

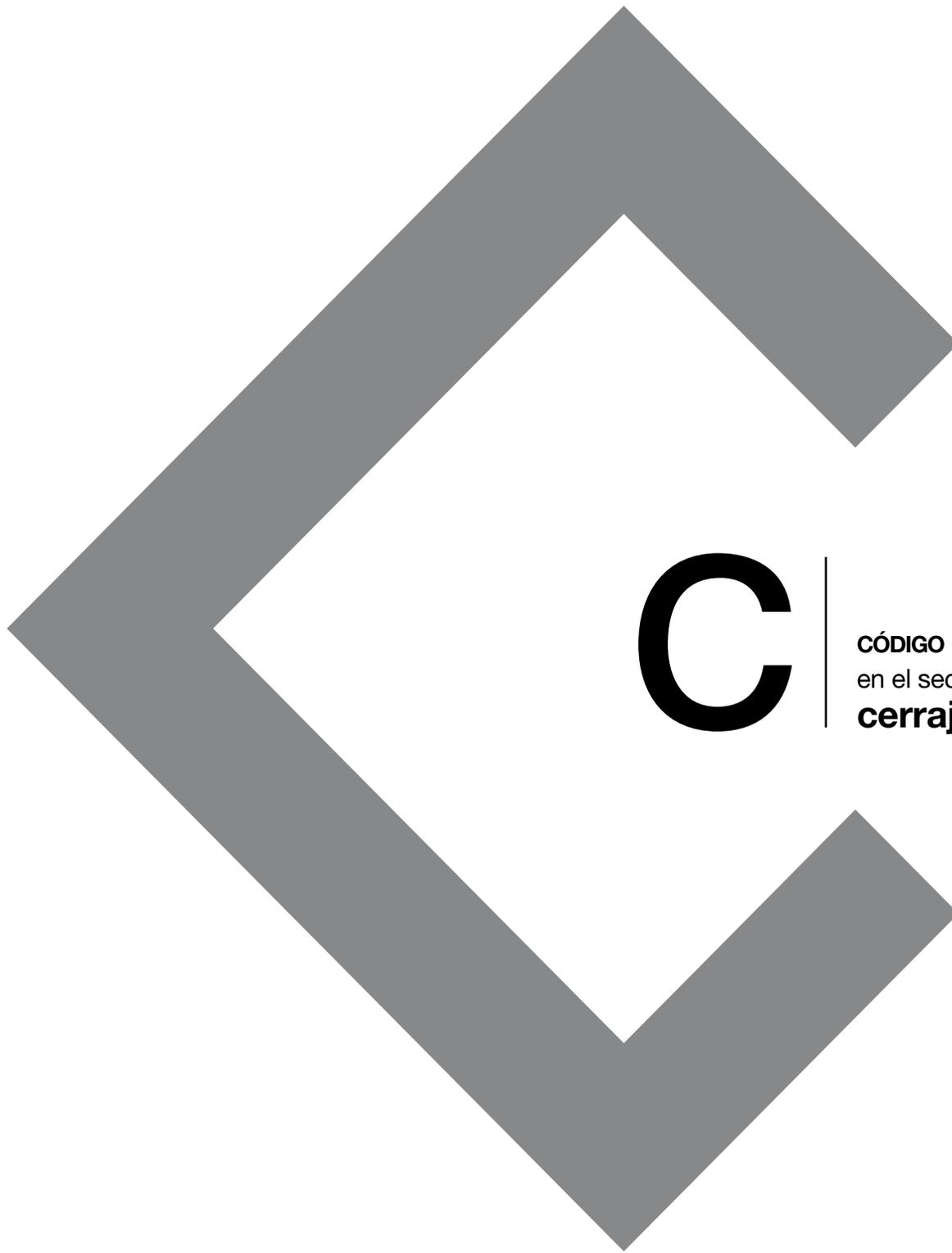
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE CERRAJERÍA

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, desarrollada a través de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, es la elaboración e implantación de Códigos de Buenas Prácticas para los distintos sectores comerciales, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



C

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
en el sector de
cerrajería



Unión de consumidores de la CM-UCCE



FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y TRABAJADORES



FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID



PRESENTACIÓN

El Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid tiene como línea prioritaria de actuación, la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de las empresas, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de Códigos de Buenas Prácticas en los diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales. Fomentar la autorregulación y el autocontrol en los diferentes sectores empresariales, favorecer la participación de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores en la mejora continua del ámbito del consumo y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores, son prioridades que desde el Ayuntamiento de Madrid se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.

En esta publicación se recogen los requisitos que la normativa establece así como una relación de buenas prácticas que los empresarios deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición, el Área de Gobierno de Economía y Empleo invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código de Buenas Prácticas. El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es símbolo de garantía para los consumidores, y elemento diferenciador entre las empresas.

