



FRUTAS

HORTALIZAS

# Etiquetado y otras normas

El etiquetado facilita la información del producto y permite  
a la persona consumidora comparar y elegir antes de comprar.



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)





## ¿ QUÉ OBLIGACIONES tienes ?

### No olvides:

Poner a disposición de la clientela información **veraz** y **completa**, que no induzca a error. Confía en **proveedores** que cumplan la normativa empresarial, laboral y sanitaria, y ofrece a las personas consumidoras la información sobre calidad, calibre y trazabilidad que te facilita la empresa suministradora.

La publicidad es **vinculante**.

### Productos sin envasar



### Debes indicar:

- **Denominación** del producto (ej. naranja).
- **Variedad** (ej. grupo Navel)  
No obligatorio en hortalizas.
- **Categoría** comercial (ej. extra, categoría 1, categoría 2).
- **Calibre**.
- El **precio** por unidad de medida: euros/kg. o euros/pieza.
- País de **origen** o procedencia.



Mostrar la **etiqueta**, **tablilla** o **cartel** que contiene la información obligatoria en lugar bien visible y encima o junto a los productos. Estos pueden presentarse con o sin sus envases de origen.

La información contenida en este folleto se basa en el Reglamento UE 543/2011 y en el RD126/2015 y está específicamente referida a **naranjas, peras, manzanas, tomates (excepto tomate en rama), lechugas y escarola**. Otras frutas y hortalizas pueden estar afectadas por normativas complementarias.

# ¿ QUÉ OBLIGACIONES tienes ?

## Además, debes:

En los **productos envasados**, indicar en las etiquetas: Denominación del producto; variedad; categoría comercial; país de origen; cantidad neta; identificación (nombre y dirección del operador de la empresa alimentaria).

Expedir el **tique** o la **factura**.

Informar sobre los **medios de pago** admitidos.

Exhibir en un lugar visible y legible este texto: **"Nahi duenak eskuragarri ditu Erreklamazio-orriak / Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes lo soliciten"**.

**No olvides:**  
etiquetas y tablillas con toda la **información bien clara** y que no **induzca a error**.

**Disponer de hojas de reclamaciones** y facilitarlas cuando se soliciten. Para ello, se deben comprar previamente en las oficinas de Kontsumobide o en [kontsumobide.eus](http://kontsumobide.eus).

Si la venta se produce por **teléfono, internet o redes sociales** las obligaciones de información a la persona consumidora permanecen vigentes.

A fin de permitir en cualquier momento una correcta identificación de los alimentos sin envasar, los establecimientos deben **conservar la información facilitada** por sus proveedores al menos hasta que pueda suponerse razonablemente que los alimentos han sido consumidos.



# ¿ QUÉ BUENAS PRÁCTICAS puedes ofrecer ?

## 1 Alimentación sostenible

### ► La mejor opción

Ofrecer productos locales y de temporada y dar prioridad a los alimentos de km0. Apoyas a las personas productoras y favoreces un menor impacto ambiental.



### ► Productos a granel

Ofrecer productos a granel y animar a la clientela a llevar su propia bolsa de tela o su propio envase.



### ► Lo "feo" también se come

Ofrecer frutas y verduras "feas", con apariencia irregular. Son perfectamente comestibles y poseen la misma calidad respecto al sabor y textura que el resto.



Un consumo responsable debe ir unido a un **compromiso** con el medio ambiente y ser **sostenible** y **ético**.

### ► No ofrezcas envases innecesarios

Disminuir, dentro de lo posible, el uso de plástico y envases en los productos puestos a la venta. No ofrecer productos empaquetados en exceso.



*Piensa: si un plátano o un aguacate ya tiene su propia cáscara que lo protege, ¿por qué venderlo envasado?*

# ¿ QUÉ BUENAS PRÁCTICAS puedes ofrecer



## BUENAS PRÁCTICAS

### 1 Alimentación sostenible

#### ► Etiquetas ecológicas, etc.

Facilitar el acceso a alimentos obtenidos mediante producción integrada, ecológicos, o de denominación de origen protegida.



#### ► La planificación

Revisar las existencias, planificar las compras, conservar adecuadamente los productos para evitar su deterioro.



#### ► Objetivo: no tirar alimentos



#### ► Separa y recicla

Tu negocio genera residuos orgánicos, separa y recicla. Los residuos orgánicos serán utilizados para hacer compost y reduciremos el nivel de basura.



