



GUÍA DE BOAS PRÁCTICAS

MERCADOS MUNICIPAIS DA CORUÑA

GUÍA DE BOAS PRÁCTICAS

■ MERCADOS MUNICIPAIS DA CORUÑA



CORUÑA
> PRÓXIMA

Índice

▶ Mercados da Coruña	6
▶ Obxectivos: por que un Código de Boas Prácticas?.....	10
▶ Dereitos das persoas consumidoras.....	11
▶ Información ao consumidor: a etiquetaxe.....	13
▶ Etiquetaxe dos produtos a granel.....	15
▶ Etiquetaxe do peixe e marisco.....	16
▶ Manipulación de alimentos: formación.....	18
▶ Limpeza e hixiene	18
▶ Boas prácticas en hixiene alimentaria.....	19
▶ No posto de venda	19
▶ Medidas de prevención	21
▶ Seguridade nos produtos	22
▶ Mantemento da cadea de frío	22
▶ Control de provedores e trazabilidade.....	22
▶ Contaminación cruzada de alimentos	23
▶ Tallas mínimas de peixes e mariscos	24
▶ Facturas e tickets	24
▶ Métodos de pagamento.....	24

Edita: OMIC A Coruña. Concello da Coruña | Textos: Cem, S. coop. galega
Fotografías: Cem, S. coop. galega | Deseño e impresión: Gráficas Cano
Edición: 1.ª edición, 2017

▶ Prezos e pesos	25
▶ Residuos e medio ambiente	26
▶ No posto de venda	26
▶ Na retirada de residuos	27
▶ Reclamacións	28
▶ Follas de reclamacións	28
▶ Quen presenta a folla de reclamación ante a Administración?	29
▶ A mediación de consumo e as OMIC	30
▶ Funcións da OMIC	31
▶ Compromisos de actuación	32
▶ <i>Anexo I</i> Folla de reclamación oficial	34
▶ <i>Anexo II</i> Definicións	35
▶ <i>Anexo III</i> Normativa de aplicación	36
▶ <i>Anexo IV</i> Formulario de auto-avaliación	37

OS MERCADOS MUNICIPAIS son un conxunto de pequenos establecementos que normalmente se dedican á venda de produtos perecedoiros (froitas e verduras, peixe e marisco, carnes e embutidos, pan e empanadas, ovos e polos...) que se agrupan baixo un mesmo edificio que é de titularidade municipal e que teñen servizos comúns que comparten.

Pero os mercados municipais, ademais da actividade económica que desenvolven, son parte importante da cultura da cidade e foron aglutinantes da vida social do barrio durante varias xeracións.

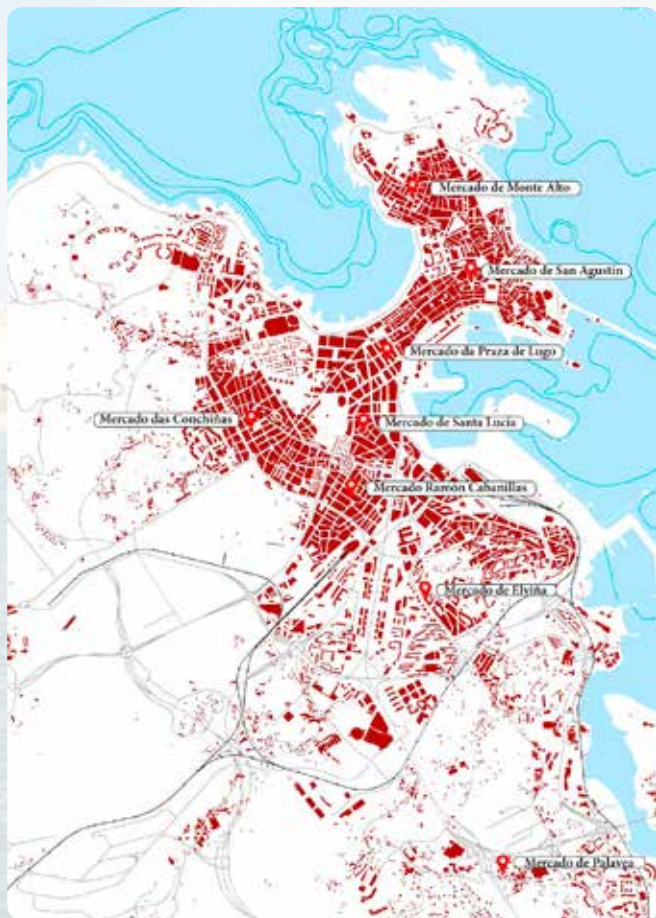
Son puntos de encontro e socialización, de intercambio entre persoas que compran e persoas que venden e teares que tecen relacións de confianza entre a veciñanza do barrio.

Pero os mercados teñen que adaptarse ás novas realidades e a un mundo con cada vez maior competencia no mundo da alimentación, apostando pola calidade do servizo que poden ofertar ás novas persoas consumidoras e que os fai únicos de verdade: trato persoal e afable, flexibilidade, experiencia, coñecemento polo miúdo e bo trato do produto, frescura, produtos de proximidade e ecolóxicos, aposta real pola sustentabilidade e o medio ambiente...

Esta guía de boas prácticas está pensada como un instrumento de referencia. O seu obxectivo prioritario é fomentar unhas prácticas responsables e correctas dende o cumprimento dos requisitos legais en materia de consumo aplicables aos mercados municipais así como a adquisición dunha serie de compromisos de actuación que vai máis alá da lexislación, co fin de achegar un valor engadido ás vendas do mercado.

Mellorar a información á persoa consumidora, protexer os seus intereses económicos e sociais, así como a súa seguridade e tamén o compromiso social e ambiental do praceiro e praceira do mercado, son os piares fundamentais sobre o que se asenta esta guía de boas prácticas.

Na cidade da Coruña, onde a gastronomía e a calidade dos produtos teñen un gran valor, **contamos con diversos mercados, uns tradicionais e outros restaurados**, onde podemos comprar os mellores produtos e os alimentos máis frescos, aconsellados polos praceiros e praceiras de cada un deles.



