

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DEL COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS Y APARATOS DE USO DOMÉSTICO

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.



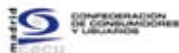
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ce

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
en el sector del
comercio de electrodomésticos
y aparatos de uso doméstico



Unión de consumidores de la CM-UCI



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 Hacienda y Economía 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
9	2. Ámbito de aplicación
10	3. Marco jurídico
13	4. Definiciones
19	5. Diagrama de actuación
20	6. Requisitos legales aplicables al sector
	6.1 Información al consumidor. Etiquetado
22	CUADRO I
23	CUADRO II
25	CUADRO III
38	CUADRO IV
40	CUADRO V
41	CUADRO VI
43	6.2 Seguridad y red alerta
44	6.3 Modalidades y tipos de venta
50	CUADRO VII
53	6.4 Crédito al Consumo
54	6.5 Garantías
56	6.6 Responsabilidades
57	6.7 Precios
	6.8 Facturas y tickets
59	6.9 Hojas de reclamaciones
	6.10 Horarios
	6.11 Publicidad
60	6.12 Protección de datos
	6.13 Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
62	CUADRO VIII
63	CUADRO IX
65	7. Compromisos de actuación
68	8. Seguimiento de la aplicación del Código
69	9. Revisión y vigencia del Código
70	10. Anexo. Protocolo de Autocontrol

INTRODUCCIÓN

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector del Comercio de Electrodomésticos y Aparatos de uso doméstico” ha sido elaborado por el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 23 de mayo de 2005, firmado con la **Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos Mayoristas y Autónomos**.

Cuenta con el consenso de las principales asociaciones de consumidores y está aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector del Comercio de Electrodomésticos y Aparatos de uso doméstico**, 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 del Comercio de Electrodomésticos y Aparatos de uso doméstico 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 Código de Buenas Prácticas en el sector del Comercio de Electrodomésticos y Aparatos de Uso Doméstico pretende la consecución de un triple objetivo:

- Fomentar, por parte de los establecimientos que se adhieran al mismo, el desarrollo de unas prácticas comerciales correctas que permitan ofrecer un servicio de calidad a los consumidores en cumplimiento de los requisitos exigidos legalmente, así como de una serie de compromisos de actuación que exceden del marco normativo, complementándolo.
- Acrecentar la protección de los derechos de los consumidores, así como de sus intereses económicos y sociales.
- Promover, a nivel de empresarios y consumidores, el ejercicio de unas adecuadas prácticas medioambientales que contribuyan a favorecer un consumo sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

Para el logro de estos objetivos es imprescindible dar eficaz cumplimiento al derecho básico de los consumidores y usuarios a una información correcta sobre estos productos, a fin de:

- Facilitar su adecuado uso, consumo y disfrute en condiciones de seguridad y sin que puedan entrañar un riesgo para el consumidor.
- Favorecer la posibilidad de una elección basada en datos comparables, en aras de salvaguardar los intereses económicos de los ciudadanos, mediante la selección de aquellos que supongan un mayor rendimiento y ahorro energético.
- Contribuir a una utilización eficiente y racional de la energía y otros recursos, dentro del marco actual de protección por el medio ambiente, mediante la adquisición y utilización de productos de mayor eficiencia energética y/o que ostenten la etiqueta ecológica.
- Promover una correcta gestión de los residuos procedentes de estos aparatos, a fin de reducir los efectos ambientales adversos.

Asimismo, mediante la implantación del presente Código de Buenas Prácticas se pretende que las empresas realicen, mediante el autocontrol de la actividad, una estrecha vigilancia de sus actuaciones con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio para satisfacer las expectativas de los consumidores con respecto a este tipo de establecimientos y de los productos que en ellos se expenden.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código será aplicable a los empresarios del sector del comercio de electrodomésticos y aparatos de uso doméstico, que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, pertenecientes a la Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos Mayoristas y Autónomos, que deseen adherirse al mismo, así como a todos aquellos empresarios y/o profesionales del sector señalado que manifiesten voluntariamente su adhesión.

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° 1980/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de julio de 2000, relativo a un sistema comunitario revisado de concesión de etiqueta ecológica.
- Reglamento (CE) N° 761/2001, de 19 de marzo. Protección del Medioambiente. Adhesión de las organizaciones, con carácter voluntario, a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).
- Directiva 2006/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril, sobre la eficiencia del uso final de la energía y los servicios energéticos y por la que se deroga la Directiva 93/76/CE del Consumo.
- Decisión 2006/1005/CE de 18 de diciembre, relativa a la celebración del Acuerdo entre el Gobierno de los Estados Unidos de América y la Comunidad Europea sobre la coordinación de los programas de etiquetado de la eficiencia energética para los equipos ofimáticos. (Programa de etiquetado Energy Star).
- Decisión 2006/1926/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre, por la que se establece un programa de acción comunitaria en el ámbito de la política de los consumidores (2007-2013).
- Reglamento (CE) N° 106/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2008, relativo a un programa comunitario de etiquetado de la eficiencia energética para los equipos ofimáticos.
- Reglamento (CE) N° 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos.

ÁMBITO ESTATAL

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 213/1992, de 6 de marzo, especificaciones sobre el ruido en el etiquetado de los aparatos de uso doméstico (1).
- Real Decreto 1428/1992, de 27 de noviembre, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/396/CEE sobre aparatos de gas.
- Real Decreto 124/1994, de 28 de enero, que regula el etiquetado y la información referente al consumo de energía y de otros recursos de los aparatos de uso doméstico.

(1) Derogado por R.D. 1369/2007, de 19 de octubre, si bien en la Disposición Transitoria única de éste se declara la validez de las medidas nacionales vigentes sobre publicación de la información y métodos de medición para la determinación del ruido aéreo adoptadas con arreglo al R.D. 213/1992, de 6 de marzo, hasta que se adopten nuevas medidas de ejecución con arreglo al R.D. 1369/2007, de 19 de octubre.

