



Info-Cámara / Info-Comercio

Nº 119 -10 de octubre de 2007

Boletín de Información de la Cámara de Comercio e Industria de la provincia de Huesca



FORMACIÓN PARA EL COMERCIO

1. CLAVES DE GESTIÓN COMERCIAL Y FUTURO EN EL PEQUEÑO COMERCIO

PROGRAMA.

19:00 “Claves de Gestión Comercial del Pequeño Comercio”

- Factores de éxito – Comercios que sobresalen.
- Claves en la Atención Comercial a Clientes.
- El futuro del Pequeño Comercio.

20:30 “Nuevos Métodos de Formación: Teatro de Empresa”

20:50 Cierre: Video Multimedia

-Síntesis: Puntos más importantes.

21:00 Ruegos y Preguntas

21:30 Despedida y Cierre. PROPUESTAS TEMÁTICAS

2. NEGOCIAR CADA DÍA CON LA MÁXIMA EFICACIA

PROGRAMA.

19:00 “Negociar cada día con la máxima eficacia”

- Negociaciones Colaborativas y Competitivas
- El Campo de Negociación.
- Técnicas y Tácticas: Método Harvard.
- Negociaciones con proveedores:

*Cómo hacer contactos (primeros y sucesivos con proveedores, en ferias -cómo presentarse, tarjetas de visita, ...desde un punto de vista de mejorar su marketing empresarial en relación con proveedores -tanto el proveedor como el comercial).

*Cómo moverse en ferias, búsqueda, identificación y valoración de proveedores.

*Como negociar: volumen compras, tallas, exclusividad venta determinada marca, formación contratos (¿conviene o no?), devoluciones de productos, reclamaciones,

20:30 “Nuevos Métodos de Formación: Teatro de Empresa”

20:50 Cierre: Video Multimedia

-Síntesis: Puntos más importantes.

21:00 Ruegos y Preguntas

21:30 Despedida y Cierre.

PLANES LOCALES DE COMERCIO

PLAN LOCAL DE COMERCIO DE GRAUS

La Cámara va a firmar un Convenio de Colaboración con el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Graus para la elaboración del Plan Local de Comercio de Graus (Huesca). La Cámara, como encargada de la elaboración del Plan (por medios propios o ajenos) va a sacar a concurso el citado Estudio. Las empresas interesadas en participar en el mismo pueden encontrar los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Administrativas en el web de la Cámara (www.camarahuesca.com). El plazo para presentación de solicitudes termina el día 5 de noviembre de 2007.

PUBLICACIONES SOBRE EL SECTOR COMERCIO

PUBLICACIONES SECTORIALES SOBRE LEGISLACIÓN DE CONSUMO PARA COMERCIANTES

Es cada vez mayor la protección que se atribuye al consumidor y cada vez la información es más accesible en lo que a sus derechos corresponde, hasta tal punto que el consumidor dispone de una información mucho más cercana que el propio comerciante. Se han editado (que se remitirán próximamente) las siguientes Guías Informativas informando sobre las obligaciones normativas a las que se ven sometidos los titulares de los establecimientos comerciales en materia de consumo y publicidad:

- 1.- Venta de Automóviles.
- 2.- Venta de Electrodomésticos e Informática.
- 3.- Venta de panadería, pastelería y repostería.
- 4.- Venta de Textil y Calzado.

El objetivo es dotar al comerciante de un sencillo manual que recopila, por sectores de actividad, hasta dónde llegan las obligaciones y dónde comienzan las acciones de atención al cliente que cada establecimiento decida aplicar.

ESTUDIOS

REPERCUSIÓN DE LAS REBAJAS

El Consejo Aragonés de Cámara de Comercio ha finalizado un Estudio que se ha venido realizando durante el año 2007 y cuyo objetivo era conocer la repercusión de las rebajas en la economía y el comercio aragonés.