Mercados da Coruña

► Mercado Municipal de Elviña

Ou mercado de abastos de Elviña. Inaugurouse a comezos da década dos 70, aínda que nun principio este edificio ía albergar un centro de congresos e exposicións. Despois de 25 anos de funcionamento e por causa das súas deficiencias, decidiuse a súa demolición e a construción do novo mercado. En maio de 2006, o mercado de Elviña inaugurou as súas novas instalacións integradas nun centro comercial que supera os 8.000 metros cadrados de superficie e que inclúen un aparcadoiro subterráneo.



► **Mercado Municipal das Conchiñas**

Situado no corazón da Agra de Orzán, abriu as súas portas a mediados da década de 1970. Hai uns anos, o mercado foi reformado para garantir as condicións de vendas e dotar os postos das comodidades necesarias.



► **Mercado da Praza de Lugo**

O 9 de abril de 1910 inaugurábase na praza de Lugo o mercado de Eusebio da Guarda. O pavillón central tiña 52 postos, que se destinaban exclusivamente á venda de peixe fresco, mentres que os pavillóns laterais dispuñan de 45 postos cada un, onde se venderían legumes, pan, ovos, galiñas ou carnes de porco e vacún. Nas marquesiñas distribuíronse outros 28 postos máis para verduras, flores, froitas e outros artigos. A pesar da beleza arquitectónica do edificio, o mercado foise quedando pequeno para o barrio, optando pola súa

demolição por partes. A nave central foi a primeira en ser substituída por outra máis funcional, que comezou a funcionar a finais de 1958. Máis tarde edificárianse os corpos norte e sur que substituirían , na década do sesenta, ao antigo edificio. O novo edificio que alberga hoxe en día este mercado municipal inaugurouse no ano 2006.



► Mercado Municipal de Monte Alto

Foi construído nos anos 80, ademais dos tradicionais postos de peixes e carne, situados na primeira planta, e os de ovos e froitas, tamén incluía postos comerciais, na súa maioría na parte exterior do edificio.



► **Mercado Municipal de San Agustín**

Deseñado polos arquitectos Santiago Rey Pedreira e Antón Tenreiro, abriu as súas portas en 1932. Coa súa espectacular cuberta parabólica, que está formada por unha lámina de formigón na que se inscrustan bandas de vidro, o mercado converteuse en todo un símbolo da modernidade da cidade.



► **Mercado Municipal de Santa Lucía**

É un dos mercados máis antigos da cidade, aínda que agora a súa fachada está protexida con cristaleiras.

Ademais destes mercados, a cidade conta con mercados noutros barrios, como o Mercado Municipal de Palavea e o Mercado Municipal Ramón Cabanillas (nos Mallos), entre outros.

Obxectivos: por que un código de boas prácticas?

Un código de boas prácticas configúrase como instrumento de referencia. O seu obxectivo prioritario é fomentar unhas prácticas responsables e correctas dende o cumprimento dos requisitos legais en materia de consumo aplicables aos mercados municipais, así como a adquisición dunha serie de compromisos de actuación que van máis alá da lexislación, co fin de achegarlles un valor engadido ás vendas no mercado.

A mellora da información ás persoas consumidoras, a protección dos seus intereses económicos e sociais, así como a súa seguridade e tamén o compromiso social e ambiental do praceiro e praceira do mercado, serán os piares fundamentais sobre o que se asenta esta Guía de boas prácticas.



Dereitos das persoas consumidoras

Enténdese que son persoas consumidoras aquelas persoas físicas que actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, de oficio ou profesión.

Tamén son consideradas consumidoras as persoas xurídicas e as entidades que actúen sen ánimo de lucro pero sempre que actúen nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial.

A Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios recoñécelles ás persoas consumidoras unha serie de dereitos que lles dan unha especial protección ante situacións de inferioridade que como empresas deberíamos coñecer para evitarmos así conflitos innecesarios.



Dereito á protección da saúde e da súa seguridade

Os bens e servizos destinados ás persoas consumidoras e usuarias deberán presentarse de forma que non existan perigos para a súa saúde e seguridade. Se estes perigos se presentaren, deberán ser retirados do mercado por procedementos rápidos e sinxelos.

Os poderes públicos velarán pola seguridade, pola calidade e pola salubridade dos bens e servizos que se ofertan no mercado.



Dereito á información, á formación e á educación

Quen compra bens ou servizos ten o lexítimo dereito a dispoñer dunha información axeitada que lle permita:

- ▶ Coñecer as características esenciais dos bens e servizos que se lle ofrecen (natureza, calidade, cantidade e prezos).
- ▶ Efectuar unha elección racional entre os bens e servizos competitivos.
- ▶ Utilizar os devanditos bens e servizos con toda seguridade e de xeito satisfactorio.
- ▶ Reivindicar a reparación dos eventuais danos causados polo ben ou servizo recibido.

Á persoa consumidora correspóndelle o dereito á educación en materia de consumo para que poida actuar informada e sexa capaz de elixir con

clareza entre os bens e servizos, sendo consciente ademais dos seus dereitos e responsabilidades.



Dereito á protección dos seus intereses económicos e sociais

As persoas consumidoras deberán ser protexidas contra os abusos de poder do vendedor, en particular a respecto de contratos tipo establecidos unilateralmente, a exclusión abusiva nos contratos de dereitos irrenunciabes, as condicións abusivas de crédito, a solicitude de pagamento de mercadorías non solicitadas, os métodos de venda que limiten a liberdade de elección e as cláusulas contractuais que resulten lesivas ou abusivas para a persoa consumidora.



Dereito á reparación dos danos e perdas sufridos

A persoa consumidora ten dereito á xusta reparación dos danos e perdas sufridos debido á compra ou utilización de produtos defectuosos ou de servizos insuficientes, mediante procedementos rápidos, eficaces e pouco custosos.

As asociacións de consumidores quedarán lexitimadas para representar e defender os intereses das persoas consumidoras prexudicadas, así como proporcionar asesoramento e asistencia.



