

- g) No lliurar la documentació contractual, la factura o el comprovant de la venda de béns o de la prestació de serveis, o cobrar o incrementar el preu per aquest lliurament.
- h) Negar-se injustificadament a satisfer les demandes de les persones consumidores i fer qualsevol tipus de discriminació respecte a aquestes demandes.
- i) Incrementar els preus previstos en el pressupost sense la conformitat expressa de la persona consumidora.
- j) Incrementar els preus dels recanvis o de les peces que s'utilitzen en les reparacions o instal·lacions de béns.
- k) Cobrar per mà d'obra, trasllat o visita quantitats que superin el doble dels costos mitjans estimats de cada sector.

Article 331-4

Infraccions en matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o de prestació de serveis

Són infraccions en matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o de prestació de serveis:

- a) No formalitzar les assegurances, els avals o les altres garanties imposades normativament en benefici de les persones consumidores.
- b) Incomplir les disposicions relatives a la normalització o la classificació de béns o serveis que es comercialitzen o existeixen en el mercat.
- c) No complir les disposicions que regulen el marcatge, l'etiquetatge i l'envasament de productes.
- d) Tenir disposats per a la venda béns amb data de consum preferent sobrepassada.
- e) Incomplir, amb relació a la protecció de la persona consumidora, les normes relatives a la documentació, la informació o els registres establerts obligatòriament per al règim i el funcionament adequats de l'establiment, l'empresa, la instal·lació o el servei.
- f) Incomplir les disposicions sobre les condicions de les relacions de consum, en totes les modalitats, i sobre les condicions de les invitacions a comprar.
- g) Incomplir el règim establert sobre el lliurament i el canvi de béns i serveis promocionals o promocionats.
- h) No elaborar pressupostos, si és obligatori de fer-ne, o cobrar per a elaborar-los, si és prohibit.
- i) No lliurar un resguard a les persones consumidores en el cas de dipòsit d'un bé per a qualsevol tipus d'intervenció o d'operació.
- j) No lliurar a les persones consumidores el document de garantia, si la normativa estableix que s'ha de lliurar, o cobrar per les reparacions que hi són incloses.
- k) No lliurar a les persones consumidores les instruccions d'ús i manteniment o qualsevol altre document exigint per la normativa, a l'efecte de poder utilitzar, ocupar, mantenir i conservar un bé.
- l) No informar les persones consumidores sobre el període de reflexió o desistiment, si aquest és preceptiu d'acord amb la normativa.
- m) No disposar de fulls oficials de reclamació o denúncia o no anunciar-ne l'existència.
- n) No informar les persones consumidores sobre l'horari d'atenció al públic.
- o) Fer o facturar treballs de reparació o instal·lació o semblants, si no han estat sol·licitats o autoritzats expressament per la persona consumidora.
- p) Trametre béns o prestar serveis no sol·licitats prèviament pel destinatari o destinatària i enviar ofertes o publicitat no sol·licitades, si comporten despeses per al receptor o receptora.
- q) Considerar que la manca de resposta del destinatari o destinatària d'una oferta o de publicitat equival a l'acceptació del bé o servei oferts.