Para la realización del mismo se han llevado a cabo tanto entrevistas personales en profundidad con empresarios minoristas, como una importante investigación documental (tanto de normativa comparada en España como en otros países de nuestro entorno) así como, finalmente, entrevistas telefónicas entre consumidores y empresarios del comercio.

Una vez finalizado el Estudio (elaborado por la Consultora Append) se procederá a presentar oficialmente sus conclusiones y las propuestas de actuación.

CENTRALES DE COMPRA: UNA OPORTUNIDAD PARA EL PEQUEÑO COMERCIO

Se está elaborando un Estudio – Diagnóstico de Implantación de una Central de Compras Multisectorial y al Servicio del Pequeño Comercio de la Provincia de Huesca. Se pretende valorar la viabilidad de que, determinados servicios comunes al comercio de una localidad o zona comercial, pudieran centralizarse con el objetivo de lograr una mejora competitiva en precios y calidad del servicio.

NORMATIVA DE COMERCIO

La Cámara de Comercio e Industria de Huesca va a editar una Guía de Normativa de Comercio (que se pondrá en breve a disposición de todos los empresarios a través de la web de la Cámara) con la finalidad de aglutinar toda la normativa aplicable al sector del comercio y facilitar el conocimiento de las normas que afectan a este sector con carácter más general.

Este soporte informático dispone de nueve carpetas que abordan diferentes temas de interés:

En cuanto a la Legislación General, el Estatuto de Autonomía de Aragón contempla que corresponde a nuestra Comunidad Autónoma competencia exclusiva en determinadas materias, como es el caso de comercio y consumo, si bien, en lo que no esté regulado expresamente será de aplicación la normativa estatal.

La normativa específica del comercio minorista, tanto la estatal como la autonómica, regulan con carácter general los precios, horarios, ferias, venta ambulante, venta a distancia, promociones, rebajas, saldo, ventas en liquidación...

En cuanto a la venta en liquidación, es conveniente reseñar que el artículo 45 de la Ley 9/1989, de 5 octubre, contempla la obligación de comunicar dicha decisión al Servicio Provincial de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón, sito en la Plaza Cervantes nº 1, Atico 3º 22003 Huesca. Transcurridos veinte días sin resolución en contrario, puede comenzar el comerciante a liquidar. Debe tenerse en cuenta que sólo podrá denominarse venta en liquidación las que se produzcan como consecuencia de las circunstancias enumeradas en el artículo 44 de la citada Ley. Tendrá una duración máxima de tres meses, salvo en el supuesto de cese total del negocio que será de un año, como se recoge en el artículo 31 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

La Unión Europea en su objetivo por estrechar más los lazos entre los diferentes países de la Unión, establece en la Directiva Bolkstein la libre circulación de bienes y servicios, estableciendo como plazo para la incorporación de esta Directiva al derecho interno de cada país el 28 de diciembre de 2009.

En cuanto a los Horarios de los Establecimientos Comerciales, la Ley 7/2005, de 4 octubre, del Gobierno de Aragón, establece que el horario en el que los establecimientos pueden desarrollar su actividad comercial durante el conjunto de días laborables será de setenta y dos horas. Dentro de este límite máximo, cada comerciante establecerá el horario de apertura y cierre. El número de domingos y festivos que podrán permanecer abiertos los establecimientos comerciales será ocho. Estas limitaciones no serán de aplicación a los siguientes establecimientos, que gozarán de libertad de horario:

- .- Establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería, repostería, pan, prensa, combustibles, floristerías, así como los instalados en la frontera, en estaciones de esquí y medios de transporte.
- .- Establecimientos instalados en zonas de gran afluencia turística.
- .- Establecimientos con zona de exposición y venta inferior a 300 metros cuadrados y que no pertenezcan a grupos de distribución.
- .- Tiendas de conveniencia.

En lo concerniente a las Rebajas, el Decreto 103/1996, de 11 junio, del Gobierno de Aragón,

establece que sólo se podrán llevar a cabo en dos temporadas, una al principio de año y otra en periodo estival. Dentro de las fechas que establezca la Comunidad Autónoma, cada comerciante podrá establecer la duración de las rebajas, que como mínimo habrá de ser ocho días y como máximo dos meses.