Dereito á representación e audiencia en consulta

As persoas consumidoras e usuarias teñen dereito a se constituíren en organizacións para a mellor defensa dos seus intereses.

Estas deberán ser consultadas e oídas en cantos temas poidan afectalas.



Dereito á protección xurídica, administrativa e técnica

O consumidor ou consumidora terá dereito á protección xurídica nos termos e alcance que resultaren máis axeitados.

Os poderes públicos e, concretamente, os órganos e servizos das administracións públicas competentes en materia de consumo adoptarán ou promoverán as medidas adecuadas para supliren ou equilibraren as situacións de inferioridade, subordinación ou indefensión en que poida atoparse individual ou colectivamente a persoa consumidora ou usuaria.

Información ao consumidor: a etiquetaxe

A persoa consumidora ten dereito a coñecer as verdadeiras características dos produtos que se lle ofrecen. Por tanto, os produtos deben estar correctamente etiquetados e as etiquetas deben conter a información suficiente sobre as súas características, de maneira que poida coñecer perfectamente as súas propiedades antes de mercalo.

A etiquetaxe non pode inducir a erro á persoa consumidora, especialmente no seguinte:

- a. Sobre as súas características, en particular sobre a súa natureza, identidade, calidades, composición, cantidade, duración, orixe ou procedencia e modo de fabricación ou de obtención.
- b. Atribuindo ao produto efectos ou propiedades que non teña.
- c. Suxerindo que posúe características particulares, cando todos os demais semellantes posúan estas mesmas características.

Todos os produtos deberán incorporar ou ir acompañados, de forma clara e comprensible, de información veraz, eficaz e suficiente sobre as súas características esenciais:

- a. Nome e enderezo completo do produtor.
- b. Natureza, composición e finalidade.
- c. Calidade, cantidade, categoría ou denominación usual ou comercial, se a teñen.
- d. Data de produción ou subministración e lote, cando sexa esixible regulamentariamente, prazo recomendado para o uso ou consumo ou data de caducidade.
- e. Instrucións ou indicacións para o seu correcto uso ou consumo, advertencias e riscos previsibles.

IMPORTANTE

Dende finais de 2014, a **información sobre ingredientes alérxenos** é tamén obrigatoria nos establecementos que subministran alimentos sen envasar. De acordo coas normas vixentes, non se pode informar que se descoñecen os alérxenos presentes nos alimentos que se ofrecen. Tampouco resulta admisible informar de forma xenérica de que todos os alimentos que se subministran no establecemento poden conter alérxenos. Se unha persoa consumidora alérxica solicita un alimento que non conteña un ingrediente concreto, non o informe que llo pode subministrar a menos que teña a certeza absoluta de que ese ingrediente non estará no alimento, nin sequera por contaminación cruzada.



Cereais que conteñan glute. Trigo (espelta e khorasa), centeo, orxo, aveia ou as súas variedades híbridas e produtos derivados.

Masas, pans, lévedos para enformar, pastas, produtos cárnicos, rebozados...

Crustáceos e produtos elaborados con crustáceos.

Cangrexo, lagosta, gambas, prebes, cremas...

Ovos e produtos elaborados con ovos.

Tortas, pasta, pratos preparados, produtos cárnicos, aliñados e prebes...

Peixe e produtos elaborados con peixe.

Prebes, pizzas, aliños, caldo en pastillas...

Cacahuetes e produtos elaborados con cacahuetes.

Sementes, pasta, aceites, galletas, chocolate...

Soia e produtos elaborados con soia.

Sementes, aceites, fariñas, sobremesas, produtos cárnicos...

Leite e os seus derivados (inclúe lactosa).

Manteiga, nata, iogur, croquetas, sopas, friame...

Froitos de casca: améndoas, avelás, noces, anacardos, pacanas, noces do Brasil, pistachos, noces macadamia ou noces de Australia e produtos derivados.

Pans, galletas, sobremesas, xeados, mazapán, prebes ou aceites...

Apio e produtos derivados.

Talos, follas, sementes, raíces, condimentos, ensaladas, produtos cárnicos, prebes, cremas...

Mostaza e produtos derivados.

Sementes, pans, currys, mariñados, produtos cárnicos, aliñados...

Grans de sésamo e produtos elaborados con grans de sésamo.

Sementes, pastas, aceites...

Dióxido de xofre e sulfitos.

Pódense usar zumes como conservantes en froitas desecadas, produtos cárnicos, crustáceos, refrescos, vexetais, viños, cervexas, zumes, encurtidos...

Chicharos de raposo e produtos elaborados con chicharos de raposo.

Sementes, fariñas, pans, doces...

Moluscos e produtos elaborados con moluscos.

Mexillóns, caracois, chirlas, polbo, cremas, pratos preparados...

▷ Etiquetaxe dos produtos a granel

Cada vez que unha persoa consumidora se achega ao mercado vai buscando a calidade e frescura dos alimentos frescos que fornecen os praceiros e praceiras e que na maior parte das ocasións se distribúen a granel.

Neste caso a etiquetaxe presentarase de forma escrita en etiquetas adheridas aos alimentos ou rotulada en carteis colocados nun lugar onde os alimentos se presenten para a súa venda, ben sobre o propio alimento ou próximo a el.

Estas etiquetas deberán incluír, polo menos, as seguintes indicacións:

- a. A denominación do alimento.
- b. É obrigatorio informar claramente da presenza das substancias que causan alerxias ou intolerancias.
Esta indicación non será necesaria naqueles casos en que a denominación do alimento xa faga referencia claramente á substancia ou produto de que se trate.
Neste caso, a comunicación pode ser ademais por calquera outro medio, incluídas as ferramentas tecnolóxicas modernas ou a comunicación verbal (é dicir, información oral verificable).
- c. Cantidade dun ingrediente ou dunha categoría de ingredientes.
- d. No caso de bebidas alcohólicas, o seu grao alcohólico cando superar o 1,2% en volume.
- e. Outros requisitos que se establezan nas normativas propias dos alimentos para esta modalidade de venda (ovos, polos, carne...).



