CES
CONSEJO ECONOMICO Y SOCIAL
DE LA REGION DE MURCIA

DICTAMEN 9 2009

DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO DE LA REGIÓN DE MURCIA Y SE CREA LA MARCA DISTINTIVA DEL COMERCIO REGIONAL

Sesión del Pleno de 30 de Junio de 2009

DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO DE LA REGIÓN DE MURCIA Y SE CREA LA MARCA DISTINTIVA DEL COMERCIO REGIONAL

De acuerdo con las competencias atribuidas a este Consejo por la Ley 3/93, de 16 de Julio, y de conformidad con lo previsto en su Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno, el Pleno del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia, en su sesión celebrada el día 30 de junio de 2009, acuerda aprobar, por unanimidad, el siguiente:

Dictamen

I. ANTECEDENTES

Con fecha 10 de junio de 2009 tuvo entrada en este Consejo el escrito de la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación, en el que remite el *"Proyecto de Decreto por el que se aprueba el código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la marca distintiva del comercio regional"*, para que este Órgano emita el preceptivo dictamen previsto en el artículo 5.a) de la Ley 3/1993, de 16 de julio, por la que se crea el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia.

El Plan de Medidas Extraordinarias para la Dinamización Económica y la Consolidación del Empleo en la Región de Murcia contempla, en el apartado primero sobre la inversión productiva a través de las principales áreas (infraestructuras, industria, comercio, agricultura,

vivienda y turismo), la elaboración de un "Plan especifico de impulso al sector de la distribución minorista" (apartado 1.3.a).

La Consejería de Universidades, Empresa e Investigación, elaboró en colaboración con los Ayuntamientos, Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación, Federaciones y Asociaciones de comerciantes y distintos departamentos de la Administración regional, el Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia.

La línea de actuación 7 de este Plan, dirigida a fomentar la calidad y la excelencia en el servicio, establece, como medida 7.3. *la creación de la marca del comercio regional*.

En el marco de los objetivos del Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia, esta medida se dirige específicamente a la consecución de los siguientes:

- Mejorar la gestión, la eficiencia y la productividad de las PYMES y del sistema de distribución comercial, alcanzando así una mayor competitividad.
- Apoyar la adaptación de las PYMES a los cambios del mercado y las demandas de los consumidores.
- Mejorar la cualificación de los recursos humanos adaptando la formación a las necesidades del sector.
- Impulsar la innovación e introducir y extender las nuevas tecnologías.
- Implantar la cultura de la calidad y de la excelencia del servicio.

El Plan continúa señalando que esta actuación consiste en la creación de la "Marca" del comercio regional, tal y como ya existe en otros sectores (artesanía, turismo), que vinculada al código de buenas prácticas, basado en ciertos requisitos de atención al cliente, seguridad laboral, arbitraje y calidad, identifique al comercio de la Región de Murcia, y pueda ser ostentada y exhibida por aquellos establecimientos que los cumplan y así lo soliciten.

El ámbito de actuación abarca a los 45 municipios de la Región de Murcia.

En ejecución, pues, de esta medida del Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia se ha elaborado el **Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la Marca distintiva del comercio regional.**

II. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El **Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la Marca distintiva del comercio regional** consta de un **Preámbulo**, **seis artículos**, **dos disposiciones adicionales**, **una Disposición Final** y **tres anexos**.

El **Preámbulo** señala que el **Proyecto de Decreto** tiene su causa en el Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia, elaborado por la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación en colaboración con los Ayuntamientos, Cámaras Oficiales de Comercio y Navegación, Federaciones y Asociaciones de comerciantes y distintos departamentos de la Administración Regional. Este Plan preveía, dentro de la línea de actuación dedicada a la *calidad y excelencia en el servicio*, la creación de una marca del comercio regional, tal y como ya existe en otros sectores como el turismo y la artesanía que, vinculada a ciertos requisitos de atención al cliente, arbitraje y calidad, identifique al comercio de la Región de Murcia, y pueda ser ostentada y exhibida por aquellos establecimientos que los cumplan y así lo soliciten.