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

Miguel Ángel Villanueva González

Delegado del Área de Gobierno de Economía y Empleo

ÍNDICE

7	Introducción
8	1. Objetivo del Código
	2. Ámbito de aplicación
9	3. Marco jurídico
11	4. Definiciones
13	5. Diagrama de actuación
14	6. Requisitos legales aplicables al sector
	6.1 Información al usuario
15	6.2 Condiciones de Contratación. Documentación
21	6.3 Piezas de Repuesto
22	6.4 Garantías
23	6.5 Responsabilidades
24	6.6 Hojas de Reclamaciones
	6.7 Publicidad
	6.8 Protección de datos
25	6.9 Gestión medioambiental
	6.10 Gestión de residuos
26	7. Compromisos de actuación
28	8. Seguimiento de la aplicación del Código
29	9. Revisión y vigencia del Código
30	10. Anexo. Protocolo de Autocontrol

INTRODUCCIÓN

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Cerrajería” ha sido elaborado por el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 15 de julio de 2009, firmado con la **Asociación Madrileña de Cerrajeros (ASMACE)**, y aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Cuenta con el consenso de las principales Asociaciones de Consumidores del municipio de Madrid.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Cerrajería** y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, etc, que exceden del contenido de aquellos, y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este Código se promueve el autocontrol en el Sector de Cerrajería y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, aquellos empresarios que se adhieran al presente Código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid. Un símbolo de garantía para los consumidores que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código de Buenas Prácticas surge con el objetivo de contribuir a la autorregulación del sector de Cerrajería y consolidar la posición de las empresas dedicadas a esta actividad profesional, con gran repercusión en la sociedad actual.

Dicho Código pretende constituir un manual práctico que facilite el cumplimiento de la normativa aplicable a las empresas de este sector, así como de los compromisos de actuación en él contenidos, con el fin de incrementar la calidad y seguridad de los servicios prestados por las mismas, promoviendo su autocontrol, así como acrecentar el grado de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en particular de sus intereses económicos y sociales.

Las empresas que se adhieran a este Código de Buenas Prácticas podrán obtener el distintivo de calidad empresarial “Buenas Prácticas” otorgado por el Ayuntamiento de Madrid acreedor de la confianza de los madrileños y diferenciador de la competencia.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas será de aplicación a aquellos empresarios y/o profesionales que dediquen su actividad a los servicios de cerrajería, pertenecientes o no a la Asociación Madrileña de Cerrajeros “ASMACE”, que voluntariamente formalicen su adhesión al mismo y tengan su domicilio social en el municipio de Madrid.

3. MARCO JURÍDICO

Con carácter general, el marco jurídico aplicable, además de la correspondiente normativa que lo complementa, desarrolle, sustituya o modifique, es el siguiente:

ÁMBITO COMUNITARIO

- Reglamento (CE) n.º 1400/2002, de 31 de julio. Acuerdos, Decisiones y Prácticas concertadas entre empresas.

ÁMBITO ESTATAL

- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero. Protección de los derechos del consumidor en el Servicio de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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.
- Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, Seguridad General de los Productos.
- Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Decreto 35/1995, de 20 de abril, que regula la Prestación de Servicios a domicilio.
- Ley 11/1998, de 9 julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/2001, de 13 de julio de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998. (Modificado Anexo I por Orden 2844/2002).

- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 160/2008, de 11 de diciembre, por el que establece el calendario comercial de apertura de establecimientos en domingos y festivos durante el año 2009 (BOCM. Núm. 300 de 17 de diciembre de 2008).

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores del Ayuntamiento de Madrid (B.O.C.M. 1-7-2003).
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (B.O. Ayuntamiento de Madrid 05-12-1985).
- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores del Ayuntamiento de Madrid (B.O.C.M. 01-07-2003).

4. DEFINICIONES

Actividad comercial minorista

Se considera actividad comercial minorista la que tiene como destinatario al consumidor final, teniendo como objetivo situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, productos y mercancías, así como ofrecer determinados servicios que constituyan un acto de comercio, independientemente de la modalidad o soporte empleado para ello.

Autocontrol

Mecanismo de control que, incorporado a los Códigos de Buenas Prácticas, facilita a los empresarios la verificación de que sus prácticas comerciales se desarrollan de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en el mismo.

Aparatos de uso doméstico

Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

Consumidor y usuario

Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Presupuesto

Es un documento en el que además de constar los datos de identificación del establecimiento y del usuario, entre otros, se detallan las actividades previstas a desarrollar con indicación del precio total desglosado (incluido el IVA) a satisfacer por el usuario.

Factura

Es el documento fiscal que está obligado a entregar el prestador del servicio en los términos del Real Decreto 1496/2003. Cuando se trate de servicios de importe inferior a 3.000 euros, la obligación de entregar factura podrá ser cumplida mediante la expedición de tique.