▷ Etiquetaxe do peixe e marisco

Os mercados da Coruña destacan pola gran cantidade de postos que ofrecen peixes e mariscos, maiormente en fresco, procedentes das lonxas.

Coa finalidade de que a persoa consumidora poida identificalos sen confusións e sen riscos, estableceuse un contido obrigatorio que debe levar a ETIQUETAXE destes produtos.

Ademais de mercar peixe e marisco que xa vén envasado ou embalado, A MAIOR parte das veces as persoas consumidoras adquireno a granel, poñéndoselle o prezo despois de pesalo na súa presenza. Neste caso a información que deberá acompañar é a mesma, coa diferenza de que, en vez de levar esta información nos materiais que os recobren, levarana en TÁBOAS PEQUENAS, CARTEIS OU ETIQUETAS.

1. A denominación comercial e científica da especie

Por exemplo: *POLBO-OCTOPUS*

Deste xeito evitamos que o nome comercial nos leve a confusión ou que se fagan pasar unhas especies por outras de menor calidade.

2. O método de produción

- ▶ “Pescado” ou “Pesca extractiva” (para os produtos procedentes do mar).
- ▶ “Pescado en augas doces” (para os produtos procedentes do río).
- ▶ “Criado” ou “Acuicultura” (para os criados en cativeiro).
- ▶ “Marisqueo” (para os obtidos desta actividade).


ETIQUETAXE DOS PRODUCTOS PESQUEIROS



ZONA DE CRÍA OU CAPTURA

PESO NETO (PARA PRODUCTOS ENVASADOS)

MÉTODO DE PRODUCCIÓN
Pesca extractiva ou pescado
Pescado en augas doces
Criado ou acuicultura
Marisqueo

IDENTIFICACIÓN DO PRIMEIRO EXPEDIDOR OU CENTRO DE EXPEDICIÓN

DENOMINACIÓN COMERCIAL E CIENTÍFICA DA ESPECIE

MODO DE PRESENTACIÓN E/OU TRATAMENTO
Eviscerado: evis
Con cabeza: c/C
Sen cabeza: s/C
Fileteado: fl
Discontinuo
Outros

Expor claramente a etiqueta na peixaría é sinónimo de calidade.

3. Zona de captura ou de cría

- ▶ Non todo o peixe/marisco ten o mesmo recoñecemento. A zona de procedencia adoita ser un factor importante que se considera á hora de mercar produtos do mar.
- ▶ Para a “Pesca extractiva”: debe indicarse o MAR ou OCÉANO do que procede, e, se se trata do Océano Atlántico, especificar as coordenadas (Norte, Sur, Leste, Oeste...).
- ▶ Para o “Pescado en augas doces” e para o “Criado”: é preciso indicar o PAÍS onde se pescou/criou, xa sexa España ou outro país membro ou non da UE.

4. Forma de presentación comercial e/ou tratamento ao que foi sometido

- ▶ Algunhas das formas de presentación máis comúns son: Eviscerado (Evs); Con cabeza (C/C); Sen cabeza (S/C); Fileteado (Fl); Cocido (CC) ou *Desconxelado.

5. Peso neto: (este requisito non é preciso na venda a granel)

- ▶ Os produtos alimenticios envasados deben especificar sempre o peso neto, o cal é especialmente importante cando se trata dun produto conxelado.

6. Primeiro expedidor

- ▶ Para os produtos vivos, frescos, refrixerados ou cocidos debe informarse tamén sobre o primeiro expedidor, isto é, o nome da lonxa na que foi vendido por primeira vez.

Información adicional: ás veces indícase, para o peixe fresco, o calibre (tamaño) e o grao de frescura, aínda que só é obrigatorio que figure esta información na lonxa.



**Moitas persoas consumidoras descoñecen que os produtos do mar poden aparecer á venda desconxelados. Precisamente para que o dato non pase desapercibido, debe aclararse no apartado da forma de presentación xunto coa súa data de caducidade.*

Manipulación de alimentos: formación

A lexislación establece que é responsabilidade da persoa empresaria titular do posto garantir a formación adecuada en materia de hixiene e seguridade alimentaria de todo o persoal que estea en contacto directo cos alimentos.

Ademais é responsable de que o persoal ao cargo do posto e en contacto directo cos alimentos ten coñecementos necesarios para levar a cabo a actividade do posto coa solvencia precisa.

Ademais debe dispoñer dos documentos acreditativos que certifiquen que o persoal que manipula alimentos recibiu a correspondente formación en hixiene alimentaria.



▷ Limpeza e hixiene

A limpeza e hixiene non só transmite unha boa imaxe de pulcritude e calidade ás persoas consumidoras senón que é necesaria na manipulación dos alimentos para reducir o perigo de contaminación e a transmisión de enfermidades. Algúns dos hábitos que debemos ter en conta á hora de traballarmos no mercado e que van reforzar a imaxe de calidade ante as persoas consumidoras.

Boas prácticas en hixiene alimentaria

▷ Almacenaxe

- ▶ Os produtos almacenaranse illados do chan e separados das paredes, e tamén separarse entre si por tipos de produtos (froitas/carnes/peixe).
- ▶ Convén situalos afastados das fontes de calor, de cheiros fortes e de depósitos de lixo.
- ▶ A rotación dos produtos debe ser frecuente evitando a presenza de produtos caducados ou en mal estado.
- ▶ Non se debe sobrepassar a capacidade de almacenaxe.



▷ Conservación

- ▶ A conservación dos produtos perecedoiros realizarase en cámaras de conxelación ou refrixeración.

▷ Transporte

- ▶ O transporte dos produtos farase en vehículos especiais para este fin. Para os alimentos que precisen refrixeración, evitarase romper a cadea de frío, polo que serán transportados en vehículos frigoríficos que manteñan unha temperatura de entre 2º e 8º.
- ▶ Os produtos sen envasar transportaranse en recipientes que estarán perfectamente limpos e serán exclusivos para ese fin, para evitar a súa contaminación.