La marca del comercio minorista regional, continúa el **Preámbulo**, debe simbolizar para el comerciante una cultura que enmarca y da sentido a las prácticas que este sector representa. Además, para la fijación de esta marca o distintivo resulta necesario elaborar una completa identidad visual corporativa que defina con precisión los símbolos, dibujos, letras y números que lo compongan, y permita dotar al comercio de la Región de Murcia de una imagen única que la distinga e identifique, siendo el distintivo un elemento más de la denominación.

Por ello, el objeto del **Proyecto de Decreto** es doble, de un lado la creación de la "marca" que identifique al comercio de la Región de Murcia, regulando tanto el distintivo como otras articulaciones de la identidad visual corporativa y su utilización voluntaria por los destinatarios de la misma, y, del otro, la creación del código de buenas practicas del comercio, vinculado al uso de aquella, siendo voluntaria la adhesión al mismo, comprometiéndose los comerciantes al cumplimiento de los requisitos y recomendaciones detalladas del mismo, que exceden del marco normativo.

El **artículo 1** aprueba el Código de buenas prácticas para el comercio minorista de la Región de Murcia, cuya adhesión, por parte de los titulares de cada establecimiento comercial, es de carácter voluntario.

El **artículo 2** crea la marca distintiva del comercio de la Región de Murcia, de utilización voluntaria, que se denominará "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA", que irá acompañada, según los casos de uno, dos o tres soles.

El **artículo 3** establece la necesidad de autorización de la Administración Regional para que la marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" sea utilizada en los establecimientos comerciales. La autorización se otorgará por un plazo de cinco años, susceptible de renovación automática.

Asimismo establece este precepto que *la Administración Regional, así como las Federaciones y Asociaciones de Comerciantes, deberán utilizar la Marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA", en todas aquellas actividades que tengan par objeto promocionar el comercio de la Región de Murcia.*

El **artículo 4** regula los requisitos para la utilización de la marca, determinando que la podrán solicitar los titulares de comercios minoristas que se encuentren dados de alta en los correspondientes epígrafes del impuesto de actividades económicas. Establece además que la marca se otorgará con UN SOL a aquellos comercios que se hubieran adherido al Código de buenas prácticas del comercio minorista; con DOS SOLES, a los comercios que hubieran obtenido la certificación de la norma UNE 175001 de "Calidad del Servicio para el pequeño comercio" y con TRES SOLES a aquellos comercios que tengan implantados modelos de excelencia homologados par la Unión Europea.

Dispone asimismo que las placas y/o distintivos serán elaborados por cuenta y cargo del titular del comercio autorizado y serán expuestas en lugar visible del establecimiento. La identidad visual corporativa de la Denominación "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" se podrá utilizar para todos los elementos propios de la actividad comercial.

El **artículo 5** dispone que la Dirección General competente en materia de comercio evaluará periódicamente el cumplimiento de los compromisos del Código de buenas prácticas por parte de los comerciantes autorizados. En el caso de los titulares de la marca con un SOL, la evaluación se realizará a los dos años de su obtención.

La comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos para el uso del distintivo de la marca con DOS Y TRES SOLES, se llevará a cabo mediante la verificación del mantenimiento de las certificaciones de los correspondientes procesos de calidad.

El **artículo 6** regula el procedimiento de autorización de uso del distintivo "SOL REGIÓN DE MURCIA, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA", determinando que se solicitará una autorización por cada establecimiento comercial. La solicitud deberá resolverse en el plazo de dos meses, entendiéndose concedida la autorización de uso si en el plazo de dos meses desde la solicitud no hubiese recaído resolución expresa. Asimismo enumera este precepto la documentación que debe acompañar a la solicitud.

La **Disposición Adicional Primera** faculta al Director General competente en materia de comercio interior para dictar los actos necesarios para el desarrollo de este Decreto, en especial en lo referente al contenido y forma del proceso de evaluación.

La **Disposición Adicional Segunda** faculta al Director General competente en materia de comercio interior para inscribir la denominación "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, COMERCIO DE CONFIANZA" y su identidad visual corporativa en cuantos Registros sean convenientes a los intereses públicos, en particular, en el Registro de la Propiedad Intelectual y Oficina Española de Patentes y Marcas. Asimismo determina que en caso de ser necesario, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia podrá utilizar las acciones y procedimientos de protección que procedan de acuerdo con las normativas reguladoras de los citados Registros.

La **Disposición Final** establece que la entrada en vigor del Decreto al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

El **Anexo I** contiene el *Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia*.