Garantía del servicio y del producto

La prestación de servicios deberá estar garantizada en las condiciones establecidas en el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, durante un periodo de validez mínimo de tres meses. Dicho plazo deberá estar indicado en el presupuesto u orden de trabajo, así como en la factura.

En caso de sustitución de productos, éstos deberán ser conformes con el contrato, respondiendo el vendedor frente a cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto, dentro del plazo de dos años y las condiciones establecidas por la normativa vigente sobre garantías.

Garantía comercial

Podrá ofrecerse una garantía comercial, que obligará a la persona que la ofrezca en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

Piezas de repuestos

Todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función correcta y específica, incluso decorativa, en el aparato de uso doméstico, así como toda pieza necesaria para el correcto funcionamiento del aparato de uso doméstico.

Servicios a domicilio

Aquellos destinados al mantenimiento y reforma de viviendas y locales en general, incluidas las instalaciones y edificaciones anexas a los mismos, así como los relativos a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico que utilicen o transformen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía.

Quedan igualmente comprendidos dentro del concepto de servicios a domicilio los que se lleven a cabo en el taller del prestador de los mismos, siempre y cuando se proceda posteriormente a la instalación del objeto en la residencia o local del cliente.

Servicios de cerrajería

Aquellos destinados a la realización de las siguientes actividades: apertura de puertas de todo tipo (normales, basculantes, automáticas, etc) y cajas fuertes mecánicas y electrónicas, reparación de cerramientos metálicos y puertas de garajes, cambio de cerraduras, duplicado de llaves, agregado de cerrojos, colocación y venta de mirillas, así como blindajes de puertas, venta y colocación de accesorios (candados, manijas de picaportes, pasadores y otros tantos accesorios como cajas metálicas de seguridad de pequeñas dimensiones de uso en casas de familia y pequeños negocios).

Servicio urgente

Aquél que sea solicitado fuera de la jornada normal de trabajo (nocturno y/o en días festivos), y que por sus características haya de ser realizado, a la mayor brevedad posible, sin que transcurran más de 24 horas desde el aviso.

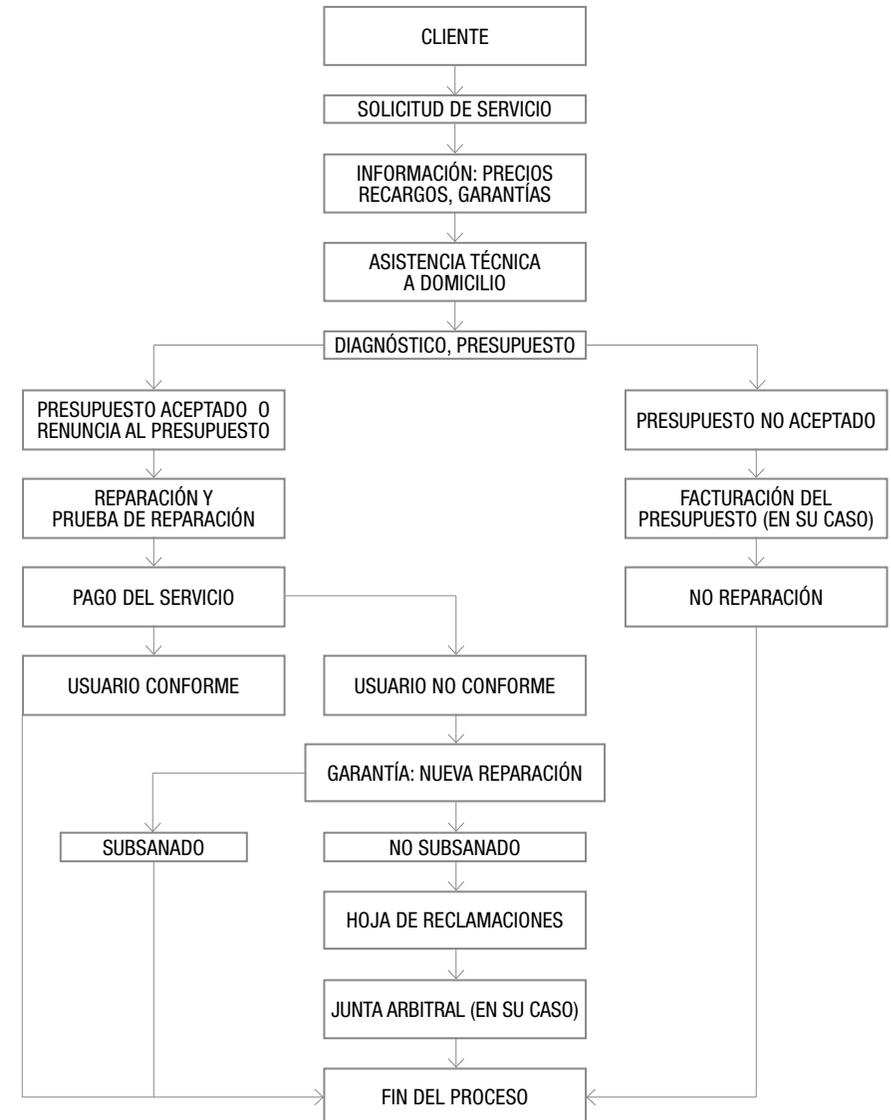
Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.

