/denúncia / Hechos de la queja/reclamación/denuncia / Details of
complaint/claim/denunciation****4.- Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Consumer's request****5.- Documents que s'adjunten (factures, contractes, publicitat, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas,
contratos, publicidad, etc.) / Attached documents (invoices, contracts, advertising, etc.)**

a)	b)	c)
Altres/Otros/Others		

6.- Observacions de l'establiment / Observaciones del establecimiento / Remarks by trader

El consumidor/a o usuari/ària/ El consumidor/a o usuario/a/ Consumer or user

L'establiment/El establecimiento/Trader

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

Lloc i data/Lugar y fecha/Place and date

**Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al / Para asesorarse sobre consumo, llame al / For advice on consumer
issues, please call****012**
gencat.catDes de fora de Catalunya / Desde fuera de Catalunya / National calls from outside Catalonia: 932 142 124
Des de fora d'Espanya / Desde fuera de España / Calls from outside Spain: 00 34 932 142 124

Aquest establiment disposa de fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia a disposició dels clients

Avís a les persones amb al·lèrgies o intoleràncies

Consulteu al nostre personal

Aquest establiment té a disposició dels clients informació dels productes que ofereix

Aviso a las personas con alergias o intolerancias

Consulte a nuestro personal

Este establecimiento tiene a disposición de los clientes información de los productos que ofrece

We have information on food allergies

For your own safety, you may request details from staff

Reglament (UE) núm. 1169/2011

Reial decret 126/2015, de 27 de febrer

TEST D'AUTOAVALUACIÓ SOBRE ELS REQUISITS MÍNIMS EN MATÈRIA DE CONSUM:

HORARI COMERCIAL:

- Exhibeixo l'horari comercial. Sí No
- S'indiquen els dies i les hores en què l'establiment està obert. Sí No
- Aquest rètol es veu quan l'establiment està tancat. Sí No
- El rètol està en català, com a mínim. Sí No

FULLS OFICIALS DE QUEIXA/RECLAMACIÓ/DENÚNCIA:

- Tinc fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia per lliurar-los. Sí No
- Exhibeixo un rètol que informa que tinc fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia. Sí No

INFORMACIÓ DELS PREUS:

- Exposo tots els preus. Sí No
- Exposo també el preu de les bosses. Sí No
- Els preus són complets, amb tots els impostos inclosos. Sí No
- Indico el preu per unitat de mesura (PUM). Sí No
- Els rètols dels preus estan en català, com a mínim. Sí No
- Tinc rètols que anuncien promocions o ofertes i estan en català, com a mínim. Sí No

COMPROVANTS DE PAGAMENT (TIQUET):

- Faig un tiquet en cada compra i el lliuro sempre. Sí No
- Al tiquet hi consta el nom de l'establiment. Sí No
- Al tiquet hi consta el NIF. Sí No
- Al tiquet hi consta l'adreça completa. Sí No
- Al tiquet hi consten tots els conceptes i el preu de cada producte o servei. Sí No
- Al tiquet hi consta el preu total abonat. Sí No
- Al tiquet hi consta la data de compra. Sí No
- Al tiquet hi consta el concepte de bossa i el preu que té. Sí No
- El tiquet el faig o el puc fer en català. Sí No

DRETS LINGÜÍSTICS

- El rètol d'horari comercial està en català, com a mínim. Sí No
- El tiquet el faig o el puc fer en català. Sí No
- L'etiquetatge dels productes està en català, com a mínim. Sí No
- Tota la documentació (pressupostos, resguard de dipòsit, rebuts...) la faig o la puc fer en català. Sí No

ALTRES REQUISITS

- Tinc la verificació de les balances al dia. Sí No
- Disposo de tota la informació sobre els al·lèrgens dels productes que venc. Sí No
- Informo, mitjançant un rètol, que disposo d'informació sobre les 14 substàncies, recollides en el Reglament UE 1169/2011, de 25 d'octubre, que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies alimentàries. Sí No
- Faig etiquetes que contenen totes les dades. Sí No
- Si venc carn de vacum, exposo l'etiqueta de traçabilitat. Sí No
- Si venc peix, facilito l'etiquetatge complet. Sí No
- Si venc fruites i verdures, apporto informació sobre la categoria, els calibres, l'origen, etc. Sí No
- Si venc pa en autoservei, tinc el rètol amb la seva denominació, el pes, el preu, està embolicat i exposo el rètol que garanteix el dret del consumidor a comprovar-ne el pes. Sí No
- Si despatxo pa, tinc el rètol amb la seva denominació, el pes, el preu i exposo el rètol que garanteix el dret del consumidor a comprovar-ne el pes. Sí No
- Si venc ous, aquests porten marcatge i informo de la categoria i del preu per dotzena. Sí No
- En els establiments que venguin productes frescos, begudes o aliments cuinats, s'accepta l'ús per part de la clientela de recipients reutilitzables (bosses, tàpers, ampolles, etc.) adequats a les característiques del producte i degudament higienitzats. S'informa també de les condicions de neteja i d'idoneïtat dels recipients reutilitzables. Sí No







**Diputació
Barcelona**

**Àrea de Comerç, Consum
i Salut Pública**