El **apartado I**, **Introducción**, comienza haciendo referencia Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia como antecedente del que trae causa el Código y señala que las ventajas de la aplicación de los códigos de buenas prácticas comerciales son múltiples:

- *Para la Administración*, porque constituye un procedimiento eficaz para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, al facilitar la autorregulación del sector, así como promover la participación y colaboración de las asociaciones empresariales y de consumidores y usuarios.

- *Para el empresario*, porque permite el autocontrol de la actividad desarrollada par parte de los empresarios e implica la adopción voluntaria de una serie de compromisos de mejora continua, contribuyendo a elevar el nivel de calidad y seguridad legalmente establecido y a mejorar la imagen de sus establecimientos, diferenciándose de la competencia.

- *Para los consumidores y usuarios* porque la aplicación y cumplimiento del código de buenas practicas en el comercio es un compromiso adicional por parte del sector en la mejora de la calidad, la garantía, la seguridad y la confianza hacia el consumidor y usuario, en el respeto a sus derechos e intereses y a la resolución amistosa de conflictos a través del sistema arbitral de consumo.

La Consejería de Universidades, Empresa e Investigación a través de la Dirección General de Comercio y Artesanía propone la adopción del código de buenas prácticas comerciales porque reforzará la imagen de calidad del comercio en la Región de Murcia y facilitará el conocimiento de este a nivel nacional e internacional.

El **apartado II** contiene el decálogo de compromisos y objetivos del *Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia*. Éstos son los siguientes:

1. Profesionalidad en la atención al cliente

El titular del comercio y su personal, ofrecerá un trato cercano, cortés, profesional y personalizado al cliente, que permita mejorar la calidad en el servicio prestado, manteniendo posturas y actitudes correctas, de respeto y receptividad ante las sugerencias, quejas y reclamaciones planteadas por los consumidores.

2. Información completa

EI titular del comercio y su personal, facilitará una completa y veraz información sobre los productos en venta, indicando sus características, precio, promociones y servicios adicionales a disposición del cliente (tarifas, plazos y funcionamiento), así como de los servicios de asistencia postventa. Igualmente

anunciará las distintas formas de pago de manera visible y prestará especial atención al marcado y etiquetado.

3. Relación de confianza

EI titular del comercio y su personal, procurará mantener una relación de confianza continuada con el cliente, basada en la calidad de los productos y en un servicio esmerado. Se informará del funcionamiento de los productos, permitiendo su examen, y de sus garantías, (si las hay), admisión de devoluciones o cambios, etc., y se le entregará un justificante de compra en todos los casos: tique, factura o recibo.

4. Incorporación a las nuevas tecnologías

EI titular del comercio, en su compromiso con la calidad, promoverá el acceso a las TICs., dotándose de las herramientas necesarias (TPV, Pc. datáfono, software, etc.), con el fin de mejorar la gestión, competitividad y productividad de su comercio y lograr una mejor atención a los clientes.

5. Protección y seguridad en la relación con el cliente

El titular del comercio y su personal, como garantía a sus clientes, protegerá sus datos personales, comprobará la identidad en los pagos con tarjeta de crédito y dispondrá de un sistema de custodia de objetos en caso de que no se permita su entrada. Así mismo se advertirá de la existencia de cámaras o videocámaras de vigilancia y de la grabación de imágenes, en su caso, adoptándose las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos.

6. Imagen y condiciones de los establecimientos comerciales

El titular del comercio y su personal, colaborará en la mejora del entorno urbano comercial, cuidando la imagen externa del establecimiento (rótulos, fachadas, escaparates), mantendrá limpias, ordenadas y bien conservadas sus instalaciones, equipos y mobiliario. Procurará adaptar las condiciones de accesibilidad del local y sus instalaciones y el marcado y etiquetado de productos a las personas con movilidad reducida o con discapacidad sensorial, y velará por el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

7. Credibilidad y fiabilidad

El titular del comercio y su personal, prestará especial atención a su publicidad y campañas promocionales, con el fin de que no contengan información que pueda inducir a error o engaño. Igualmente tendrá a disposición de quien las solicite las correspondientes hojas de reclamaciones, y fomentará la resolución de los posibles conflictos con los clientes y consumidores a través de los servicios de mediación y arbitraje dependientes de la Dirección General competente en materia de consumo, adhiriéndose al sistema arbitral.