5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama adjunto muestra esquemáticamente la secuencia de actividades desarrolladas por un cerrajero.

Dicho diagrama va a servir de base al empresario para establecer los puntos críticos de control del proceso, necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.



6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

6.1 Información al usuario

Todos los establecimientos dedicados a los servicios de cerrajería están obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano, en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

- Los precios aplicables por tiempo de trabajo y servicios ofertados, gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.
- El horario de prestación de servicio al público, que deberá exhibirse de forma perfectamente visible desde el exterior, tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.
- Las leyendas que especifiquen:
 - “Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite”.
 - “El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado”.
 - “Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses”.
 - “Este establecimiento dispone de “Hojas de Reclamaciones” a disposición del cliente”.
- No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos que emita el personal responsable del establecimiento, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

El personal que realice la prestación de los servicios de cerrajería a domicilio, deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una hoja informativa donde se especifiquen:

- Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de desplazamiento, en su caso.
- Los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así, se hará mención de la repercusión sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

Tendrán a disposición del público, tanto en los servicios prestados en sus propios establecimientos como en los domicilios de los usuarios, justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

6.2. Condiciones de Contratación. Documentación

Las actuaciones llevadas a cabo en ejecución de los servicios de cerrajería deberán ajustarse a las prestaciones contratadas.

Las empresas del sector objeto de este Código deberán, en los contratos con consumidores y usuarios, cumplir con carácter general los siguientes requisitos:

A) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

B) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido.

C) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Se prohíben, en los contratos con consumidores y usuarios, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

Con carácter previo al contrato el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los servicios objeto del mismo y, además:

a) Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa.

- b) Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.
- c) Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.
- d) Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.
- e) Garantías ofrecidas.
- f) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- g) Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

Esta información precontractual debe facilitarse al consumidor de forma gratuita. Como consecuencia de la solicitud de servicios de urgencia por parte de los consumidores y usuarios, se hace necesaria, en el marco de esta actividad empresarial, la formalización de **contratos a distancia**, al no darse la presencia física simultánea de los contratantes, y realizar la oferta y aceptación de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia de las consideradas legalmente a tal efecto (cartas normalizadas, publicidad en prensa, catálogo, teléfono, correo electrónico, fax, televisión) dentro del sistema de contratación a distancia organizado por el empresario.

Antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, el empresario deberá suministrar al consumidor y usuario, de forma veraz y suficiente, la información precontractual mencionada anteriormente, y además:

- a) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
- b) Las características esenciales del servicio.
- c) Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- d) El plazo de vigencia de la oferta y del precio y, en su caso, la ausencia del derecho de desistimiento.
- e) La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de bienes o servicios destinados a su ejecución permanente o repetida.
- f) Las circunstancias y condiciones en que el empresario puede suministrar un bien o servicio de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor y usuario, cuando se quiera prever esta posibilidad.
- g) La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
- h) En su caso, indicación de si el empresario dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

Dicha **información**, así como la relativa a los servicios de asistencia técnica u otros servicios postventa y a las garantías existentes, deberá facilitarse al consumidor y usuario de modo claro e inequívoco, antes de la ejecución del contrato, **por escrito** o, a través de cualquier técnica adecuada al medio de

comunicación a distancia utilizado, respetando el principio de buena fe, así como de protección de quienes sean incapaces para contratar.

La falta de respuesta a la oferta de contratación a distancia no podrá considerarse como aceptación de ésta, siendo en todo caso necesario el consentimiento expreso del consumidor y usuario para que el empresario pueda suministrarle el correspondiente servicio.

6.2.1. Presupuestos

El prestador del servicio, antes de su realización, deberá someter a la firma del cliente un **presupuesto**, salvo renuncia expresa del consumidor, en cuyo caso deberá someter a la firma del cliente una orden de trabajo en la que, al menos, consten los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número del Registro Empresarial, en el caso de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.
- Nombre, domicilio del cliente, descripción del servicio solicitado y dirección del lugar donde debe ser realizado, en el caso de que sea distinto al de residencia, indicando características, calidades y resultado final.
- Motivo de la reparación y diagnóstico de la avería.
- Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear. Referencia a las piezas de repuesto a utilizar, en su caso, cuyos precios deberán corresponderse, con los precios de venta al público de las mismas.
- Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar.
- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- Precio total del servicio, impuestos incluidos.
- Período de garantía del servicio.
- Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no afecte a los derechos reconocidos de los consumidores y usuarios, entendiéndose como tal, la correspondiente a posibles circunstancias excepcionales en el objeto de la prestación.