El Registro General de Empresarios de Comercio y Establecimientos Mercantiles, está adscrito al Departamento de Industria, Turismo y Comercio y ubicado en los Servicios Provinciales de Industria, Comercio y Turismo. En él deberán figurar inscritos tanto las personas físicas o jurídicas que ejerzan cualquier actividad, como todos los establecimientos comerciales existentes en la Comunidad Autónoma. Se debe abonar una tasa por la inscripción en dicho Registro.

En cuanto a los Trabajadores se incorpora en este soporte informático el Estatuto del Trabajador Autónomo, el Estatuto de los Trabajadores (que recoge todos los derechos de los empleados por cuenta ajena) así como el último Convenio Colectivo de Trabajo para el sector del Comercio en General de la provincia de Huesca de fecha 2 de enero de 2007, donde se especifican los derechos así como las tablas salariales de los empleados de este sector.

Consumo: esta carpeta incluye toda la normativa, tanto estatal como autonómica, relativa a la protección del consumidor.

Como más específico destacamos:

La *Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*, que articula un sistema para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme al contrato, pudiendo el consumidor elegir entre reparar el bien o exigir la sustitución, salvo que alguna de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. En este caso, el consumidor podrá exigir una rebaja en el precio o la resolución del contrato. El vendedor responderá de las faltas de conformidad manifestadas en un plazo de dos años desde la venta. En la venta de productos de segunda mano se puede pactar un plazo inferior, pero nunca menor de un año.

El *Real Decreto que regula la Indicación de los Precios de los Productos ofrecidos a los Consumidores y Usuarios*, tiene por objeto regular la indicación del precio de venta y el precio por unidad de medida, a fin de mejorar la información de los consumidores y de facilitar la comparación de precios, si bien esta normativa no será de aplicación a los productos suministrados con ocasión de una prestación de servicios, a las ventas en subastas públicas, a las antigüedades y obras de arte, y en cuanto a los medicamentos se estará a su regulación específica.

En otras tres carpetas se incluyen el Calendario de Ferias del presente año, el Decreto de Ayudas del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y el Decreto que regula el Plan de Equipamiento Comercial de Aragón, que tiene por objetivo fomentar un sector comercial competitivo, concediendo prioridad al comercio urbano y de proximidad.

Desde la Cámara de Comercio e Industria de Huesca deseamos que toda esta documentación sea de su interés. Si desea completar la información contacte con la Cámara de Comercio e Industria de Huesca, a través del teléfono 974 21 88 99 o bien por correo electrónico camarahuesca@camarahuesca.com

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

GUIA DE EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Gobierno de Aragón, en colaboración con el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio, ha elaborado la Guía de Empresas Adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Esta Guía recopila por sectores las empresas adheridas y la inclusión de un establecimiento y la exhibición del distintivo oficial, equivale a una etiqueta de prestigio que potencia su credibilidad empresarial.

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía voluntaria, extrajudicial, rápida, eficaz y gratuita que permite resolver fácilmente los desacuerdos que pueden surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

Teniendo en cuenta que el sometimiento al Sistema Arbitral por parte de los empresarios, comerciantes y profesionales, es voluntario, la adhesión al mismo supone un punto de encuentro entre éstos y los consumidores, llevando aparejada la entrega de un distintivo oficial cuya exhibición en un lugar destacado mejora la imagen de seriedad y credibilidad de la empresa, redundando en una mayor confianza en la claridad de sus servicios o productos de cara al consumidor que le discriminará positivamente, mejorando su competitividad.

El próximo día 15 de octubre se llevará a cabo una Jornada con la que se pretende facilitar a los empresarios su actuación en el Arbitraje de Consumo ante posibles reclamaciones y facilitar también la adhesión de las empresas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

PROGRAMA.-

La Jornada se celebrará en la sede de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza (Pº Isabel La Católica, nº 2 50071 Zaragoza).