8. Sostenibilidad y medio ambiente

El titular del comercio y su personal, cuidará y velará del medio ambiente mediante la gestión sostenible de residuos, envases y embalajes, procurando usar materiales reciclables. Se acogerá a los sistemas de recogida selectiva de residuos y utilizará escrupulosamente, en su franja horaria, las zonas de carga y descarga, adoptando, igualmente, sistemas y dispositivos que garanticen medidas de ahorro de agua, de eficiencia energética y de disminución de los niveles de ruido.

9. Cooperación y responsabilidad social de la empresa

EI titular del comercio se implicará en la cooperación asociativa, participando de manera activa en las iniciativas colectivas que pretendan promocionar e incrementar de un lado, la productividad y competitividad del sector comercial y de otro, la calidad en el servicio al cliente. Igualmente, adoptará una postura de responsabilidad social participando en las actividades cívicas, sociales y culturales de su barrio o localidad, ya sea a titulo individual o a través de la asociación de comerciantes que le represente.

10. Formación

El titular del comercio, para una mejor atención y servicio a sus clientes, apostará por su propia formación y promoverá el acceso a la misma de su personal, facilitando, en su caso, la formación en prácticas de alumnos que cursen los ciclos de Formación Profesional específicos del sector comercial, con lo que se potenciará el reconocimiento y el prestigio social de su profesión.

El **Anexo II** contiene la identidad visual corporativa de la denominación "SOL REGIÓN DE MURCIA, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" para los distintos formatos y soportes.

El **Anexo III** contiene el modelo de solicitud de autorización de uso de la marca "SOL REGIÓN DE MURCIA".

III. OBSERVACIONES

A) De carácter general

El Consejo Económico y Social de la Región de Murcia valora positivamente el **Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la Marca distintiva del comercio regional** porque el mismo supone dar cumplimiento una medida prevista en el Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia que colaborará, junto con las restantes previstas en el citado Plan, a que el comercio minorista murciano aborde en mejores condiciones los retos que se le plantean en un momento como el actual en el que debe hacer frente a la necesidad

de consolidación de una imagen basada en la excelencia, de adaptación al papel de las nuevas tecnologías como factor de competitividad, de profesionalización de los servicios y, finalmente, de personalización en el trato a los consumidores y usuarios.

El CESRM quiere valorar expresamente que la utilización de la marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" se condicione a la adhesión de los comercios al Código de buenas prácticas para el comercio minorista de la Región de Murcia que se aprueba por el **Proyecto de Decreto**. Asimismo considera este Organismo que el establecimiento de diversos grados en el seno de la marca supone un estímulo en orden a favorecer un mayor compromiso de los comercios minoristas con la excelencia.

En opinión del Consejo Económico y Social también debe valorarse positivamente que en el Código de buenas prácticas se encuentren, entre otros, compromisos relacionados con el respeto al medio ambiente y la responsabilidad social. Especialmente el compromiso con la responsabilidad social puede ayudar en gran manera a visibilizar la estrecha relación que debe existir entre los comercios minoristas y el entorno en el que se ubican pudiendo de esta forma favorecerse también un mayor acercamiento y fidelización de los consumidores de ese entorno.

Asimismo merece una valoración positiva expresa que en el Código de buenas prácticas se establezca que el titular del comercio fomentará la resolución de los posibles conflictos con los usuarios y consumidores *a través de los servicios de mediación y arbitraje dependientes de la Dirección General competente en materia de consumo, adhiriéndose al sistema arbitral* porque la misma supone un impulso a este sistema al tiempo que un reconocimiento de su eficacia en la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios.

Finalmente en este apartado de observaciones de carácter general esta Institución quiere valorar positivamente el establecimiento de un sistema de evaluación periódico sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los comerciantes porque el mismo será la garantía de la permanente correspondencia entre los niveles de exigencia establecidos por la marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" y los servicios de los establecimientos autorizados a su uso. Asimismo considera el CESRM que la diferenciación a efectos del procedimiento de evaluación entre los comercios cuyo compromiso se limita a la adhesión al Código de buenas prácticas y aquellos otros que son titulares de alguna de las certificaciones establecidas responde a criterios de eficacia y permitirá que, en el caso de los comercios con dos o tres soles, no se vean sometidos a la demostración del cumplimiento de obligaciones que ya son objeto de supervisión a través de las correspondientes certificaciones.