- Fecha y firma o sello del prestador del servicio y en un lugar situado junto a éstos, un espacio recuadrado reservado para la firma del cliente, donde expresamente debe constar en letras mayúsculas, correspondientes en tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase «Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos».

En los casos en que exista presupuesto debidamente firmado por el prestador del servicio y el cliente, éste hará las veces de orden de reparación.

En el supuesto de que se vayan a utilizar materiales usados constará en un espacio recuadrado, y las letras mayúsculas correspondientes en tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase «Autorizo a la utilización de materiales usados»; dentro del recuadro habrá un espacio reservado para la firma del cliente, en señal de conformidad.

El presupuesto constará de dos ejemplares suscritos por el cliente en señal de conformidad, uno de los cuales se entregará al cliente, debiendo conservar el otro el prestador del servicio, en caso de aceptación, durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía.

Este presupuesto tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario.

Las averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del presupuesto, deberán ser puestos en conocimiento del cliente, por escrito, a la mayor brevedad posible, indicando el incremento del importe del servicio y las causas del mismo. El documento, y una copia que será entregada al cliente, deberán ser suscritos por ambas partes, en señal de conformidad. En el supuesto de no conformidad, deberá ser suscrito por el cliente, indicando no aceptado, guardando una copia el cliente.

Las variaciones del presupuesto, cualquiera que sea su naturaleza, deberán constar por escrito y ser objeto de aprobación por el cliente mediante firma.

En el supuesto de que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de elaboración del mismo siempre que se acredite documentalmente que se ha informado de la obligación de su pago, previamente a su solicitud.

Al facturarse la elaboración del presupuesto sólo procederá al cobro de gastos de desplazamiento para la elaboración del presupuesto, por una sola vez, aunque su confección requiera más de un desplazamiento.

La cuantía del presupuesto, en cuanto a la mano de obra, deberá corresponder como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo que han de estar expuestos al público como a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.

La cuantía del presupuesto respecto a otros servicios deberá corresponderse, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos.

El presupuesto solicitado deberá estar a disposición del usuario en un plazo adecuado a la reparación o servicio interesado, que no podrá ser superior a cinco días hábiles.

La renuncia a la elaboración del presupuesto previo se hará constar de forma expresa en un documento de orden de trabajo, con la frase «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.

6.2.2. Orden de trabajo

La renuncia a la elaboración del presupuesto previo, se hará constar de forma expresa en un documento de orden de trabajo, con la frase «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.

La **orden de trabajo**, además de la renuncia al presupuesto previo, incluirá los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número del Registro Empresarial, en el caso de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.
- Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo, en el caso de que éste sea distinto al de residencia.
- Descripción del trabajo solicitado.
- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- Período de garantía del servicio.

La orden de trabajo incluirá la siguiente leyenda, en letras mayúsculas correspondientes en tamaño a las empleadas en el resto del documento, a fin de garantizar la información al consumidor: «La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia».

6.2.3. Factura

En los servicios prestados a domicilio, una vez realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario una factura en la que al menos consten los siguientes datos:

- Numeración correlativa de la factura.
- Nombre, domicilio, número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número de Registro de Empresas, en el supuesto de que sea preceptivo su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.
- Nombre y domicilio del cliente.
- Descripción del servicio realizado.
- Precio total con desglose de operaciones realizadas, materiales, piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, así como los conceptos por desplazamiento, con expresión de sus respectivos importes e impuestos. Al estar la operación sujeta al impuesto del valor añadido deberán incluirse en la factura los datos necesarios para la determinación de la base imponible, el tipo tributario y la cuota repercutida. Si la repercute dentro de los precios aplicados se indicará el tipo tributario o la expresión IVA incluido.
- Período de duración de la garantía.
- Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- Transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de las garantías vigentes en cada momento.

En el dorso del documento de factura constarán las siguientes leyendas al objeto de garantizar la información al consumidor y usuario:

- “Los precios presupuestados para los materiales, deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos”.
- “La cuantía de la factura deberá corresponderse con la cuantía presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial”.

En el supuesto de que se pacten pagos parciales durante la prestación del servicio, se deberá expedir y entregar documento acreditativo o factura de los mismos, haciendo indicación expresa de esta circunstancia en el correspondiente documento o factura.

En el caso de que se proceda al cobro de un presupuesto no aceptado, se expedirá, tras su entrega, la correspondiente factura que ampare el pago del mismo.

El prestador de servicios a domicilio tendrá a disposición del consumidor o usuario justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en la prestación del servicio.