- Real Decreto 598/1994, de 8 de abril, por el que se establecen normas para la aplicación del Reglamento (CEE), N° 880/1992, de 23 de marzo, relativo a un sistema comunitario de concesión de etiqueta ecológica.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.
- Real Decreto 1326/1995, de 28 de julio, por el que se regula el etiquetado energético de frigoríficos, congeladores y aparatos combinados electrodomésticos.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Real Decreto 574/1996, de 28 de marzo, por el que se regula el etiquetado energético de las secadoras de ropa electrodomésticas de tambor.
- Real Decreto 607/1996, de 12 de abril, por el que se regula el etiquetado energético de las lavadoras domésticas.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y residuos de envases.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.
- Real Decreto 701/1998, de 24 de abril, por el que se regula el etiquetado energético de las lavadoras-secadoras combinadas domésticas.
- Orden de 27 de abril de 1998 por la que se establecen las cantidades individualizadas a cobrar en concepto de depósito y el símbolo identificativo de los envases que se pongan en el mercado a través del sistema de depósito, devolución y retorno regulado en la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 782/1998, de 30 de abril por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 864/1998, de 8 de mayo, por el que se regula el etiquetado energético de los lavavajillas domésticos.
- Real Decreto 1062/1998, de 29 de mayo, por el que se establecen los requisitos de rendimiento energético de los frigoríficos, congeladores y aparatos combinados eléctricos de uso doméstico.
- Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.
- Real Decreto 284/1999, de 22 de febrero, por el que se regula el etiquetado energético de las lámparas de uso doméstico.
- 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 1507/2000, de 1 septiembre, por el que se actualiza los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera.
- 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.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Real Decreto 838/2002, de 2 de agosto, por el que se establecen los requisitos de eficiencia energética de los balastos de lámparas fluorescentes.
- Real Decreto 142/2003, de 7 de febrero, por el que se regula el etiquetado energético de los acondicionadores de aire de uso doméstico.
- Real Decreto 210/2003, de 21 de febrero, por el que se regula el etiquetado energético de los hornos eléctricos de uso doméstico.

- 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 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.
- Real Decreto 225/2006, de 24 de febrero, por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el registro de empresas de ventas a distancia.
- Real Decreto 1369/2007, de 19 de octubre, por el que se establecen los requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos que utilizan energía.
- 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 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- 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. Modificado por Ley 1/2008, de 26 de Junio, de Modernización del Comercio de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999.
- Decreto 25/2003, de 27 de febrero, para la aplicación en la Comunidad de Madrid del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema de gestión y auditoría medioambientales (CE) 761/2001, de 19 de marzo de 2001.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 216/2003, de 16 de octubre de aplicación del sistema revisado de etiqueta ecológica comunitaria en la Comunidad de Madrid.

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza sobre supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos (B.O. Ayuntamiento de Madrid 04-12-1980).
- 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. 1-7-2003).

4. DEFINICIONES

Actividad comercial minorista

Se considera actividad comercial minorista la que tiene como destinatario al consumidor final, teniendo como objetivo el 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.

Aparato

Aparato eléctrico o electrónico, tal como se define en el Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, que se alimenta o puede ser alimentado, total o parcialmente, por medio de pilas o acumuladores.

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.

Aparatos eléctricos y electrónicos

Aquellos que necesitan para funcionar corriente eléctrica o campos electromagnéticos, destinados a ser utilizados con una tensión nominal no superior a 1.000 V en corriente alterna y 1.500 V en corriente continua, y los aparatos necesarios para generar, transmitir y medir tales corrientes y campos.

A tal efecto se diferencian, entre otras, las siguientes categorías de aparatos eléctricos y electrónicos:

- Grandes electrodomésticos: frigoríficos, congeladores, lavadoras, secadoras, lavavajillas, aparatos de aire acondicionado, hornos microondas, radiadores eléctricos, etc.
- Pequeños electrodomésticos: aspiradoras, planchas, tostadoras, freidoras, molinillos, cuchillos eléctricos, aparatos para abrir o precintar envases, etc.
- Equipos de informática y telecomunicaciones: ordenadores personales, ordenadores portátiles, copiadoras, impresoras, terminales de fax, teléfonos, contestadores automáticos, etc.
- Aparatos electrónicos de consumo: radios, televisores, videocámaras, vídeos, cadenas de alta fidelidad, amplificadores de sonido, instrumentos musicales, etc.
- Aparatos de alumbrado: lámparas fluorescentes rectas, lámparas fluorescentes compactas, etc.
- Herramientas eléctricas o electrónicas: taladradoras, sierras, máquinas de coser, cortacésped, etc.
- Juguetes y equipos deportivos o de tiempo libre: trenes eléctricos, videojuegos, consolas portátiles, etc.

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.

Consumidor y usuario

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

Contratos celebrados a distancia

Son los contratos celebrados con los consumidores y usuarios en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario.

Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles

Los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles son aquellos celebrados entre un empresario y un consumidor en alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando tengan lugar fuera del establecimiento mercantil del empresario, bien los celebre el mismo empresario, o un tercero que actúe por su cuenta.
- En la vivienda del consumidor y usuario o de otro consumidor y usuario o en su centro de trabajo, salvo que la visita del empresario o de la persona que actúa por su cuenta haya sido solicitada expresamente por el consumidor y usuario, tenga lugar transcurrido el tiempo establecido por éste o, en su defecto, transcurrido un tiempo razonable atendida la naturaleza del objeto del contrato y su precio y se desarrolle de acuerdo con la finalidad previamente establecida.
- En un medio de transporte público.
- Las ofertas de contrato emitidas por un consumidor y usuario en cualquiera de las circunstancias previstas anteriormente.

Sin perjuicio del carácter irrenunciable de los derechos reconocidos al consumidor y usuario, serán válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el consumidor y usuario.

Distribuidor o Vendedor

Cualquier persona que suministre aparatos eléctricos y electrónicos en condiciones comerciales a otra persona o entidad que sea usuario final de dicho producto.

Eficacia energética

Parámetros que representan el consumo energético de un aparato, permitiendo al consumidor seleccionar los productos más eficientes y de menor consumo e impacto sobre el medio ambiente.

Eficiencia energética

Se representa mediante una escala que abarca de la letra A (más eficiente) a la letra G (menos eficiente). Los aparatos pertenecientes a las categorías A+, A++ (mayor eficiencia) representan a los de menor consumo de energía.

Empresario

Toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

Envase

Todo tipo de recipientes (incluidos los paquetes, las envolturas y demás), que contiene un producto industrial para su venta como un artículo individualizable al que cubra total o parcialmente.