No posto de venda

- ▶ Evitaremos elementos de decoración onde se acumule po e graxa.
- ▶ Os utensilios que empreguemos débense limpar e esterilizar.
- ▶ Procurarase que os baldes do lixo sexan de apertura non manual, estean provistos de bolsas e non se tocarán coas mans mentres se está facendo unha venda.

- ▶ Se hai alimentos sen envasar ao alcance das persoas consumidoras, deberase dispoñer de luvas para facilitarlles a súa manipulación. E os comerciantes tamén disporán de luvas, pinzas ou paletas para servir estes produtos.
- ▶ Procurarase empregar papel de cociña fronte aos panos de tea, e neste caso débense substituír con frecuencia para evitar a contaminación por xermes.

▷ Hixiene persoal

- ▶ Ser moi escrupuloso cos hábitos de hixiene propios: levar o pelo recollido, as uñas cortas e limpas e prescindir de levar xoias ou outros obxectos que poidan entrar en contacto cos alimentos.
- ▶ Utilizar roupa de traballo exclusiva, como mandil ou bata que estea en perfecto estado e limpa segundo establece a Ordenanza Municipal.
- ▶ En caso de sufrir un corte, cómpre lavarse e desinfectalo inmediatamente, protexer a ferida con apósitos impermeables e evitar que entre en contacto cos alimentos mediante o uso de luvas.
- ▶ Non se pode comer, fumar ou mascar goma no posto e non espirrar ou tusir preto dos alimentos.
- ▶ Ser moi estritos no hábito de lavarse as mans con auga e xabón e secalas perfectamente con papel dun só uso ao iniciar a xornada ou despois dun des-



canso, ou tras empregar o pano da man para espirrar, limpar o nariz, tusir ou comer ou empregar os servizos hixiénicos.

- ▶ Utilizar luvas que non sexan de látex para realizar a manipulación de alimentos ou á hora de cobrar.

Neste ámbito da limpeza e hixiene, tamén hai varias accións que son pouco recomendables, nomeadamente as seguintes:

- ▶ A manipulación de alimentos por parte de persoas alleas á actividade de venda.
- ▶ A presenza non xustificada no posto de persoas alleas á actividade de venda.
- ▶ A presenza de animais de compañía no posto.
- ▶ Ou a autorización para traballar a persoas que sofren unha enfermidade de transmisión alimentaria.

Medidas de prevención

- ▶ Realizar un correcto almacenamento, rotando periodicamente os produtos. Os produtos nunca se almacenarán no chan, as caixas colocaranse a unha altura mínima para evitar o acceso por parte de insectos ou roedores, e separadas da parede para impedirilles o fácil acceso aos alimentos.
- ▶ Evitar deixar alimentos ao descuberto máis tempo do preciso. Tamén, tomar medidas para protexer os alimentos mediante recipientes, envolturas ou peches.
- ▶ O lixo evacuarase de forma frecuente e os recipientes que deben ser herméticos hixienizaranse periodicamente.



Seguridade nos produtos

▷ Mantemento da cadea de frío

Por cadea de frío enténdese o mantemento continuado da temperatura de conservación dos alimentos que requiren frío durante todas as operacións á que se ven sometidos.

Romper esta cadea pode causar o deterioro dos alimentos.

As temperaturas a que se deben conservar dependen de cada produto, polo que se debe consultar a etiquetaxe de orixe e as fichas dos requisitos hixiénico-sanitarios.

Algunhas boas prácticas para manter a cadea de frío dos nosos produtos son as seguintes:

- ▶ Comproba diariamente que os equipos de frío funcionan correctamente e leva un rexistro das temperaturas.
- ▶ Tanto no transporte como na exposición, cómpre asegurarse de que a temperatura de refrixeración sexa a do produto que requira a temperatura máis baixa.
- ▶ Non introduzas alimentos quentes, nin ter moito tempo abertas as portas da cámara ou evitar que se acumule xeo axuda a manter controlada a súa temperatura.
- ▶ Non sobrecargues os equipos de refrixeración con máis produtos.
- ▶ Procura que os produtos estean o menor tempo posible a temperatura ambiente ao cargalos e descargalos.

▷ Control de provedores e trazabilidade

A trazabilidade dun produto defínese como a capacidade de seguir o seu rastro ao longo das etapas de produción, transformación e distribución mediante un sistema de identificación.

Quen vende alimentos nos mercados debe dispor dun sistema que lle permita coñecer a orixe dos produtos que vende con fin de poder retiralos ante calquera incidencia sanitaria.

Estes son algúns datos que é necesario que coñezamos de cada produto, que xeralmente están no recibo ou factura de compra, que xa nos serve como rexistro de trazabilidade, e que é preciso conservar por se houbo algunha reclamación ou incidencia.

- ▶ Orixe da mercadoría: número do provedor ou produtor.
- ▶ Especificacións do produto: variedade, orixe, número de lote ou información equivalente.
- ▶ Data na que se comprou a mercadoría.
- ▶ Datos de contacto do provedor.

▷ Contaminación cruzada de alimentos

Debemos evitar a contaminación cruzada dos alimentos, ben entre alimentos distintos ben entre distintas fases de elaboración, para o que debemos seguir unha serie de sinxelos consellos:

- ▶ Separa as distintas actividades que poidan ser causa de contaminación no espazo ou no tempo.
- ▶ Asegúrate de que o sentido de marcha cara adiante dos produtos non se interrompe.
- ▶ Non permitas que os animais domésticos entren dentro da área de almacenamento nin de venda. A excepción son os cans-guía que si están permitidos no mercado.
- ▶ Restrinxe o acceso do persoal alleo á zona de almacenamento e ao posto de venda.



Tallas mínimas de peixes e mariscos

Débase ser especialmente coidadoso e responsable coas tallas mínimas de peixes e mariscos e evitar pór á venda aqueles que non acaden a talla mínima para a súa captura. Tampouco se deben vender aquelas especies que se encontren en época de veda.