La obligación de expedir factura podrá ser cumplida mediante expedición de tique y copia de éste en las operaciones de ventas al por menor, cuando su importe no exceda de 3000 euros (IVA incluido).

Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde consten los siguientes datos:

- Número y, en su caso serie. La numeración de las facturas de cada serie será correlativa.
- Nombre y apellidos, razón social o denominación social completa, y domicilio del expedidor y destinatario de las operaciones.
- Número de Identificación Fiscal del obligado a expedir factura.
- Fecha de expedición.
- Descripción de las operaciones o concepto.
- Tipo impositivo aplicado o la expresión (IVA incluido).
- Contraprestación total.

No obstante, no será obligatoria la consignación en la factura o tique de los datos de identificación del destinatario, cuando éste no tenga la consideración de empresario y/o profesional y la contraprestación de la operación sea inferior a 100 euros (IVA incluido).

Igualmente, deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

Los gastos de desplazamiento, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varias reparaciones. No se cobrarán si el usuario está ausente.

Cuando exista presupuesto, la cuantía y concepto de la factura deberá corresponderse con éste.

6.3. Piezas de Repuesto

Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o no originales, siempre que éstas estén en perfectas condiciones de uso y a precio más bajo que las nuevas.

Todos los servicios están obligados a tener a disposición del público los documentos que acrediten el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto, así como ofrecer al usuario y entregarle las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía de la pieza.

En los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos

durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

Las piezas de repuesto deberán suministrarse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud, para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario.

Asimismo, queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios establecidos en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.

Las piezas de repuesto nuevas deberán tener un periodo de garantía de dos años. En el caso de que sean de segunda mano, podrá pactarse un plazo distinto, no inferior a un año.

6.4. Garantías

La garantía de una reparación tendrá un periodo de validez mínimo de tres meses. El periodo de garantía se entenderá desde la fecha de la reparación y tendrá validez en tanto no sea manipulado o reparado por terceros.

No se podrá reclamar una nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato o por causas de fuerza mayor, circunstancias que habrán de ser probadas por el prestador del servicio.

Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al establecimiento que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita por el establecimiento garante.

Si durante el período de garantía de la reparación se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio establecimiento garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. En caso de acudir a otro cerrajero, el usuario deberá comunicarlo así al establecimiento que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe. Con posterioridad, podrá presentar la correspondiente denuncia.

El prestador del servicio no se responsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.

En relación con los componentes instalados, el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro, y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y cubrirá todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como transporte, desplazamiento de operarios y piezas de repuesto y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación, respondiendo ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, dentro de los plazos y condiciones establecidos.

6.5. Responsabilidades

Las solicitudes de prestación de los servicios por parte de los usuarios, deberán ser admitidas, conforme al uso establecido por los establecimientos dedicados a la cerrajería.

Los establecimientos de cerrajería efectuarán todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas estén dentro de sus posibilidades. En todo caso informarán por escrito al usuario de forma previa sobre aquella o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad.

Se atenderá al usuario, sin discriminación alguna, y por orden de petición del servicio, salvo causa justificada, no debiendo los servicios cubiertos por garantía sufrir ninguna postergación.

El establecimiento quedará obligado a devolver al usuario, de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos anunciados.

Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido

las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

Los establecimientos responderán en todo momento de que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros.

6.6. Hojas de Reclamaciones

Todos los establecimientos dedicados a la prestación de servicios de cerrajería tendrán a disposición de los clientes hojas de reclamaciones y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por los establecimientos a los consumidores que las soliciten por no estar conformes con la prestación del servicio correspondiente, con el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto.

Los profesionales o empresas de venta a distancia, de venta celebrada fuera de establecimientos mercantiles, y demás que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público deben disponer de las hojas de reclamaciones en su domicilio social o fiscal, debiendo hacer constar esta circunstancia en los lugares o en los soportes en los que se realice la oferta.

6.7. Publicidad

La publicidad realizada por los empresarios y profesionales del sector de cerrajería en el ejercicio de su actividad profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos y/o información que puedan ser ilícitos, es decir, engañosos, desleales o subliminales.

Cuando dichos productos sean objeto de una publicidad con indicación del precio, deberá indicarse el precio total que los consumidores deben satisfacer para su adquisición.

6.8. Protección de datos

Los establecimientos dedicados a los servicios de cerrajería, en cumplimiento de los principios de protección de datos recogidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

- Sólo podrán solicitar de los usuarios aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad, los cuales deberán ser exactos, actualizados y veraces.

- Dichos datos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.
- Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco al respecto.

El tratamiento de dichos datos requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, no siendo preciso tal consentimiento cuando se refieran a las partes de un contrato de una relación comercial y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.

6.9. Gestión medioambiental

Los establecimientos objeto del presente Código observarán estrictamente la legislación vigente en materia de residuos y adoptarán cuantas buenas prácticas medioambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos.

