

**SUPORT ALS MUNICIPIS A LES TASQUES DE SEGUIMENT
INTEGRAL DE LES ACTIVITATS COMERCIALS**

Patronat de Comerç i Turisme
Ajuntament de Vilafranca del Penedès



1. INICI DEL PROGRAMA

Mitjançant el conveni específic entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Vilafranca en el marc del Programa “**SUPORT ALS MUNICIPIS A LES TASQUES DE SEGUIMENT INTEGRAL DE LES ACTIVITATS COMERCIALS**”, l'Ajuntament de Vilafranca participa d'una experiència pilot juntament amb d'altres 6 ajuntaments: Sabadell, Terrassa, Granollers, Vilanova, Viladecans i Vilafranca.

En aquest segon any del programa ja són 15 els municipis que han signat el conveni amb la Diputació de Barcelona.

Per realitzar aquesta tasca, l'Ajuntament de Vilafranca compta amb un funcionari interí que fa les funcions d'inspector de comerç.

A hores d'ara es porten 18 mesos d'actuació.

2. OBJECTIUS DEL PROGRAMA I METODOLOGIA UTILITZADA

OBJECTIU

L'objecte del programa és **promoure el compliment de tota la normativa vigent en matèria de comerç per part de tots els establiments comercials** de Vilafranca per millorar la qualitat del servei i garantir la protecció dels drets dels consumidors.

METODOLOGIA

Per arribar a aconseguir l'objectiu proposat es va planificar l'actuació i es va perfilar la manera d'iniciar les visites als comerços vilafranquins.

Es va decidir utilitzar el **criteri territorial**, es començaria **actuar per barris** i no per sectors d'activitat per les següents raons:

- En cas de passar per un tipus d'establiments i no passar pels altres podia crear una situació de recel entre els comerços.
- Per **optimitzar recursos econòmics i de temps**, era millor fer el seguiment d'un barri tot alhora que no pas anar canviant de barri constantment.



- De cara a fer un **anàlisi del comerç de cada barri**, era millor passar per tot el comerç, i així poder veure quin era l'estat general en quan al compliment de la normativa.

L'ordre d'actuació va ser: Poble Nou, Sant Julià, Les Clotes, l'Espirall, Barceloneta, Centre Vila, La Girada i comerços al detall situats en els diferents polígons industrial de Vilafranca.

➤ **Tasques prèvies a les visites dels comerços**

- **Definició del protocol de les visites.** Es va establir com a criteri realitzar dues visites al mateix establiment. Aquestes dues visites queden reflectides en un acta que omple l'inspector i que signa juntament amb el responsable del comerç. El comerç es queda un a còpia de l'acta.

- **Comunicats a premsa**

- Nota de premsa als mitjans de comunicació locals i comarcals a l'inici del programa pilot.

- Article en els mitjans de comunicació escrita d'àmbit local a l'inici del projecte

- **Comunicats als comerços**

- Circular informativa als comerços associats informant l'inici de la campanya de visites als establiments comercials.

➤ **Visita als comerços**

- Durant la primera visita **s'informava al responsable** de l'establiment sobre tota la **normativa vigent en matèria de comerç i se l'assessorava sobre aquells aspectes que estan incomplint**, indicant-los que en una propera visita caldrà que els tinguin esmenats. Tot això queda recollit per escrit en l'acte de visita que està signada per l'inspector i el responsable del comerç. El botiguer es queda una còpia.

El funcionari encarregat de realitzar aquestes tasques, aportava als comerciants tota la informació requerida, facilitant fullets explicatius sobre la llei d'horaris

comercials, sobre la llei de política lingüística, informant on es poden adquirir els fulls de reclamació i el cartell que els anuncia, quina informació ha de recollir el tiquet de caixa...

En la segona visita, aproximadament als dos mesos, es comprova que els incompliments detectats a la primera visita ja s'hagin solucionat, si no es així i si l'incompliment persisteix, s'alerta a l'establiment que es procedirà a obrir un expedient sancionador.