Facturas e tickets

É obrigatorio proporcionar o ticket de compra, que debe conter como mínimo a seguinte información:

- ▶ Número de ticket.
- ▶ Identificación e NIF da persoa empresaria.
- ▶ Importe pagado.
- ▶ Data.
- ▶ Concepto.

Se a persoa consumidora así o solicitar, é preciso entregarlle a factura, que debe incluír a seguinte información:

- ▶ Número de factura.
- ▶ Identificación e NIF da persoa empresaria.
- ▶ Identificación e NIF do cliente.
- ▶ Descrición do concepto facturado.
- ▶ Importe pagado cos impostos incluídos desagregados.
- ▶ Data.

▷ Métodos de pagamento

No caso de que exista a posibilidade de pagar con algún método alternativo de pago deberá informarse deste. Deberá terse en conta a Directiva 2015/2366 sobre servizos de pago no mercado interior.



▷ Prezos e pesos

- ▶ Os prezos de venda deberán ser exhibidos mediante etiquetas fixadas sobre cada artigo, ou de calquera outro xeito que permita o seu coñecemento e o do produto ao que se refire. Este coñecemento do prezo deberá ser doado para o consumidor, sen que necesite realizar ningún esforzo para comprobalo.
- ▶ O prezo ten que indicar o importe total que debe pagarse e débese desagregar no caso de que sexa preciso.
- ▶ É OBRIGATORIO que todos os produtos expostos para a venda leven, de maneira inequívoca, facilmente identificable e claramente visible o prezo completo precedido polas siglas PVP, con todos os impostos e gravames incluídos no importe final.
- ▶ O prezo dos produtos a granel debe estar indicado por unidade de medida (quilo, litro, etc.).
- ▶ O prezo non pode ser superior ao enunciado. Un prezo enunciado ou obxecto de publicidade vincula o vendedor.
- ▶ No caso dos produtos envasados deben indicar o prezo da unidade de venda e o prezo por unidade de peso ou volume.
- ▶ Á hora de pesar os produtos a granel é fundamental que a propia persoa consumidora vexa claramente o peso exacto do que está mercando.



Residuos e medio ambiente

Cada un dos postos do mercado xera na súa actividade diferentes tipos de residuos que deben ser tratados de forma correcta para evitar posibles problemas hixiénico-sanitarios e tamén para facilitar a súa xestión posterior nas plantas de recollida e reciclaxe.

A xestión correcta destes residuos é un factor de calidade que cada vez valoran máis as persoas consumidoras pois son máis esixentes nos aspectos ambientais e hixiénico-sanitarios.

▷ No posto de venda

- ▶ Dispoñeranse varios recipientes para poder facer unha recollida selectiva dos residuos xerados no posto e sería recomendable que, naqueles postos onde se xere materia orgánica, cada traballador dispoña do seu propio recipiente para ela.
- ▶ Evitar ao máximo xerar residuos innecesarios e usar envases reutilizables sempre que sexa posible.
- ▶ Non tirar residuos ao chan e ser proactivos facilitando as medidas para que os clientes non os tiren.
- ▶ Os recipientes da materia orgánica é recomendable limpalos periodicamente para evitar malos cheiros e empregar neles bolsas desbotables e, a poder ser, compostables.



▷ Na retirada de residuos

- ▶ Non deixar residuos de ningunha clase fóra dos contedores.
- ▶ Depositar cada tipo de residuo no seu contedor de xeito selectivo para facilitar a súa reciclaxe.
- ▶ No caso de xerar residuos especiais, cómpre depositalos nun punto verde ou facelo a través do xestor de residuos autorizado.

<h3>restos de alimentos</h3>		
<p>Residuos orgánicos, como restos de pan, froitas, verduras, peixe (espiñas, peles...), carne (ósos...), cascas de ovo, restos de marisco, alimentos caducados, papeis sucios ou mollados de envolver alimentos...</p>		
<h3>inorgánicos</h3>		
<p>Envases, metais, plásticos, envoltorios, bolsas e outros residuos...</p>		
<h3>vidro</h3>		
<p>Botellas de vidro, frascos e tarros sen tapa.</p>		
<h3>papel</h3>		
<p>Envases de cartón, papel, xornais e revistas.</p>		
<h3>aceite doméstico usado</h3>		
<p>Aceite usado de cociña e das latas de conserva. Debémolo depositar en botellas de plástico ben pechadas nos colectores situados na contorna dos mercados.</p>		

Reclamacións

Dentro das relacións das persoas consumidoras cos praceiros e praceiras, poden producirse conflitos ou desacordos por causa do produto que lles venderon, o que pode dar lugar a que poda poñer de manifesto os feitos mediante unha reclamación na que solicite unha solución ao conflito presentado e, no seu caso, unha compensación ante a Oficina Municipal de Información ás persoas Consumidoras, xa que no caso dos mercados, as competencias relativas á normativa de protección das persoas consumidoras son exclusivas dos concellos.

Así, unha reclamación debe ser sempre dunha persoa consumidora fronte a un empresario, e nunca serán admitidas aquelas reclamacións ou denuncias nas que o que se dilucide sexa unha relación entre propios empresarios ou entre propias persoas consumidoras.

Calquera persoa, independentemente da súa nacionalidade ou zona de residencia, que adquira produtos para o seu uso persoal ou familiar, pode presentar unha reclamación ante un conflito entre ela e a persoa vendedora.

▷ Follas de reclamacións

Entre as diferentes vías que permiten defender os dereitos e restabelecer os intereses lesionados das persoas consumidoras, as follas de reclamacións constitúen un instrumento áxil para facilitarlles a remisión ás administracións das denuncias por presuntas infraccións aos dereitos legalmente recoñecidos, e daquelas reclamacións que os consumidores desexen someter á arbitrase de consumo.



Todas as persoas físicas ou xurídicas titulares de establecementos que comercialicen bens ou presten servizos na Comunidade Autónoma de Galicia, á excepción dos centros ou establecementos de titularidade pública, deben ter follas de reclamacións a disposición do cliente. E no caso de que estes non dispoñan delas ou se neguen a facilitarllas, a persoa consumidora pode reclamar a presenza da Policía Local para acreditarlo e formular a denuncia correspondente por este feito ante a autoridade de consumo.