Inscripciones: Tfno. 976 306 166 Fax. 976 357 945 Mail. secretaria@camarasaragon.com

19.30 Apertura y presentación de la guía de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo

D. Francisco Bentúe Sauras, Presidente de la Comisión de Consumo

19.40 Presentación de folleto informativo sobre Arbitraje de Consumo

D. Francisco Catalán Duerto, Director General de Consumo del Gobierno de Aragón

19.50 Sistema Arbitral de Consumo

D. Pablo Martínez Royo, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón

20.30 Entrega de diplomas a las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo

Vino español.

JORNADAS, CONGRESOS, ENCUENTROS, CURSOS, TALLERES

1.- FORO ESPAÑA-IBEROAMÉRICA.

XXXIV Asamblea de la Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio –AICO-) y XXXV Conferencia de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial (CIAC). Madrid, 8 y 9 de octubre de 2007.

2.- 5º Encuentro Nacional de Mercados Municipales Minoristas. Santiago de Compostela, 29 y 30 de octubre de 2007.

3.- Les trasladamos una invitación desde el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que, a través del Plan Avanza, le invita a participar gratuitamente en los **Seminarios gratuitos para el Impulso del Comercio Electrónico y del e-marketing en las PYMES españolas.**

El evento se llevará a cabo en dos localidades: **Huesca y Binéfar**. Tendrá lugar el 15 de octubre en Huesca y el 16 de octubre en Binéfar en dos horarios posibles a elegir uno de ellos: de 10:00 a 11:45 h. y de 12:00 a 13:45 h.

Desde el Servicio de Innovación y TIC de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de la Provincia de Huesca consideramos que su asistencia puede ser una buena oportunidad para su empresa ya que el objetivo de estos seminarios es impulsar la competitividad y la innovación del tejido empresarial dando a conocer cómo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (conocidas

como TIC) puede mejorar los procesos en la empresa, hacerla más ágil, ahorrar costes, agilizar las gestiones con la administración, y en definitiva, aumentar la competitividad y la productividad del negocio.

El Servicio de Innovación y TIC de La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Huesca colabora a través de la organización y difusión de estos seminarios.

Información e Inscripciones: 974 218 899 e-mail: sati@camarahuesca.com (Pilar Naval)

4.- PROGRAMA RELEVO GENERACIONAL Y EMPRESA FAMILIAR

La Cámara Oficial de Comercio e Industria de la Provincia de Huesca dentro del Programa de Relevo Generacional y Empresa Familiar está organizando dos Talleres dentro del Programa Pyme Familiar-Puente al Futuro, financiados por el Fondo Social Europeo, el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara de Comercio de Huesca y un Programa Superior de Gestión de la Empresa Familiar con la Fundación Incyde, el Fondo Social Europeo y el INAEM.

Con el fin de que pueda ponerlo en conocimiento de las personas interesadas, seguidamente les informamos de las fechas y lugares de celebración:

- Los Talleres del Programa Pyme Familiar-Puente al Futuro, se van a celebrar en:
 - ✓ BINEFAR, los días 17 y 18 de octubre de 2007, de 16:00 a 20:00 horas. En el aula situada en el Recinto Ferial, en C/ Lérida 68.
 - ✓ FRAGA el día 19 de octubre de 2007, de 9:30 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:30 horas. En la Asociación Empresarial Intersectorial del Bajo Cinca, situada en C/ Ontiñena, nº 4-5. En Fraga se da la opción de reservar almuerzo, con un coste de 15 euros.

Documentación: ✓ Fotocopia del DNI.
✓ Declaración jurada.
✓ Fotocopia del Alta en el IAE.
✓ Justificante de sus obligaciones tributarias.
✓ Justificante de la Seguridad Social.

- Programa Superior de Gestión de la Empresa Familiar, se celebrará en HUESCA, en la Cámara Oficial de Comercio e Industria de la Provincia de Huesca, en C/ Santo Ángel de la Guarda 7. Fecha de inicio: 10 de Diciembre de 2007.