3. COORDINACIÓ AMB D'ALTRES DEPARTAMENTS DE L'AJUNTAMENT.

- Serveis tècnics - llicència municipal.
- Secretaria - comunicació prèvia d'activitats.
- Salut i consum – Normatives
- Policia Local – Horaris comercials.
- Medi ambient – Recollida selectiva / Residus
- Organisme tributari – Tributs / I.A.E.
- Política lingüística – Normativa del català

4. VISITES REALITZADES I GRAU DE COMPLIMENT

Total de visites realitzades

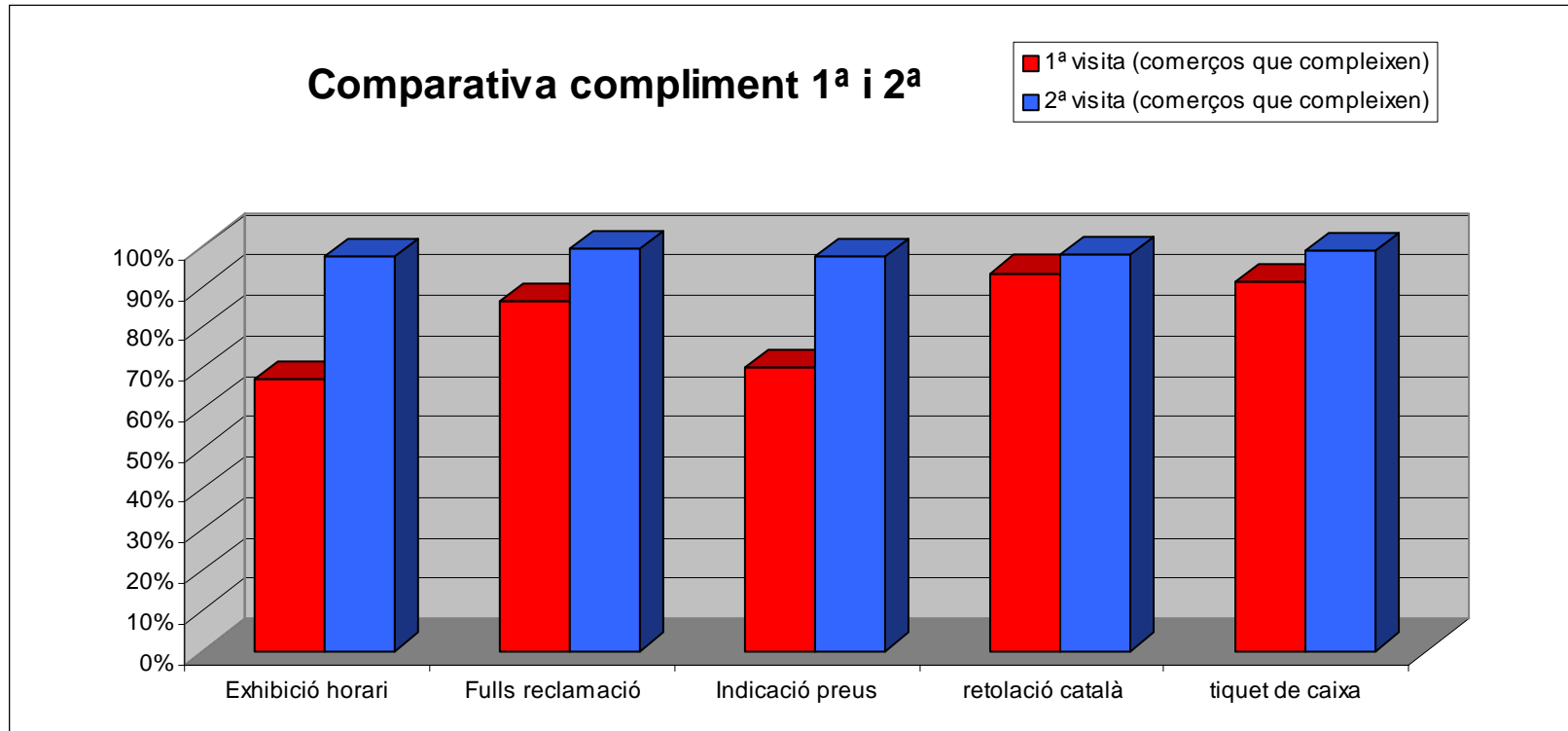
Total 1^a visita: 814 comerços

Total 2^a visita: 395 comerços

Quadre amb el nombre de comerços visitats en la primera i segona visita que complien amb la normativa i els percentatges corresponents.

| | 1 ^a visita (comerços que compleixen) | | 2 ^a visita (comerços que compleixen) | | increment % |
|------------------|-------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------|---------------|
| | nº comerços | % compliment | nº comerços | % compliment | |
| Exhibició horari | 546 | 67,08% | 385 | 97% | 30,39% |
| Fulls reclamació | 704 | 86,49% | 392 | 99% | 12,75% |
| Indicació preus | 570 | 70,02% | 385 | 97% | 27,44% |
| retolació català | 760 | 93,37% | 387 | 98% | 4,61% |
| tiquet de caixa | 742 | 91,15% | 390 | 99% | 7,58% |

Gràfica de comparativa entre 1^a i 2^a visita.