A tal fin evitarán el abandono, vertido o eliminación incontrolada de residuos, procediendo a su recogida selectiva separándolos y conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad para facilitar su reciclado y gestión.

Todos los aparatos eléctricos o electrónicos tales como cajas fuertes electrónicas, puertas automáticas fotoeléctricas, etc., irán provistas del correspondiente marcado o símbolo que indica la recogida selectiva de estos aparatos, consistente en un contenedor de basura tachado, tal como se indica en la figura adjunta, el cual se estampará de manera visible, legible e indeleble.



6.10. Horarios en días laborables y publicidad de horarios

Los empresarios determinarán libremente los días y el horario de apertura y cierre de sus establecimientos en el conjunto de los días laborables de la semana.

Cada establecimiento determinará libremente el horario de apertura correspondiente a cada domingo o festivo autorizado, conforme a la normativa vigente en esta materia.

En todos ellos, deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.

7. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos del sector de cerrajería se comprometen al cumplimiento de los siguientes compromisos de actuación:

- Se adherirán al **Sistema Arbitral de Consumo** como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales del sector de cerrajería en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el Art. 25 del RD. 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

- Voluntariedad
- Gratuidad
- Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes
- Rapidez, simplicidad y eficacia
- Igualdad entre las partes

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se anunciará en el local mediante el correspondiente distintivo.

- Con periodicidad anual, cumplimentarán el **Protocolo de Autocontrol** que deberán remitir al Ayuntamiento de Madrid, junto con la documentación solicitada al respecto, para su verificación y posterior concesión del símbolo de calidad "Buenas Prácticas".

- Vigilarán, en todo momento, el adecuado cumplimiento de todas las actividades desarrolladas, y que constituyen los puntos de **control del proceso**, con el fin de asegurar una correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.

- El personal que atienda directamente al público, mostrará en todo momento un **comportamiento correcto** y un lenguaje **atento y cortés**, colaborando, siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que cualquier cliente pueda plantear.

- Los operarios que se **desplacen a domicilios** de particulares deberán identificarse debidamente, mediante cualquier documento que deje clara la identidad de la empresa para la que trabaja. Con motivo del servicio a realizar, deberán llevar consigo y mostrar, la lista de precios y leyendas de derechos del consumidor. En caso de solicitud de hojas de reclamaciones, facilitarán al consumidor el domicilio social de la empresa, para su recepción.

- El **presupuesto** estará a **disposición del usuario** en un plazo máximo de **tres días hábiles** a partir de la fecha de su solicitud, y tendrá una **validez** de **35 días** desde la fecha de comunicación al usuario.

- Las **reparaciones y servicios** realizados por los establecimientos de cerrajería estarán **garantizados** durante un plazo de **cuatro meses**.

- Las empresas prestarán especial atención a la **formación continua** de sus **empleados** e involucrarán al personal trabajador en el cumplimiento de los compromisos de actuación.

- Adoptarán cuantas buenas prácticas sean necesarias en la **protección del medio ambiente**, procediendo a depositar los residuos generados según el tipo, en contenedores específicos, facilitando de esta forma, su segregación y gestión.

- Como establecimientos de uso público **facilitarán**, en la medida de sus posibilidades, el **acceso** a los mismos a las personas en situación de limitación o movilidad reducida (rampas de acceso...).

- Las empresas y profesionales del sector de cerrajería anunciarán en el local, la adhesión voluntaria a este Código de Buenas Prácticas, mediante el correspondiente **distintivo acreditativo**, así como su existencia a disposición de los consumidores que deseen consultarlo.

- Los establecimientos adheridos al presente Código de Buenas Prácticas, colaborarán en la **difusión** del mismo, debiendo tener ejemplares a disposición de los consumidores que lo soliciten.

- Asimismo, mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las Administraciones, Asociaciones de Consumidores y Entidades análogas.

8. SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Una vez que los establecimientos hayan materializado su adhesión al presente Código de Buenas Prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad recogidos en él, en base a los datos consignados en el Protocolo de Autocontrol y documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación, que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este Código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, quien podrá determinar en cualquier momento, su retirada, en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La exhibición del símbolo de calidad por parte de aquellos establecimientos que incumplan en algún momento alguno de los aspectos, tanto legales como de calidad, contenidos en este Código, producirá la retirada del símbolo y prohibición absoluta de su utilización.

El Ayuntamiento de Madrid procederá a inscribir en el correspondiente Registro de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo de Calidad “Buenas Prácticas”, adscrito a la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, a aquellos establecimientos que hayan solicitado su adhesión al mismo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos correspondientes el cumplimiento de todos los requisitos.

9. REVISIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO

La revisión y vigencia de este Código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.