Antes da entrega á persoa consumidora, na folla de reclamacións deberán figurar debidamente cubertos todos os datos correspondentes á identificación da entidade reclamada.

O reclamante deberá facer constar no impreso o seu nome, apelidos, enderezo, número do documento nacional de identidade ou pasaporte, unha descrición breve dos feitos que motivan a reclamación, onde se indicará a data na que ocorreron.

Así mesmo, indicaranse as pretensións da reclamación e se desexa que sexa resolta a través do Sistema Arbitral de Consumo.

A persoa consumidora poderá acompañar a reclamación con todas as probas ou documentos que considere necesarios para unha mellor valoración dos feitos e, en especial, a factura cando se trate dunha reclamación sobre o prezo.

▷ Quen presenta a folla de reclamación ante a Administración?

O impreso orixinal da folla de reclamación de cor branca será dirixido pola persoa reclamante á OMIC da Coruña, xa que as competencias en materia de inspección, verificación, corrección e sanción do incumprimento dos requisitos establecidos na normativa de protección das persoas consumidoras no ámbito dos mercados é exclusiva dos concellos. Unha copia da folla de reclamación queda no poder da persoa reclamante e outra en poder do establecemento reclamado.

A mediación de consumo e as OMIC

A OMIC (oficina municipal de información á persoa consumidora) é un servizo público dependente do Concello da Coruña que ten como funcións principais prestarlles servizos de información, educación, formación, orientación e asesoramento ás persoas consumidoras e usuarias, veciñas da Coruña, en materia de consumo no ámbito local e resolver, pola vía amigable e de forma voluntaria, os conflitos que poidan xurdir entre os empresarios e as persoas consumidoras do seu termo municipal.

Os consumidores e usuarios teñen ao seu servizo, de maneira gratuíta, a posibilidade de realizar consultas, tanto telefónicas como presenciais, presentar follas de reclamacións e/ou solicitar información e documentación en materia de consumo.



▷ Funcións da OMIC

Entre as principais funcións que ten a OMIC da Coruña destacan as seguintes:

- ▶ Ofrecerlles información e asesoramento ás persoas consumidoras da Coruña mediante unha atención personalizada.
- ▶ Tramitar as reclamacións que lles presenten directamente as persoas consumidoras ou as asociacións de consumidores.
- ▶ Fomentar a educación e formación dos veciños e veciñas como consumidores responsables e críticos.
- ▶ Colaborar con outras entidades públicas e privadas, tamén dedicadas á protección das persoas consumidoras.
- ▶ Remitir á Xunta Arbitral de Consumo aquelas reclamacións nas que non se alcanzase un acordo mediador.



Compromisos de actuación

Ademais de cumpriren todos os requisitos legais, os postos do mercado poden asumir os seguintes compromisos de actuación que é unha aposta máis na calidade que lles ofrecen aos seus clientes:

a. Coa prestación do servizo

- ▶ Entre os dereitos básicos das persoas consumidoras está ser tratadas con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo polo que o persoal que atenda directamente o público mostrará, en todo momento, un comportamento correcto e unha linguaxe atenta e cortés, colaborando con dilixencia na resolución das dúbidas e problemas dos clientes.
- ▶ Disporán de persoal suficiente en cada momento para cubrir as necesidades e para que se reduzan os tempos de espera.
- ▶ Efectuaranse as provisións precisas para estar convenientemente abastecidos, en función da demanda habitual de produtos.
- ▶ Facilitarse o máximo posible a obriga de que a persoa consumidora teña coñecemento exacto do prezo de venda dos produtos e informarse claramente dos medios de pagamento admitidos (tarxeta de crédito, metálico, talóns bancarios, etc.).
- ▶ Con respecto ás básculas, farase un especial fincapé no seu control metrolóxico oficial, así como na forma de pesar os produtos a granel sen que se cobre o peso do material empregado para envolveros ou envasalos.
- ▶ Atenderase a persoa consumidora por orde de petición do servizo, sen ningunha discriminación, sexa cal for o motivo (información, devolucións, reclamacións, etc.).
- ▶ Nos pagamentos con tarxeta electrónica, solicitarase a exhibición dun documento identificativo (DNI, carné de conducir...) para comprobar a súa identidade, agás que a operación se autentique a través de PIN persoal.
- ▶ As persoas consumidoras, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais de Galicia e tanto na etiquetaxe dos produtos, como na publicidade, as ofertas, as promocións ou as co-

municacións comerciais tamén se poderán utilizar calquera dos idiomas oficiais.

b. En materia de consumo

- ▶ Aceptar o Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución dos conflitos xurdidos coas persoas consumidoras en relación aos seus dereitos como consumidor. Anunciarase a adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo mediante a exhibición do correspondente logo.
- ▶ Recomendar ás persoas consumidoras gardar a publicidade, xa que ten carácter contractual, e solicitar o resgardo correspondente aos pagamentos efectuados.
- ▶ Tamén se pode informar das actualizacións normativas e outras novas de interese relacionadas cos produtos do seu posto.

c. Co medio ambiente

- ▶ Reducir a cantidade de residuos producidos e aumentar a porcentaxe de recollida selectiva no posto.
- ▶ Adoptar prácticas correctas e respectuosas co medio ambiente.
- ▶ Fomentar o consumo responsable de todos os produtos.
- ▶ Empregar envases, embalaxes e bolsas fabricados con materiais non contaminantes e reciclables, fomentando o uso de bolsas de algodón ou de rafia.
- ▶ Promoverán a comercialización de produtos de proximidade e de procedencia ecolóxica e identificalos claramente.

d. A nivel social

- ▶ Colaborar con ONG da cidade en materia de consumo.
- ▶ Participar activamente nas campañas dos bancos de alimentos da cidade.

e. Coa formación dos empregados

- ▶ Velar pola actualización permanente dun mesmo e das persoas empregadas fomentando a formación continua e especializada.