Establecimientos comerciales

Tendrán la consideración de establecimientos comerciales, los locales, construcciones e instalaciones de carácter fijo y permanente, cubiertas o sin cubrir, exentas o no, exteriores o interiores, con escaparates o sin ellos, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales minoristas, ya sea de forma continuada o periódica, o en días o temporadas determinadas, así como cualesquiera otras que reciban tal calificación en virtud de una disposición legal o reglamentaria.

Etiqueta ecológica

Representa los productos que tienen un potencial para reducir algunos efectos ambientales negativos en comparación con otros productos pertenecientes a la misma categoría.

Etiquetado

Toda información escrita, impresa o gráfica relativa a un producto industrial, que preceptivamente debe acompañar a éste cuando se presenta para la venta al consumidor.

Ficha informativa

Tabla de información ajustada a los términos que se establezcan con respecto al aparato doméstico en cuestión, referente al consumo de energía eléctrica, otras formas de energía y otros recursos esenciales, así como datos complementarios relativos al mismo.

Garantía

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto. El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en la ley.

Lote de fabricación

Toda cantidad de productos industriales producidos en condiciones esencialmente iguales durante un período determinado de tiempo.

Medidas de ejecución

Medidas adoptadas por la Comisión Europea mediante las que se establecen requisitos de diseño ecológico necesarios para determinados Productos que utiliza energía o aspectos medioambientales de los mismos.

Nombre comercial

Se entiende por nombre comercial todo signo susceptible de representación gráfica que identifica a una empresa en el tráfico mercantil y que sirve para

distinguir la de las demás empresas que desarrollan actividades idénticas o similares.

Norma UNE

Especificación técnica aprobada por los organismos de normalización reconocidos, cuya referencia haya sido publicada en el “Boletín Oficial del Estado”.

Productos de naturaleza duradera

Tendrán tal consideración los productos de uso o consumo común, ordinario y generalizado relacionados en el Anexo I del R.D. 1507/2000, con carácter enunciativo y no exhaustivo, entre los que se incluyen los aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.

Producto defectuoso

Se entenderá por producto defectuoso aquél que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación y en todo caso, aquél que no ofrezca la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada.

Productos industriales

Todo bien, artículo u objeto de carácter duradero o fungible que, siendo resultado de un proceso industrial, esté destinado para su venta directa a los consumidores o usuarios o a través de su comercialización en establecimientos minoristas.

Producto seguro

Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Productor

Se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.

Producto que utiliza energía (PUE)

Todo producto que, una vez comercializado o puesto en servicio, depende de una fuente de energía (electricidad, combustibles fósiles y fuentes de energía renovables) para funcionar de la manera prevista y cuyo comportamiento medioambiental puede evaluarse de manera independiente.

Proveedor

Es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

Punto limpio

Instalación de titularidad municipal destinada a la recogida selectiva de residuos urbanos de origen doméstico en los que el usuario deposita los residuos segregados para facilitar su valoración o eliminación posterior.

Red de alerta

Sistema estatal de intercambio rápido de información, en forma de red, integrado en el sistema europeo de alerta (RAPEX), con la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información de aquellas actuaciones que se adopten en caso de riesgo grave.

Requisitos de diseño ecológico

Todo requisito en relación con un PUE, o el diseño de un PUE, destinado a mejorar su comportamiento medioambiental o para el suministro de información sobre los aspectos medioambientales de un PUE.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Comprende aparatos eléctricos y electrónicos, sus materiales, componentes, consumibles y subconjuntos que los componen, procedentes tanto de hogares particulares como de usos profesionales, a partir del momento en que pasan a ser residuos. Se entenderán como procedentes de hogares particulares los de domicilios particulares y de fuentes comerciales, industriales, institucionales y de otro tipo que, por su naturaleza y cantidad, sean similares a los procedentes de hogares particulares. Estos residuos tendrán la consideración de residuos urbanos.

Residuos de envase

Todo envase o material de envase del cual se desprenda su poseedor o tenga la obligación de desprenderse en virtud de las disposiciones en vigor.

Residuos urbanos o municipales

Entre otros, los residuos peligrosos y no peligrosos generados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios.

Tratamiento de residuos de aparatos eléctricos y/o electrónicos

Cualquier actividad posterior a la entrega de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a una instalación para su descontaminación, desmontaje, trituración, valoración y preparación para su eliminación y cualquier otra operación que se realice con fines de valoración y/o eliminación de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Ventas en liquidación

Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos anunciada con esta denominación u otra equivalente.

Ventas con obsequio

Se consideran ventas con obsequio aquellas en las que el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta o promoción de artículos.

Venta a plazos

Se entenderá por venta a plazos el contrato mediante el cual una de las partes entrega a la otra una cosa mueble corporal y ésta se obliga a pagar por ella un precio cierto de forma total o parcialmente aplazada en tiempo superior a tres meses desde la perfección del mismo.

Ventas de promoción

Se consideran ventas de promoción aquellas que tienen por finalidad dar a conocer un nuevo producto o artículo, o conseguir el aumento de venta de los existentes, o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos, mediante la oferta de un artículo o grupo de artículos homogéneos, que se realicen por precio inferior o en condiciones más favorables que las habituales.