10. ANEXO

Protocolo de Autocontrol

Información al consumidor

(Apartado 6.1 del Código de Buenas Prácticas)

Se exhiben en el establecimiento y/o se pone a disposición del cliente hoja informativa, en castellano y con caracteres de fácil lectura, las siguientes especificaciones:

1. Precios aplicables por tiempo de trabajo.

 Sí NO

2. Gastos de transporte y/o desplazamiento.

 Sí NO

3. Precios de otros servicios ofertados.

 Sí NO

4. Recargos en los precios de servicios con carácter de urgencia fuera de la jornada laboral.

 Sí NO

Condiciones de contratación. Documentación

(Apartado 6.2 del Código de Buenas Prácticas)

5. ¿Facilita a todo usuario que así lo solicite un presupuesto previo escrito, con la validez mínima legalmente establecida?

 Sí NO

6. ¿Se le informa del coste mínimo a cobrar en caso de rechazar el presupuesto?

 Sí NO

7. ¿Se incluye de forma expresa en un documento, con la frase «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste?

 Sí NO

8. ¿Conserva la documentación relativa a resguardos y presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses?

 Sí NO

9. ¿Se expiden y se entregan facturas u otro tipo de justificantes cuando se solicitan?

 Sí NO

10. Las facturas, tiques y sus copias ¿contienen los datos mínimos exigidos por la normativa?

 Sí NO

Piezas de Repuesto

(Apartado 6.3 del Código de Buenas Prácticas)

11. ¿Utiliza piezas nuevas de repuesto en las reparaciones?

 Sí NO

12. ¿Solicita del usuario consentimiento previo, en caso de utilizar piezas usadas o recuperadas?

 Sí NO

10. Anexo

SÍ NO

13. Cuando la reparación no esté amparada por la garantía del producto ¿ofrece las piezas sustituidas al usuario?

 Sí NO

14. ¿Pone a disposición del usuario que así lo solicite, justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones?

 Sí NO

15. ¿Se encuentra a disposición del público la lista de precios de los repuestos?

 Sí NO

Garantías

(Apartado 6.4 del Código de Buenas Prácticas)

16. La garantía que ofrece en sus reparaciones ¿tiene un periodo de validez mínimo de cuatro meses?

 Sí NO

17. Si durante este periodo se volviese a producir la avería total o parcialmente ¿se repara sin ningún coste adicional?

 Sí NO

Responsabilidades

(Apartado 6.5 del Código de Buenas Prácticas)

18. Responden en todo momento de que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros?

 Sí NO

19. ¿Se atiende al usuario, sin discriminación alguna, y por orden de petición del servicio, sin que los servicios cubiertos por garantía sufran ninguna postergación?

 Sí NO

Hojas de reclamaciones

(Apartado 6.6 del Código de Buenas Prácticas)

20. ¿Tiene en su establecimiento hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios?

 Sí NO

21. ¿Las anuncian debidamente mediante cartel oficial u hoja informativa?

 Sí NO

Publicidad

(Apartado 6.7 del Código de Buenas Prácticas)

22. ¿La publicidad realizada es clara y no induce a error o confusión al consumidor?

 Sí NO

Protección de datos

(Apartado 6.8 del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

23. ¿Solicitan a los usuarios solamente aquellos datos que son estrictamente necesarios?

Gestión medioambiental

(Apartado 6.9 del Código de Buenas Prácticas)

24. ¿Efectúa una recogida selectiva de residuos conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad?

25. ¿Deposita los residuos generados en contenedores específicos, facilitando su segregación y gestión?

Horario en días laborales y publicidad de horario

(Apartado 6.10 del Código de Buenas Prácticas)

26. ¿Se muestra en un sitio visible la información del calendario y horario de apertura y cierre, incluso cuando está cerrado el establecimiento?

Compromisos de actuación

(Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)

27. ¿Se compromete a exhibir la adhesión al Código de Buenas Prácticas mediante el distintivo oficial?

28. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?

29. Se compromete a:

- Poner el presupuesto a disposición del usuario que lo solicite, en un plazo no superior a tres días.
- Facilitar a todo usuario que así lo solicite un presupuesto previo escrito, con validez mínima de 35 días.

30. En el caso de que se produzca alguna queja por parte del usuario ¿trata de que se resuelva sin inconvenientes para éste?

Sistema de Calidad

31. ¿Tienen un Sistema de Calidad documentado e implantado?

32. ¿Afecta a la totalidad del servicio?

¿Qué parte es la afectada?

.....

Observaciones:

(Comentarios relativos al contenido y uso del Código de Buenas Prácticas)

.....

Si desea más información consulte:

Servicio de Promoción y Estudios de Consumo

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 91 588 84 38 / 91 588 84 36

promocionconsumo@munimadrid.es

www.munimadrid.es

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010

www.munimadrid.es

Junta Arbitral de Consumo (JAC)

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010