B) Al articulado

En opinión del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia las refe-

rencias que tanto en el título como en el articulado del **Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la Marca distintiva del comercio regional** se hacen al comercio de la Región de Murcia deberían complementarse con especificación *en todo caso* del carácter minorista del mismo, ya que es a éste tipo de comercio al que se dirige, precisamente para diferenciarlo de otros tipos de comercio. Así lo establece el **artículo 1** al proceder a la aprobación del *Código de buenas prácticas del comercio minorista de la Región de Murcia*. Sin embargo en el **Anexo I**, en el que se contiene el texto completo del *Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia* no se especifica este extremo. Por el contrario, el **artículo 6**, referido al procedimiento de autorización para la utilización de la marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" sí que exige que a la solicitud se acompañe *un compromiso expreso de que el titular del establecimiento conoce y se adhiere al código de buenas practicas para el comercio minorista de la Región de Murcia*.

En este sentido debe recordarse que el **Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la Marca distintiva del comercio regional** se ha elaborado en desarrollo del Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia, siendo este tipo de comercio el destinatario de las medidas contenidas en el mismo.

En relación con esta misma cuestión debería también, en opinión del Consejo Económico y Social, especificarse en el **artículo 2** que la marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" es la marca distintiva del *comercio minorista de la Región de Murcia*, ya que en el tenor literal de este precepto no se contiene esta referencia, aunque como se ha señalado la autorización para la utilización de la marca sí que contiene la mención expresa a las buenas prácticas del comercio minorista y no, la genérica al comercio de la Región de Murcia sin ningún tipo de delimitación. Con estas consideraciones relativas a la determinación de los destinatarios de la marca el CESRM considera que se ayuda a una mejor individualización de una medida que tiene como fundamento precisamente la diferenciación entre diversos tipos de comercio y la promoción específica del comercio minorista.

El **artículo 3.3** dispone que *La Administración Regional, así como las Federaciones y Asociaciones de Comerciantes, deberán utilizar la Marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA", en todas aquellas actividades que tengan por objeto promocionar el comercio de la Región de Murcia.*

Considera esta Institución que esta obligación puede imponerse con carácter general a la Administración Regional pero no en términos absolutos, como realiza el precepto, a las Federaciones y Asociaciones de Comerciantes. En este último caso, el Consejo Económico y Social considera que sí que se debería

imponer en el caso de que las actividades de las Federaciones y Asociaciones de comerciantes cuenten con financiación de la Administración Regional, por lo que en el precepto debería concretarse este extremo.

El **artículo 4** determina que *podrán solicitar la utilización de la marca "SOL-REGIÓN DE MURCIA-, NUESTRO COMERCIO DE CONFIANZA" aquellos titulares de comercios minoristas que se encuentren debidamente dados de alta en los epígrafes correspondientes del impuesto de actividades económicas*.

En opinión del Consejo Económico y Social, con el fin de enfatizar la estrecha relación que existe entre la excelencia en el ejercicio de la actividad comercial y el respeto a la normativa laboral, sería conveniente que, junto al requisito del alta en los epígrafes correspondientes del impuesto de actividades económicas, se incluyese la obligación de aportar una certificación en la que conste que el titular no ha sido objeto de sanción firme por la infracción de cualquiera de las normas laborales durante un período de tiempo determinado anterior a la fecha de la solicitud.

En el **Anexo I**, tal y como se ha señalado anteriormente, se debería modificar la denominación *CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO EN LA REGIÓN DE MURCIA* por la de *CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO MINORISTA EN LA REGIÓN DE MURCIA*.

Asimismo, a juicio de esta Institución se deberían sustituir las referencias que en dicho código se hacen en el **apartado 2** del citado **Anexo I**, referido al *Decálogo de compromisos y objetivos* al *titular del comercio y su personal*, por la más adecuada de *titular del comercio y sus trabajadores*.

También considera el CESRM que se deberían sustituir las referencias que en el Código de buenas prácticas se realizan a los *clientes* por la más apropiada de *consumidor o usuario*.