Ventas en rebajas

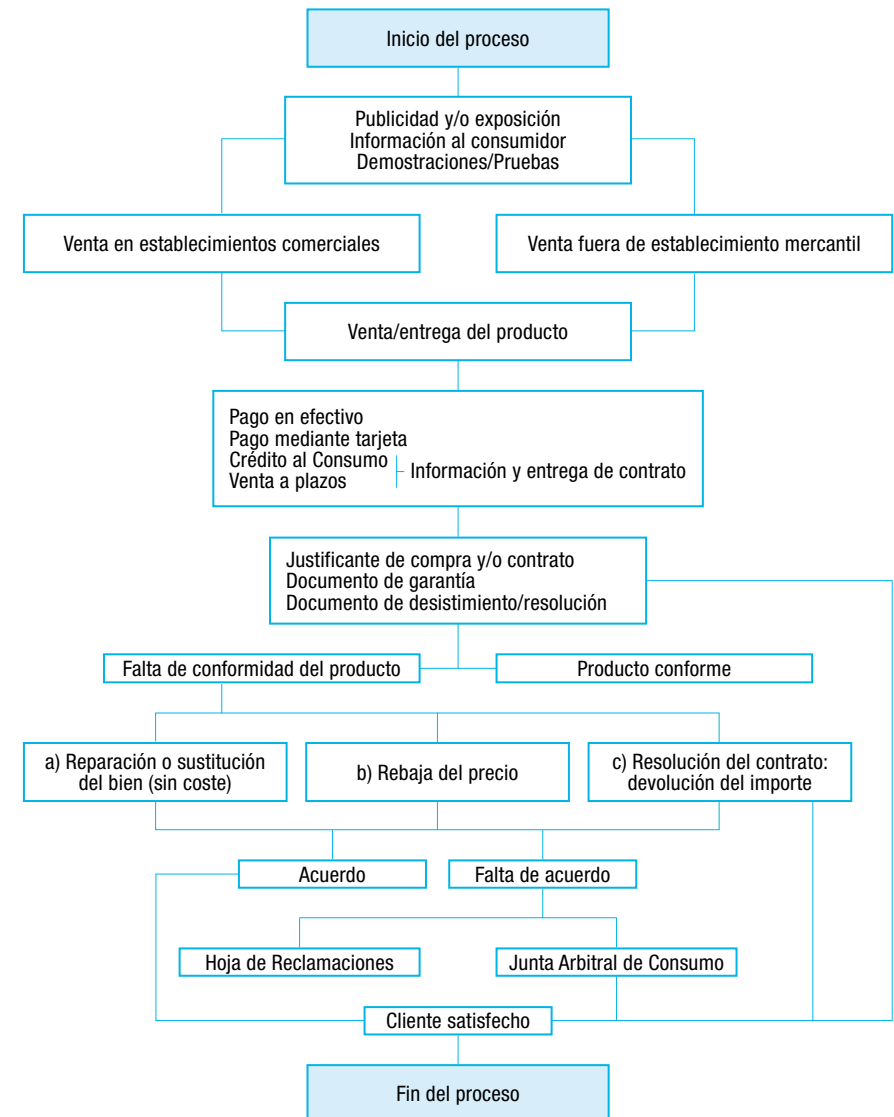
Existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta. No estarán incluidos los productos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

Venta de saldos

Se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa de deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos.

5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama adjunto muestra esquemáticamente las distintas fases que resumen la actividad desarrollada en los establecimientos destinados a la comercialización de electrodomésticos y aparatos de uso doméstico, recogiendo las diferentes situaciones de conformidad o disconformidad que pueden derivarse de la misma. Dicho diagrama va a servir de base para definir los puntos de control de calidad necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y la satisfacción de las expectativas de los consumidores.



6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

6.1 Información al consumidor. Etiquetado

Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales.

El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzcan a error al consumidor y usuario, especialmente:

- Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.
- Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.
- Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.

Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

La obligación de informar es exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes y servicios, salvo excepciones legalmente establecidas.

El sector de aparatos de uso doméstico y electrodomésticos comprende una importante diversidad de categorías de productos con una amplia normativa aplicable, tanto de carácter general como específica, en la que se reconocen los requisitos de información y etiquetado que les son de obligado cumplimiento.

En este sentido, y con respecto a este tipo de aparatos, adquiere especial relevancia la información que consta en su etiquetado sobre el consumo de energía y otros datos complementarios, que van a permitir a los consumidores comparar el rendimiento energético de los mismos a la hora de adquirirlos.

Siguiendo la línea de evolución normativa, de la generalidad a la especificidad, en la regulación de estos productos, la información relativa a su etiquetado aparece reflejada en los Cuadros I a VI.

En el Cuadro I se recogen los requisitos y condiciones que han de reunir los aparatos electrodomésticos por tener la consideración de productos industriales. La información general referente al etiquetado energético de los mismos así como las especificaciones sobre el ruido se expresan en el Cuadro II.

En el Cuadro III aparecen las indicaciones del etiquetado y condiciones de comercialización, en su caso, referidas a los aparatos domésticos que tienen normativa específica.

La información relativa al etiquetado ecológico comunitario figura en el Cuadro IV.

Los aspectos relativos al etiquetado “Energy Star” de eficiencia energética para los equipos ofimáticos aparecen consignados en el Cuadro V.

Finalmente, en el Cuadro VI se reflejan las características generales referentes al mercado CE en productos industriales así como las específicas aplicables a aparatos eléctricos y electrónicos.

CUADRO I. ETIQUETADO GENERAL DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

Información mínima obligatoria que debe figurar en su etiquetado

1. Nombre o denominación usual o comercial del producto.
2. Composición: cuando la aptitud para su consumo o utilización dependa de los materiales empleados en su fabricación, o bien, sea una característica de su pureza, riqueza, calidad, eficacia o seguridad.
3. Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.
4. Lote de fabricación: si el proceso de elaboración se realiza en series identificables.
5. Identificación de la empresa. Nombre o razón social o denominación del fabricante o envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio.
6. Lugar de procedencia u origen del producto, en el caso de que su omisión pudiera inducir a error al consumidor sobre este punto. Los productos importados de terceros países deberán hacer constar en su etiquetado el país de origen.
7. Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.
8. Consumo específico y tipo de combustible, en su caso, en productos que utilicen otros tipos de energía.

Condiciones Generales del Etiquetado

1. Todas las inscripciones deberán figurar, al menos, en castellano.
2. Los datos obligatorios deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles. No se pueden usar abreviaturas excepto para unidades de magnitudes físicas.
3. Las etiquetas se situarán sobre el propio producto o en su envase, de forma que sean perfectamente visibles. En productos duraderos de uso repetido o por razones justificadas de espacio, los datos obligatorios podrán figurar en folletos o documentos que acompañen al mismo.
4. Los que se suministren no envasados deberán incorporar la información obligatoria en etiqueta sobre el propio producto o bien en folleto o documento que los acompañe y que debe entregarse al comprador. Cuando las características del producto o su forma de comercialización no lo permitan, se conservará en poder del vendedor para permitir una correcta identificación del producto y suministrar la correspondiente información al consumidor que lo solicite.

CUADRO II. ETIQUETADO ENERGÉTICO Y OTRAS INFORMACIONES APLICABLES A APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS

Etiquetado e información referente al consumo de energía

Se facilitará al consumidor, mediante una ficha informativa y una etiqueta, información referente al consumo de energía eléctrica, otras formas de energía y otros recursos esenciales, así como datos complementarios, en relación a los aparatos electrodomésticos destinados a la venta, alquiler o alquiler con derecho a compra.