Como objetivo del Programa se pretende la preparación del “Protocolo Familiar” y el “Plan Estratégico/ Plan de Empresa”.

Para inscribirse o para cualquier duda que pueda surgirles pueden ponerse en contacto con la Cámara de Comercio, M^a Pilar Parra, en los tfns. 974 21 88 99 / 628 12 24 51 o en el correo mpparra@camarahuesca.com

Si están interesados en ampliar la información (Programa, etc) sobre alguna de estas Jornadas, etc que les indicamos anteriormente no duden en ponerse en contacto con nosotros.

OTRAS ACCIONES

EDICIÓN Y ENVÍO DE CARTELES HORARIOS COMERCIALES

La Ley de Comercio obliga a tener en el establecimiento comercial a la vista del público el horario de apertura y cierre. Por ello, la Cámara ha diseñado un soporte para facilitar al establecimiento de comercio el cumplimiento de esta obligación. Durante este año y el que viene se pretende llegar, poco a poco, a todos los establecimientos comerciales de la provincia.

FECOS-PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN AL

CLIENTE

La Federación de Empresarios de Comercio y Servicios junto con el Departamento de Industria Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón, está desarrollando la segunda fase del proyecto “**PLAN MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**”, basado en la norma de Calidad UNE 175001-1, como paso previo a la creación de una **marca de distinción para el comercio minorista** de la provincia de Huesca y con el objetivo de buscar la máxima competitividad respecto a otras modalidades comerciales.

El periodo de tiempo estimado para la participación del comercio en el desarrollo del proyecto y consecución del Diploma de Excelencia es de 6 meses, distribuidos en las siguientes fases: 1ª autoevaluación, 2ª evaluación externa por parte de un auditor, 3ª Informe de mejora individualizado, 4ª diagnóstico final para la certificación, el procedimiento de actuación está basado en la **Norma de Calidad UNE 175001-1**.

Al finalizar el proyecto, una vez alcanzada la Excelencia por parte del Comercio, el Gobierno de Aragón expide un **Diploma de Calidad y Excelencia en el Servicio de Atención al Cliente**, como acreditación al Comercio por el esfuerzo y dedicación prestada a favor de sus clientes.

Creemos que es una oportunidad única para realizar un estudio concienzudo de su comercio con el asesoramiento de personas especializadas en el tema, que le darán las pautas a seguir para mejorar el rendimiento de su negocio, **subvencionado en un 80%** y dirigido a 40 nuevas empresas. Todo ello avalado por un Certificado de Calidad expedido por el Gobierno de Aragón y FECOS.

Además el proyecto está respaldado por una fuerte campaña de publicidad tanto en radio como en prensa escrita en la que al igual que la temporada pasada, se dará protagonismo a las empresas participantes.

El día 25 de octubre de 2007, se entregarán los diplomas acreditativos a 85 empresas que han alcanzado la Excelencia en el Servicio de Atención al Cliente.

APÚNTATE, Para más información, puede ponerse en contacto con la Federación de Empresarios de Comercio y Servicios de la Provincia de Huesca: en comerciohuesca@fecos.org o bien llamando al teléfono 974.22.88.72.

ACTO: Entrega del Diploma de Excelencia en el Servicio de Atención al Cliente.
LUGAR: Salón de actos de la Cámara de Comercio (C/ Santo Ángel de la Guarda, 7. Huesca).
FECHA: Jueves, 25 de octubre.
HORA: 20,30 h.

A la finalización del acto se servirá un cóctel en el Hotel Abba.

Cámara de Comercio e Industria de Huesca - Departamento de Comunicación
C/Santo Ángel de la Guarda, 7. 22005 - Huesca. Tel: 974 21 88 99. Fax: 972 22 96 44
Si desea no seguir recibiendo este boletín informativo, envíe un mensaje a la siguiente dirección:
ialaliena@camarahuesca.com