

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

El Código de Buenas Prácticas Comerciales (CBPC) es un documento que fue redactado en febrero de 2021, por el Centro Empresarial, Comercial, Industrial y de Servicios (CECIS) y la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial de la Municipalidad de Río Cuarto.

La creación de este Código tiene su fundamento en el compromiso ético que los comercios adherentes al mismo, voluntariamente, asumen como responsabilidad social para aportar al bien común en general, a la jerarquización de la relación comercio – consumidor en particular y a la profesionalización de la actividad y educación del comerciante y de su equipo de trabajo.

Esta adhesión de los comercios es libre, ligada a un paradigma de trabajo sustentable basado en el criterio que la actividad económica que desarrollan se enmarca en una sociedad que la contiene y que la hace posible.

Este código de buenas prácticas toma como base estos principios:

- Interdependencia.
- Sustentabilidad.
- Responsabilidad en la calidad de los bienes ofrecidos.
- Respeto por el consumidor.
- Respeto por el medio ambiente.
- Transparencia.
- Confidencialidad.
- Mejora continua del capital humano del comercio.

Para la redacción del presente código se retomaron:

- La resolución N° 20 del Ministerio de Industria y Comercio de la Provincia de Córdoba,
- La Ley N° 24240 - Defensa del Consumidor,
- Ley N° 22802- Ley de Lealtad Comercial
- Ley N° 25326 – Protección de datos personales,

Todas estas leyes encuentran su fundamento en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Córdoba.

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

CÓDIGO - BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES DE RÍO CUARTO.

Capítulo I: Características de la relación ética entre los comercios y los consumidores.

Los comercios se comprometen a:

- a) Brindar información sobre los productos a la venta, para facilitar la elección de compra del consumidor. Esto implica: información sobre características del producto, forma de pago disponibles, si se trata de una oferta de temporada, saldos o liquidaciones con la vigencia correspondiente, el precio, y que además se exhiba la información relacionada con las garantías, devoluciones o cambios.
- b) Entregar el comprobante de compra correspondiente a la operación comercial (Factura, Ticket o Recibo)
- c) Brindar atención completa, cordial e inmediata a los consumidores que se comuniquen por cualquier medio con el comercio o que se presenten personalmente en el local.
- d) Orientar en la elección de las ofertas en función de los intereses económicos de los consumidores y tendiendo a un consumo sustentable.
- e) Utilizar contenido y lenguaje adecuados para el consumidor.
- f) Asegurar mecanismos “ágiles” de solución a reclamos de los consumidores utilizando los mecanismos disponibles en la Defensoría del Pueblo, en el Centro Público de Mediación y en la Dirección de Defensa del consumidor
- g) Preservar las conversaciones que hayan sido grabadas o escritas en WhatsApp, mensaje de texto o teléfono para uso interno del comercio en la gestión de venta cualquiera sea la forma y medio, y no difundir dichos documentos.
- h) Propender a la protección de la salud y seguridad de los consumidores con acciones de control de productos e información preventiva y veraz sobre su uso y/o consumo.
- i) Aplicar los protocolos de Prevención Covid-19.
- j) Las góndolas y el salón de ventas estarán especialmente diseñadas para que el cliente pueda acceder con facilidad a todos los productos y moverse sin dificultad por el establecimiento. La limpieza y conservación de las instalaciones se realizará continuamente de tal manera que las incidencias que se puedan encontrar sean rápidamente subsanadas y corregidas. se dispondrá de los medios precisos para que las personas se encuentren a gusto en el interior. Las instalaciones contarán con la iluminación suficiente de tal forma que se pueda apreciar con claridad tanto la tonalidad del color del artículo como los pequeños detalles. El estilo del establecimiento será en la medida de lo posible acorde con los productos vendidos.

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

- k) Orientar y concientizar a los consumidores sobre los beneficios del consumo sustentable para promover las compras con impacto social y ambiental.

Capítulo II - Características de la relación de los comercios con su equipo de trabajo:

- a) Cumplir la normativa legal tanto en lo referente a la contratación laboral de los trabajadores según convenio, como en los ámbitos fiscales, mercantiles, de seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales, protección de datos, horarios comerciales, etc.
- b) Fomentar la formación continua del personal dedicado al comercio participando en los programas de capacitación dictados por las distintas instituciones que ofrecen estas formaciones.