El etiquetado y la ficha señalarán como mínimo los siguientes elementos:

- a) Definición del tipo de aparato a que se hace referencia.
- b) Normas y métodos de medición para obtener la información a facilitar.
- c) Documentación técnica que requiere el aparato.
- d) Diseño y contenido de la etiqueta.
- e) Lugar de colocación de la etiqueta en el aparato (podrá colocarse o imprimirse en el embalaje, en su caso).
- f) Contenido, formato y demás precisiones de la ficha o información complementaria. La información de la etiqueta deberá incluirse también en la ficha.
- g) Información a proporcionar en el caso de las ofertas de venta a distancia, así como el modo de proporcionarla.

Estos requisitos se aplicarán a los siguientes tipos de aparatos domésticos, incluso cuando éstos se vendan para usos no domésticos:

- a) frigoríficos, congeladores, y aparatos combinados;
- b) lavadoras, secadoras de ropa y aparatos combinados;
- c) lavavajillas;
- d) hornos;
- e) calentadores de agua y otros aparatos de almacenamiento de agua caliente;
- f) fuentes de luz;
- g) aparatos de aire acondicionado.

El proveedor establecerá la **documentación técnica** que servirá para evaluar la exactitud de la información que figura en la etiqueta y en la ficha, y que deberá mantener disponible durante cinco años a efectos de control.

La información que se obliga a facilitar se obtendrá por medio de mediciones efectuadas de conformidad con las normas UNE-EN, cuyos números de referencia hayan sido publicados en el “Boletín Oficial del Estado” o en el Diario Oficial de la Comunidad Autónoma competente. La ficha se incluirá en todos los folletos sobre el producto o en cualquier otro documento facilitado por el proveedor.

La etiqueta podrá figurar en color o bien con el texto en negro sobre fondo blanco. Si dicha etiqueta se incluye en la ficha sólo debe añadirse la información complementaria.

Especificaciones sobre el ruido

Su indicación, tiene por objeto facilitar la posibilidad de una elección, por parte del consumidor, basada en datos comparables.

Los fabricantes o importadores de aparatos de uso doméstico que deseen o estén obligados a informar sobre el ruido aéreo emitido por éstos, lo harán indicando en la etiqueta la frase “ruido de funcionamiento” con la expresión del mismo en decibelios.

CUADRO III. ESPECIFICACIONES DEL ETIQUETADO POR TIPO DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO Y ELECTRODOMÉSTICOS

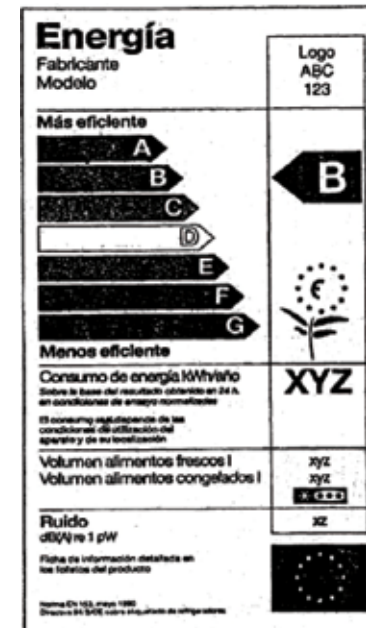
Frigoríficos, congeladores y aparatos combinados electrodomésticos. Etiquetado energético

Es de **aplicación** a: frigoríficos, conservadores, congeladores y sus combinaciones de uso doméstico alimentados por la red eléctrica quedando excluidos los aparatos que pueden utilizar otras fuentes de energía, por ejemplo baterías.

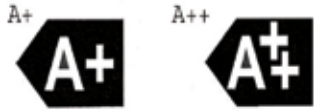
Estos aparatos se clasifican en las siguientes categorías:

1. Frigoríficos domésticos sin compartimientos de baja temperatura;
2. Frigoríficos-bodegas domésticos con compartimientos de 5 °C y 10 °C.;
- 3, 4, 5 y 6. Frigoríficos domésticos con compartimientos de baja temperatura sin estrellas, de una estrella *, de dos estrellas **, y tres estrellas ***, respectivamente;
7. Frigoríficos-congeladores domésticos con compartimientos de baja temperatura de cuatro estrellas *(***);
8. Congeladores domésticos verticales;
9. Congeladores domésticos de tipo arcón;
10. Frigoríficos y congeladores domésticos con más de dos puertas y demás aparatos no recogidos en las categorías anteriores.

Etiqueta: modelo y contenido.



- I. Nombre o marca comercial del proveedor.
- II. Identificación del modelo del proveedor.
- III. Clase de eficiencia energética del aparato. Se indicará delante de la flecha correspondiente.
- IV. Reproducción del símbolo de la etiqueta ecológica concedida, en su caso.
- V. Consumo de energía, expresado en kWh/año (por ej. por 24 horas x 365).
- VI. Suma del volumen útil de todos los compartimientos sin estrella (temperatura de funcionamiento superior a -6 °C).
- VII. Suma del volumen útil de todos los compartimientos de alimentos congelados a los que corresponde una clasificación por estrellas (temperatura inferior o igual a -6 °C).
- VIII. Clasificación por estrellas del compartimiento de alimentos congelados de acuerdo con las categorías señaladas. Cuando no le corresponda ninguna estrella, se dejará en blanco este epígrafe.
- IX. Cuando proceda, medición del ruido.



Las letras que permitirán identificar los aparatos A+ y A++ deberán ajustarse a las siguientes ilustraciones e ir colocadas en la misma posición que la letra que identifica a los aparatos de categoría A.

Ficha informativa: contenido.