Aplicar la regla de las 4R:  
**REDUCIR, REUTILIZAR  
REDISTRIBUIR,  
REVALORIZAR**

#### Plataforma de Euskadi contra el despilfarro alimentario

Si quieres formar parte de la plataforma, entra en [zerodespilfarro.eus](http://zerodespilfarro.eus). En la web, además, encontrarás información de gran utilidad sobre cómo evitar el desperdicio de alimentos.



## ¿ QUÉ BUENAS PRÁCTICAS puedes ofrecer

### 2 Adhesión al sistema arbitral de consumo

- ✳ Es un instrumento para solucionar conflictos entre las personas consumidoras y las empresas: sencillo, rápido, eficaz y gratuito.
- ✳ Es un procedimiento voluntario y de carácter vinculante.
- ✳ Para adherirse hay que cumplimentar el modelo de adhesión que está disponible en la web [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) y enviarlo a la junta arbitral.
- ✳ Se obtiene el distintivo oficial que acredita la adhesión al sistema.

#### Junta arbitral de consumo de Euskadi

Avenida Santiago, 11 01002 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 062170

[junta-arbitral@kontsumobide.eus](mailto:junta-arbitral@kontsumobide.eus)

Permite incorporar un elemento adicional de **calidad** a los servicios.



# ¿ CÓMO ACTUAR en caso de conflicto ?

Llegar a un acuerdo y resolverlo por **vía amistosa** es la mejor opción, pero no siempre se logra.

## Si se solicita una hoja de reclamaciones se debe:

- ▶ Facilitar a la persona consumidora.
- ▶ Completar en la hoja el apartado de datos de la empresa, exponer las alegaciones que se estimen convenientes y firmarla.
- ▶ Quedarse con la copia de color rosa y tenerla a disposición de los Servicios de Inspección de Consumo.



## Por su parte, la persona consumidora debe:

- ▶ Rellenar la hoja exponiendo los motivos de la reclamación y la pretensión.
- ▶ Entregarla en Kontsumobide o en una Oficina Municipal de Información a la persona consumidora (OMIC).



## La Administración, cuando recibe una hoja de reclamaciones:

- ▶ Se lo notifica al establecimiento reclamado y le da un plazo de 15 días para presentar alegaciones.
- ▶ Contacta con la empresa para realizar una mediación entre la persona consumidora y la empresa que te ayude a alcanzar un acuerdo para resolver el conflicto.
- ▶ Si observa la existencia de una infracción administrativa, podrá imponer una sanción.



# NORMATIVA

## a tener en cuenta



► Reglamento de Ejecución (UE) Nº 543/2011, de 7 de junio de 2011, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1234/2007 del Consejo en los sectores de las frutas y hortalizas y de las frutas y hortalizas transformadas. (DOUE núm 157, de 15 de junio de 2011).

► Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor (BOE núm. 54, de 04/03/2015).

► Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías (B.O.P.V. nº 254, de 30 de diciembre de 2003).

► Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante TR-LGDCU).

► Decreto 142/2014, de 1 de julio, de Hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias (B.O.P.V. nº 133, de 15 de julio de 2014)

► Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios (BOE núm. 311, de 28/12/2000).

► Reglamento Delegado (UE) 2019/428 de la Comisión, de 12 de julio de 2018, que modifica el Reglamento de Ejecución (UE) nº 543/2011 en lo que atañe a las normas de comercialización en el sector de las frutas y hortalizas (DOUE núm. 75, de 19 de marzo de 2019).

► Reglamento (UE) nº 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 1924/2006 y (CE) nº 1925/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Directiva 87/250/CEE de la Comisión, la Directiva 90/496/CEE del Consejo, la Directiva 1999/10/CE de la Comisión, la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 2002/67/CE, y 2008/5/CE de la Comisión, y el Reglamento (CE) nº 608/2004 de la Comisión (DOUE núm. 304, de 22 de noviembre de 2011).

► Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 834/2007. Deroga el Reglamento 834/2007. En vigor 17 junio 2018-11-08, aplicable 1 enero 2021.

► Reglamento UE 2018/775 por el que se establecen disposiciones de aplicación del artículo 26, apartado 3, del Reglamento (UE) 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, en lo que se refiere a las normas para indicar el país de origen o el lugar de procedencia del ingrediente primario de un alimento. Es de aplicación a partir del 1 de abril de 2020 (DOUE num. 131, de 29 de mayo de 2018).