Capítulo III - Características de la relación entre los comercios y la comunidad en la que están insertos:

- a) Colaborar en la mejora del paisaje urbano, cuidando la imagen externa del establecimiento (veredas, vidrieras, cartelera externa e interna), el arbolado urbano, y facilitar el acceso a las personas que tienen problemas de movilidad.
- b) Incorporar conductas y acciones orientadas al cuidado del ambiente. Velar por los aspectos como: la gestión sostenible de residuos, envases y embalajes, ahorro de agua y energía.
- c) Incorporar acciones y conductas de responsabilidad social y cívica participando de las acciones sociales y culturales que se desarrollen en el barrio o ciudad tanto a título individual como a través de las asociaciones de comerciantes que le representen. Trabajando a favor de un comercio comprometido con el entorno de la ciudad o barrio.
- d) Participar activamente en acciones tendientes a la cooperación empresarial y en las iniciativas colectivas que incrementen la competitividad de los comerciantes: como la adopción de nuevas tecnologías, herramientas de gestión comercial y de los equipos de trabajo.
- e) Trabajar por el reconocimiento y la potenciación del prestigio social de la profesión de comerciante.
- f) Priorizar, siempre y cuando sea posible, la compra de productos locales para comercializar o producir.
- g) Fortalecer los vínculos con las asociaciones de los comerciantes y todas las instituciones que estén relacionadas con acciones colectivas que fomenten el desarrollo económico, social y cultural.

Programa de Buenas Prácticas Comerciales

Capítulo IV - Características de la oferta de productos - servicios y la promoción de los mismos:

- a) Todos los comercios realizarán ofertas claras, veraces y completas en cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre identificación, etiquetado, exhibición de precios, alcance de las garantías, de los servicios de reparación, financiación y costos de esta, plazos para cambios o devolución, plazos y modos de entrega, haciendo constar en el documento de venta o prestación del servicio toda la información necesaria que hace a las buenas prácticas comerciales.
- b) Toda oferta telefónica o por WhatsApp deberá realizarse en días y horas que no afecten el descanso nocturno familiar del consumidor y a los teléfonos que el consumidor hubiere declarado como teléfono de contacto.
- c) En el caso de utilizar la herramienta de WhatsApp Business se debe solicitar permiso para incluir a los potenciales clientes en la lista de difusión que se genere.
- d) Toda publicidad o promoción sobre los productos o servicios no debe ser engañosa o confusa por su inexactitud u ocultamiento de información.

Capítulo V - Características de los compromisos asumidos por los comercios adheridos al Código de Buenas Prácticas:

- a) Los comercios adheridos al presente Código deberán respetar los siguientes lineamientos:
- b) Los titulares de los comercios adherentes se comprometen a leer, junto con su equipo de trabajo, el código de BPC y completar una encuesta breve que certifique el aprendizaje de los conceptos. La misma será enviada por la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial.
- c) Capacitar a todo su equipo de trabajo en el conocimiento y práctica del presente Código.
- d) Brindar al Municipio de Río Cuarto la información necesaria para publicar su comercio en el Directorio Online de Comercios Adheridos al Código de Buenas Prácticas Comerciales.
- e) Colaborar en la difusión del presente Código para que se sumen la mayor cantidad de comercios posibles.

Capítulo VI - Características de las Adhesiones. Altas y Bajas.

La Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial certificará la asistencia al taller de capacitación y realizará la incorporación formal del comercio al Registro de Comercios Adheridos al Código de Buenas Prácticas Comerciales.

Es condición que los comercios adheridos se comprometan a exhibir en sus locales a la vista del público, en su página web o redes sociales (si la tuviera) la certificación mencionada, y en sus vidrieras una calco que también la identifique como adheridos.



Programa de Buenas Prácticas Comerciales

La baja de la adhesión de un comercio será a pedido de la parte interesada. También se producirá la baja del Registro si mediare resolución de las instituciones intervinientes.

Se conformará una comisión de seguimiento y evaluación integrada por dos representantes pertenecientes a CECIS, CAMERC, Cámara de Almaceneros Minoristas y Afines de Río Cuarto y Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial, quienes actuarán ad-honorem como veedores del cumplimiento de los compromisos asumidos por los comercios adheridos.

Anualmente la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial junto con la Comisión de Seguimiento realizará una evaluación sobre el grado de compromiso asumido por todos los comercios adheridos a este código.

Datos de Contacto de la Secretaría de Desarrollo Económico, Comercial e Industrial:

Mail: desarrollocomercial@riocuarto.gov.ar

Whatsapp: +54 9 358 4127 981

Horario: de lunes a viernes de 7:30 a 13:30hs

Dirección: 25 de mayo 96. 3er piso

Redes sociales: @desarrolloeconomico.rc

Sitio Web: <https://www.desarrolloeconomicoriocuarto.gob.ar/>