1. Nombre o marca comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo.
3. Tipo del aparato, su categoría y descripción.
4. Clasificación del modelo por su eficiencia energética, en una escala de A++ (mayor eficiencia) a G (menor eficiencia).
5. Etiqueta ecológica comunitaria y reproducción de la misma, en su caso.
6. Consumo de energía en kWh/año.
7. Volumen útil del compartimiento de alimentos frescos (5 °C). Se omitirá en categorías 8 y 9.
8. Volumen útil del compartimiento de alimentos congelados y del compartimiento refrigerador, en su caso. Se omitirá en categorías 1, 2 y 3. En aparatos de clase 3, se especificará el volumen útil de la «nevera».
7. y 8. En las categorías 2 y 10, deberá indicarse el volumen útil de cada compartimiento.
9. Clasificación por estrellas del compartimiento de alimentos congelados, si procede.
10. La mención *sin escarcha* podrá incluirse aquí cuando proceda.
11. “Autonomía de... h”, ésto es, «el período de elevación de la temperatura».
12. *Capacidad de congelación en kg/24 h*.
13. *Clase climática*. Si corresponde a categoría climática «Templado», podrá omitirse la mención.
14. *Ruido*, cuando proceda.
15. Si el modelo está fabricado para ser encastrado, deberá indicarse.

Rendimiento energético de frigoríficos, congeladores y aparatos combinados de uso doméstico

Aplicable a frigoríficos, muebles para el almacenamiento de alimentos congelados, congeladores de alimentos y aparatos combinados nuevos, de uso doméstico y conectados a la red eléctrica (denominados «aparatos frigoríficos»). Se excluyen los aparatos frigoríficos que puedan alimentarse mediante otras fuentes de energía (en particular, mediante acumuladores), los que funcionen por absorción y los fabricados según especificaciones particulares.

Sólo podrán comercializarse los aparatos frigoríficos cuyo consumo de electricidad sea inferior o igual al consumo máximo de electricidad autorizado para su categoría, conforme a los procedimientos de cálculo definidos en la normativa. Además deberán llevar el marcado “CE”.

El **consumo de electricidad** (que puede expresarse en kWh x 24 h) está en función del tipo de aparato (ej. Frigorífico *, congelador tipo arcón, etc.), de su volumen y rendimiento energético del modelo (grosor de aislante, eficiencia del compresor, etc) y la diferencia entre la temperatura exterior e interior. Tipo de aparato y volumen deben tenerse en cuenta al establecer normas de rendimiento energético.

Con respecto a la **eficiencia energética** de estos aparatos se tendrán en cuenta los requisitos de **diseño ecológico** aplicables a los mismos en el marco de lo establecido en el R.D. 1369/2007, de 19 de octubre, el cual constituye una medida de ejecución.

Los fabricantes garantizarán que se facilite a los consumidores toda la información necesaria sobre:

- Función que pueden desempeñar en la utilización sostenible del producto
- Perfil ecológico del producto y ventajas del diseño ecológico, en su caso.

Lavadoras de uso doméstico. Etiquetado energético

Es de aplicación a las lavadoras de uso doméstico alimentadas por la red eléctrica quedando excluidas: las que no centrifuguen, las que tengan cubas separadas para lavado y centrifugado y las lavadoras-secadoras combinadas, así como las que puedan utilizar otras fuentes de energía.

Etiqueta: modelo y contenido.



- a) Nombre o marca comercial del proveedor.
- b) Identificación del modelo del proveedor.
- c) Clase de eficiencia energética del aparato. Se indicará delante de la flecha correspondiente.
- d) Reproducción del símbolo de la etiqueta ecológica comunitaria concedida, en su caso.
- e) Consumo de energía en kWh/h por ciclo normal de lavado de algodón a 60 grados centígrados.
- f) Clase de eficiencia de lavado sobre la base de un ciclo normal a 60°C. La clasificación se establecerá en una escala que abarca de la A (mayor eficiencia) a la G (menor eficiencia).
- g) Clase de eficiencia de secado, que se determina mediante la eficiencia de extracción de agua sobre la base de un ciclo normal a 60°C, en una escala que abarca de la A (mayor eficiencia) a la G (menor eficiencia).
- h) Velocidad máxima de centrifugado alcanzada en un ciclo normal de lavado de algodón a 60°C.
- i) Capacidad del aparato para un ciclo normal de lavado de algodón a 60° C.
- j) Consumo de agua por ciclo normal de lavado de algodón a 60° C.
- k) Cuando proceda, medición del ruido durante el lavado y centrifugado en un ciclo normal a 60°C.

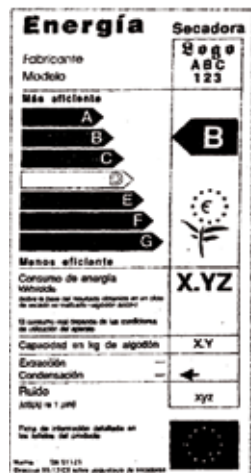
Ficha informativa: contenido.

1. Marca comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo del proveedor.
3. Clase de eficiencia energética (...) en una escala que abarca de A (más eficiente) a G (menos eficiente).
4. Mención *Etiqueta ecológica comunitaria* y una reproducción de la misma, en su caso.
5. Consumo de energía en Kw/h por ciclo, sobre la base del resultado obtenido en un ciclo de lavado normalizado de algodón a 60° C.
El consumo real depende de las condiciones de utilización del aparato.
6. Clase de eficiencia de lavado (...) en una escala que abarca de A (más alto) a G (más bajo).
7. Clase de eficiencia de secado (...) en una escala que abarca de A (más alto) a G (más bajo).
Contendrá el siguiente aviso sobre el coste: *Si utiliza una secadora de tambor no olvide que: 1º Una máquina de lavar con centrifugado A reducirá a la mitad el coste de secado comparado con un centrifugado G. 2º En general, el secado de tambor consume más energía que el lavado.*
8. Eficiencia de la extracción de agua respecto a un ciclo normal de algodón a 60° C, expresada como *Agua restante tras el centrifugado (...) por 100 (en proporción al peso seco de la ropa)*.
9. Velocidad máxima de centrifugado obtenido en un ciclo normal de algodón a 60° C.
10. Capacidad del aparato para un ciclo normal de algodón a 60° C.
11. Consumo de agua por ciclo normal de algodón a 60° C.
12. Tiempo programado por ciclo normal de algodón a 60° C.
13. Consumo medio anual de energía y agua: *Consumo anual estimado (200 ciclos normales de algodón a 60 grados centígrados) de una familia de cuatro personas.*
14. Cuando proceda, ruido durante el lavado y el centrifugado en un ciclo normal a 60° C.

- V. Consumo de energía por ciclo de algodón seco.
- VI. Capacidad de algodón, en kilogramos, estimada.
- VII. El tipo de aparato, de extracción o de condensación.
Se indicará mediante una flecha.
- VIII. Cuando proceda, medición del ruido.