Anexo II | Definicións

Xustificante de recibo do residuo: é o documento normalizado que debe entregar o xestor ao produtor ou posuidor do residuo no momento de recibilo.

Autocontrol: proceso de control documentado que realiza o/a titular do posto que demostra que se cumpren os requisitos de prevención e control dos perigos sanitarios.

Autoridade sanitaria: órgano administrativo que ten a competencia para aplicar a normativa vixente en materia de saúde pública, en función da cal pode limitar dereitos individuais ou colectivos en beneficio dos dereitos comunitarios.

Cadea de frío: rango de temperaturas que garante a seguridade do produto e que hai que manter controlado durante os procesos de produción, transporte, almacenado e venda dos alimentos.

Contaminación: introdución ou presenza dun contaminante —axente biolóxico, químico ou físico— nos alimentos ou o medio ambiente que pode comprometer a salubridade dos alimentos.

Desinfectar: reducir o número de microorganismos presentes no medio ata uns niveis que non comprometan a inocuidade ou aptitude dos alimentos.

Enfermidade de transmisión alimentaria: enfermidade de carácter infeccioso ou tóxico que se transmite polo consumo de alimentos contaminados.

Lote: conxunto de unidades de venda dun produto alimenticio producido, fabricado ou envasado en circunstancias practicamente idénticas.

Limpar: eliminar terra, residuos de

alimentos, graxa, sucidade ou outros obxectos.

Perigo: axente biolóxico, químico ou físico presente no alimento, ou ben a condición na que este alimento se atopa, que pode causar un efecto adverso para a saúde.

Produtor local: persoa que produce, procesa e distribúe o seu produto preto de onde se consome, posto que utiliza recursos locais, produce de maneira sustentable e distribúe e vende mediante canles curtas de distribución, como a venda directa, o mercado e o pequeno comercio local.

Punto verde: centro de recepción, almacenaxe selectiva e transferencia de residuos que se poden reutilizar ou deben ter un tratamento especial de eliminación debido á súa toxicidade ou perigo.

Rexistro sanitario: órgano administrativo onde se teñen que inscribir as industrias e establecementos para constituír o censo que contén información sobre os datos de identificación, localización e actividades dos establecementos.

Trazabilidade: capacidade de atopar e seguir o rastro dun alimento destinado a consumo ao longo das etapas de produción, transformación e distribución mediante un sistema de identificación.

Venda directa: comercialización de produtos agroalimentarios de produción propia —sexan frescos sen procesar ou de primeira transformación— que leva a cabo directamente un produtor agrario profesional ou unha agrupación de produtores cara ao consumidor final, sen intervención de terceiros.

Anexo III | Normativa de aplicación

- ▶ Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o Texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias.
- ▶ Real decreto 126/2015, do 27 de febreiro, polo que se aproba a norma xeral relativa á información alimentaria dos alimentos que se presenten sen envasar para a venda ao consumidor final e ás colectividades, dos envasados nos lugares de venda a petición do comprador, e dos envasados polos titulares do comercio ao polo miúdo.
- ▶ Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias.
- ▶ Ordenanza de organización e funcionamento dos mercados municipais aprobada polo Pleno Municipal do Concello da Coruña o de 3 de abril de 2006.
- ▶ Decreto 375/1998, do 23 de decembro, polo que se regulan as follas de reclamacións dos consumidores e usuarios.

Anexo IV | Formulario de auto-avaliación

A continuación incluímos un pequeno cuestionario de autocontrol que nos pode axudar a mellorar determinados aspectos na xestión do noso posto, axudando a mellorar a calidade de servizo que se lle ofrece aos seus clientes.

Aparatos de peso e medida	SI	NON
Dispón de básculas calibradas e verificadas periódicamente?		
Presentación e publicidade	SI	NON
A etiquetaxe, presentación e publicidade dos produtos á venda non inducen a erro ou confusión aos consumidores?		
Prezos	SI	NON
Indícase o prezo total en todos os produtos en forma clara e inequívoca?		
Ese prezo consta nas ofertas realizadas en soportes publicitarios e informativos?		
Nos casos de venda fraccionada de alimentos, especificase o prezo por unidade de medida?		
Facturas e outros documentos xustificativos	SI	NON
Expídense facturas ou outro tipo de xustificante polas operacións realizadas?		
Constan de todos os datos obrigatorios?		
Reclamacións	SI	NON
Ten follas de reclamacións a disposición das persoas consumidoras e están anunciados mediante cartel oficial?		
Facilítanse sempre que son solicitadas?		
Xestión de residuos	SI	NON
Fai unha correcta xestión dos residuos conservándoos nas debidas condicións de hixiene e seguridade?		
Fai unha recollida selectiva de residuos segundo a súa natureza e destino?		
Requisitos xerais do etiquetado	SI	NON
A información é veraz e suficiente, presentándose de forma visible nalgún dos idiomas oficiais?		

Os produtos comercializados van etiquetados conforme á normativa?		
Os produtos teñen a data de caducidade ou de consumo preferente sen sobrepasar?		
Compromisos de actuación	SI	NON
Está adherido ao Sistema Arbitral de Consumo, anunciándoo mediante o distintivo oficial?		
O persoal que atende ao público presenta un comportamento correcto e cortés, colaborando rapidamente na resolución das dúbidas e problemas dos clientes?		
Dispónse de persoal suficiente que reduza os tempos de agarda das persoas consumidoras no posto?		
Faise unha reposición continuada de produtos co fin de satisfacer as demandas das persoas consumidoras?		
Realiza revisión de todos os produtos e contan coa súa etiquetaxe e prezo antes da súa exposición para a venda?		
Aténdese por rigorosa orde de petición do servizo, independentemente do motivo que o orixine: devolución, consulta...?		
Danlles aos clientes información que os axude a elixir o produto máis adecuado?		
Solicita a oportuna identificación do cliente nos pagamentos mediante tarxeta?		
Contribúe á conservación de medio ambiente mediante o uso e a potenciación de envases e bolsas de materiais non contaminantes e reciclables?		



CORUÑA
> PRÓXIMA