En el **apartado 6** del Código de buenas prácticas, denominado *Imagen y condiciones de los establecimientos comerciales*, debería suprimirse, a juicio de este Organismo, el inciso final que afirma que *el titular del establecimiento y su personal (…) velará por el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales*. En opinión del consejo Económico y Social esta expresión, aparte de no encontrar un acomodo adecuado en el contexto de este apartado, puede inducir a confusión sobre el alcance legal de las obligaciones del titular del establecimiento en materia de prevención de riesgos laborales.

En el **apartado 7**, *Credibilidad y fiabilidad*, considera esta Institución que se debería indicar expresamente en relación con la publicidad y las campañas promocionales de los establecimientos que las mismas no contendrán *mensajes lesivos para los menores ni de contenido sexista*.

El **apartado 9** dedicado a la *cooperación y responsabilidad de la empresa* debería, a juicio del CESRM establecer de forma explícita que la *responsabilidad social* se entiende en su sentido *integral, que abarca los ámbitos social, medioambiental*

y económico, sin perjuicio de la participación *en las actividades cívicas, sociales y culturales de su barrio o localidad*.

El **apartado 10**, denominado *Formación* debería incluir una mención en su título a la *calidad y estabilidad en el empleo* y, coherentemente con esta observación, sería necesario que en el texto que lo desarrolla se explicitase la existencia de un *compromiso con el fomento de la calidad y estabilidad en el empleo*.

IV. CONCLUSIONES

El Consejo Económico y Social de la Región de Murcia valora positivamente, con las observaciones recogidas en el cuerpo del presente Dictamen, el **Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Código de buenas prácticas del comercio de la Región de Murcia y se crea la Marca distintiva del comercio regional** porque el mismo supone dar cumplimiento una medida prevista en el Plan de Impulso al Sector de la Distribución Minorista de la Región de Murcia que colaborará, junto con las restantes previstas en el citado Plan, a que el comercio minorista murciano aborde en mejores condiciones los retos que se le plantean en un momento como el actual en el que debe hacer frente a la necesidad de consolidación de una imagen basada en la excelencia, de adaptación al papel de las nuevas tecnologías como factor de competitividad, de profesionalización de los servicios y, finalmente, de personalización en el trato a los consumidores y usuarios.

Murcia, a 30 de junio de 2009

Vº Bº

El Presidente del Consejo Económico y Social

Antonio Reverte Navarro

El Secretario General del Consejo Económico y Social

Isidro Ródenas Ruiz

Dictámenes 2009

1.
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL RÉGIMEN ECONÓMICO DE LOS DERECHOS DE ALTA Y OTROS COSTES A PERCIBIR POR LAS COMPAÑÍAS DISTRIBUIDORAS DE GAS NATURAL POR CANALIZACIÓN.

2.
SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY DE AYUDA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

3.
SOBRE EL PLAN REGIONAL DE ECONOMÍA SOCIAL 2009-2011.

4.
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL JUEGO DEL BINGO DE LA REGIÓN DE MURCIA Y SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE MÁQUINAS RECREATIVAS Y DE AZAR DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

5.
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBAN LOS ESTATUTOS DEL INSTITUTO DE CRÉDITO Y FINANZAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

6.
SOBRE EL PROYECTO DEL IV PLAN ESTRATÉGICO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES DE LA REGIÓN DE MURCIA 2009-2011.

7.
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA COMPOSICIÓN, LA ORGANIZACIÓN Y EL RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL OBSERVATORIO DE IGUALDAD CREADO POR LEY 7/2007, DE 4 DE ABRIL, PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES, Y DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA REGIÓN DE MURCIA.

8.
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS CRITERIOS PARA LA CLASIFICACIÓN EN GRUPOS Y CATEGORÍAS DE LOS ELECTORES INCLUIDOS EN EL CENSO DE CÁMARAS OFICIALES DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA Y PARA LA ASIGNACIÓN DE VOCALES REPRESENTANTES EN LOS PLENOS.

9.
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL COMERCIO DE LA REGIÓN DE MURCIA Y SE CREA LA MARCA DISTINTIVA DEL COMERCIO REGIONAL.

Fotocomposición e impresión: Compobell, S.L.
ISSN: 1135-3430
Depósito Legal: MU-1926-2009