Ficha informativa: contenido.

1. Marca comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo del proveedor.
3. Clase de eficiencia energética (...) en una escala que abarca de A (más eficiente) a G (menos eficiente).
4. Mención *Etiqueta ecológica comunitaria* y una reproducción de la misma, en su caso.
5. Consumo de energía por ciclo de algodón seco.
6. Capacidad estimada de algodón, en kilogramos.
7. Consumo de agua, cuando proceda, para el ciclo del programa *algodón seco*.
8. Tiempo de secado para el ciclo de *algodón seco*.
9. La misma información mencionada en los apartados 5, 6, 7 y 8 anteriores, pero en relación con los programas *algodón seco para plancha* y *tejidos delicados*. Esta información podrá omitirse si la máquina en cuestión carece de los ciclos correspondientes.
10. Los proveedores podrán incluir la misma información en relación con otros ciclos de secado.
11. Consumo medio anual de energía (y agua, cuando proceda) calculado a partir del secado de 150 kilogramos de ropa, mediante el programa de algodón seco, más 280 kilogramos mediante el programa *algodón seco para plancha*, más 150 kilogramos de ropa secada con el programa para *tejidos delicados*. Los resultados se expresarán en forma de *consumo anual típico de una familia de cuatro personas que normalmente seca la ropa con una secadora*.
12. Tipo de aparato, de extracción o de condensación.
13. Cuando proceda, mención del ruido.



Secadoras de Ropa Electrodomésticas de Tambor. Etiquetado energético

Es de aplicación a las secadoras de ropa electrodomésticas de tambor alimentadas por la red eléctrica, quedando excluidas las que también puedan utilizar otras fuentes de energía así como las lavadoras-secadoras combinadas.

Etiqueta: modelo y contenido.

- I. Nombre o marca comercial del proveedor.
- II. Identificación del modelo del proveedor.
- III. Clase de eficiencia energética del aparato. Se indicará mediante la flecha correspondiente.
- IV. Reproducción del símbolo de la etiqueta ecológica concedida, en su caso.



Lavadoras-secadoras combinadas domésticas. Etiquetado energético

Es de aplicación a las lavadoras-secadoras combinadas domésticas alimentadas por la red eléctrica, quedando excluidas las que también pueden utilizar otras fuentes de energía.

Etiqueta: modelo y contenido.

- I. Nombre o marca comercial del proveedor.
- II. Identificación del modelo del proveedor.
- III. Clase de eficiencia energética del aparato. Se indicará delante de la flecha correspondiente.
- IV. Reproducción del símbolo de la etiqueta ecológica concedida, en su caso.

- V. Consumo de energía en kWh por ciclo normal de lavado, centrifugado y secado completos de algodón a 60° C y por ciclo de secado de algodón seco.
- VI. Consumo de energía en kWh por ciclo de lavado (lavado y centrifugado) usando solamente el ciclo normal de algodón a 60°C.
- VII. Clase de eficacia de lavado.
- VIII. Velocidad máxima de centrifugado alcanzada en el ciclo normal de lavado de algodón a 60° C.
- IX. Capacidad del aparato para un ciclo normal de lavado de algodón a 60 °C (sin secado), en kg.
- X. Capacidad del aparato para un ciclo de secado de algodón seco a 60° C, en kg.
- XI. Consumo de agua, en litros, por ciclo normal de lavado y secado de algodón a 60° C.
- XII. Cuando proceda, medición del ruido durante el lavado, centrifugado y secado en el ciclo normal a 60° C y por ciclo de secado de algodón seco.

Ficha Informativa: Contenido

1. Marca Comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo del proveedor.
3. Clase de eficiencia energética (...) en una escala que abarca de A (más eficiente) a G (menos eficiente).
4. Mención "Etiqueta ecológica comunitaria" y una reproducción de la misma, en su caso.
5. Consumo de energía para lavado, centrifugado y secado, en kWh por ciclos completos de algodón a 60°C y por ciclo de secado de algodón seco.
6. Consumo de energía para lavado y centrifugado solamente, en kWh por ciclo normal de algodón a 60° C.
7. Clase de eficacia de lavado (...) en una escala que abarca de A (más alto) a G (más bajo).
8. Eficacia de la extracción de agua respecto a un ciclo normal de algodón a 60° C, expresada como "Agua restante tras el centrifugado...por 100 (en proporción al peso seco de la ropa)".
9. Velocidad máxima de centrifugado alcanzada en el ciclo normal de lavado de algodón a 60° C.
10. Capacidad de lavado del aparato para un ciclo normal de lavado de algodón a 60° C.
11. Capacidad de secado del aparato para un ciclo normal de secado de algodón seco a 60° C.
12. Consumo de agua para lavado, centrifugado y secado, en litros por ciclo de lavado y secado de algodón a 60°C.
13. Consumo de agua para lavado y centrifugado solamente, en litros, por ciclo de lavado y centrifugado de algodón a 60 °C.
14. Tiempo de lavado y secado programado por ciclo normal de lavado y secado de algodón a 60° C.
15. Consumo de energía y agua sobre la base de 200 ciclos normales con los consumos expresados en los apartados 5 (energía) y 12 (agua). Se expresará como "consumo anual típico de una familia de cuatro personas que siempre seca la ropa en la lavadora-secadora (200 ciclos)".
16. Consumo de energía y agua sobre la base de 200 ciclos normales con los consumos expresados en los apartados 6 (energía) y 13 (agua). Se expresará como "consumo anual típico de una familia de cuatro personas que nunca seca la ropa en la lavadora- secadora (200 ciclos)".
17. Cuando proceda mención del ruido a 60° C de lavado, centrifugado y secado.

Lavavajillas domésticos. Etiquetado energético

Es de **aplicación** a los lavavajillas domésticos alimentados por la red eléctrica quedando excluidos los que también pueden utilizar otras fuentes de energía.