Comparativa per barris

| | POBLE NOU | | SANT JULIÀ | | LES CLOTES | | L'ESPIRALL | | BARCELONETA | | CENTRE VILA | | LA GIRADA | |
|------------------|-----------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|-----------|-------------|
| | 1 visita | 2 visita | 1 visita | 2 visita | 1 visita | 2 visita | 1 visita | 2 visita | 1 visita | 2 visita | 1 visita | 2 visita | 1 visita | 2 visita |
| Exhibició horari | 69% | 96% | 57% | 97% | 73% | 100% | 67% | 100% | 67% | 100% | 65% | 97% | 68% | 100% |
| Indicació preus | 77% | 100% | 83% | 97% | 77% | 100% | 80% | 100% | 83% | 100% | 93% | 99% | 84% | 100% |
| Fulls reclamació | 73% | 97% | 57% | 100% | 62% | 100% | 58% | 98% | 76% | 100% | 74% | 97% | 63% | 100% |
| retolació català | 86% | 97% | 87% | 97% | 91% | 100% | 90% | 98% | 91% | 100% | 96% | 97% | 100% | 100% |
| tiquet de caixa | 90% | 100% | 91% | 97% | 77% | 97% | 88% | 100% | 93% | 100% | 92% | 99% | 63% | 92% |

Expedients sancionadors oberts

| MOTIU | Nº COMERÇOS |
|-------------------------------------|-------------|
| Manca permís obertura | 27 |
| Manca de Fulls reclamació i cartell | 9 |
| Manca d'exhibició horari comercial | 8 |
| No retolació en català | 6 |
| Manca d'indicació de preus | 2 |
| Manca de dades tiquet de caixa | 1 |

5. ANÀLISI I VALORACIÓ

Després de l'any i mig de la posada en marxa d'aquest programa s'han aconseguit una sèrie d'objectius que cal valorar de manera positiva:

- En una primera instància es va aconseguir **posar en ordre els establiments regentats per immigrants que no respectaven els horaris comercials**, ja sigui per desconeixement de la normativa o bé per altres raons. En tot cas, **actualment aquests establiments ja exerceixen la seva activitat d'acord a la llei d'horaris comercials, tant pel que fa a l'horari de tancament, com pel que fa a diumenges i dies festius.**

Fa dues setmanes, el Patronat de Comerç i Turisme ha enviat a tot el comerç de Vilafranca un tríptic explicatiu sobre la llei d'horaris comercials per tal que tothom tingui un coneixement més clar de la normativa i sobre quins són els comerços que poden obrir en festiu. D'aquesta manera es vol evitar que hi hagi mals entesos i falses interpretacions. Aquest tríptic s'ha enviat en català als comerços autòctons, en català/àrab als comerços regentats per magrebins i en català/xinès pels comerços regentats per xinesos amb la intenció que tothom entengui la normativa.

- Un altre de les actuacions que cal destacar, és **el compliment de les normatives una vegada realitzada la segona visita**, exhibició de l'horari comercial, possessió de fulls de reclamació, indicació dels preus a l'interior de l'establiment i a l'aparador, retolació en català, tiquet de caixa amb totes les dades necessàries i la llicència municipal correcte.
- Cal destacar que gràcies a aquestes visites l'Ajuntament té l'oportunitat d'informar al botiguer d'una manera clara i directa de les normatives de comerç que en moltes ocasions no és compleixen per desconeixement de les mateixes.



- Aquesta tasca també està anant molt bé alhora de posar al dia els comerços que obren nous i d'altres que tanquen. El comerç immigrant de la Vila, etc. D'aquesta manera és garanteix l'actualització de la base de dades dels establiments comercials.
- Des de l'Ajuntament, s'està valorant positivament aquesta tasca de passar comerç per comerç, ja que és una bona manera de posar al dia el permís municipal corresponent a cada establiment i en cas que algun establiment no tingui el permís municipal correcte, fer el seguiment corresponent i arribar a una solució mitjançant les eines de què disposem.