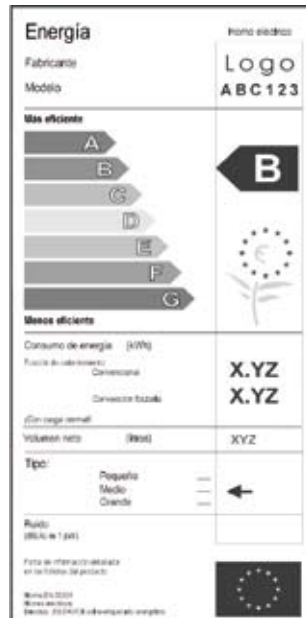
- I. Nombre o marca comercial del proveedor.
- II. Identificación del modelo de proveedor.
- III. La clase de eficiencia energética del aparato. Se indicará a la misma altura que la flecha correspondiente.
- IV. Reproducción del símbolo de la etiqueta ecológica concedida, en su caso.
- V. Consumo de energía en kWh por ciclo normalizado.
- VI. Clase de eficacia de lavado sobre la base de un ciclo normalizado. La clasificación se establecerá en una escala que abarca de la A (mayor eficiencia) a la G (menor eficiencia).
- VII. Clase de eficacia de secado sobre la base de un ciclo normalizado. La clasificación se establecerá en una escala que abarca de la A (mayor eficiencia) a la G (menor eficiencia).
- VIII. Capacidad del aparato en número de cubiertos.
- IX. Consumo de agua, en litros, por ciclo normalizado.
- X. En su caso, indicación del ruido durante el ciclo normalizado.

Ficha informativa: contenido:

1. Marca comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo del proveedor.
3. Clase de eficiencia energética ...en una escala que abarca de A (más eficiente) a G (menos eficiente).
4. Mención "Etiqueta ecológica comunitaria" e incluirá una reproducción de la misma, en su caso.
5. Nombre, código o indicación del fabricante para el ciclo "normalizado" a que se refiere la información de la etiqueta y la ficha.
6. Consumo de energía en kWh por ciclo normalizado, utilizando una carga de agua fría . El consumo real depende de las condiciones de utilización del aparato.
7. Clase de eficacia del lavado...en una escala que abarca de A (más alto) a G (más bajo).
8. Clase de eficacia del secado...en una escala que abarca de A (más alto) a G (más bajo).
9. Capacidad del aparato en número de cubiertos.
10. Consumo de agua por ciclo normalizado.
11. Tiempo del programa del ciclo normalizado.
12. Los proveedores podrán incluir la información anterior (puntos 5 a 11) con respecto a otros ciclos.
13. Consumo anual estimado de energía y agua sobre la base de 220 ciclos normalizados con los consumos expresados en los apartados 6 (energía) y 10 (agua). Se expresará como "consumo anual estimado (220 ciclos)".
14. En su caso, indicación del ruido durante un ciclo normalizado.

Hornos eléctricos de uso doméstico. Etiquetado energético.

Es de **aplicación** a los hornos eléctricos de uso doméstico alimentados por la red eléctrica, incluyendo los hornos integrados en otros aparatos domésticos. Se excluyen los hornos que puedan utilizar también otras fuentes de energía y los hornos portátiles de masa inferior a 18 Kg, siempre que no se destinen a encastrarse en instalaciones.



- Etiqueta:** modelos, contenido y especificaciones.
- I. Nombre o marca comercial del proveedor.
 - II. Identificación del modelo del proveedor.
 - III. Clase de eficacia energética del compartimento o compartimentos del modelo. La punta de la flecha que contiene la letra indicadora se colocará a la misma altura que la punta de la flecha de la clase correspondiente.
 - IV. Reproducción del símbolo de la etiqueta ecológica concedida, en su caso.
 - V. Consumo de energía kWh de la función o funciones de calentamiento (convección forzada y/o convencional) (de los aparatos) determinado con carga normal.
 - VI. Volumen útil del compartimento en litros.
 - VII. Tamaño del aparato, determinado como sigue: pequeño: $12 \text{ l} \leq \text{volumen} \leq 35 \text{ l}$; medio: $35 \text{ l} \leq \text{volumen} \leq 65 \text{ l}$; grande: $65 \text{ l} \leq \text{volumen}$. La flecha indicadora se colocará a la altura del tamaño correspondiente.
 - VIII. En su caso, nivel de ruido medido durante la función que determina la eficiencia energética.

Ficha informativa:

1. Marca comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo de proveedor.
3. Clase de eficiencia energética del compartimento o compartimentos del modelo, expresada en una escala que abarca de A (más eficiente) a G (menos eficiente). Indicación de la función de calentamiento a que se refiere la clase de eficiencia energética determinada.
4. Mención *Etiqueta ecológica comunitaria* y una reproducción de la misma, en su caso.
5. Consumo de energía en kWh de la función o funciones de calentamiento (convección forzada y/o convencional y/o vapor) de los aparatos, determinado con carga normal.
6. Volumen útil del horno en litros.
7. Tamaño del aparato, determinado como sigue: pequeño: $12 \text{ l} \leq \text{volumen} \leq 35 \text{ l}$; medio: $35 \text{ l} \leq \text{volumen} \leq 65 \text{ l}$; grande: $65 \text{ l} \leq \text{volumen}$. La flecha indicadora se colocará a la altura del tamaño correspondiente.
8. Tiempo de cocción con carga normal.
9. En su caso, ruido medido durante un ciclo, determinando la eficiencia energética.

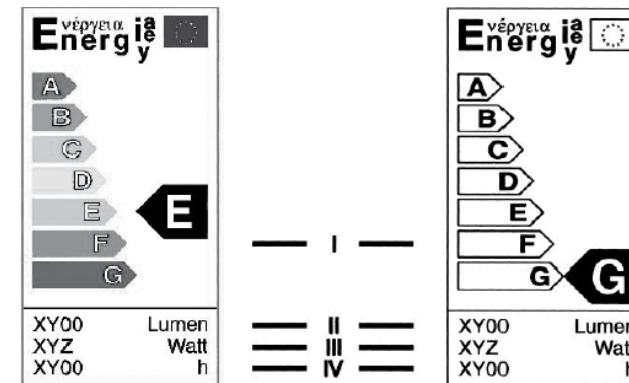
10. Indicación del consumo de energía cuando no realiza ninguna función de calentamiento y el horno se encuentra en modo de consumo de energía mínimo, cuando se disponga de norma armonizada sobre las pérdidas en posición de espera.
11. La mayor superficie de la placa de cocción de mayor tamaño, expresada en cm^2 y determinada como *superficie*.

Lámparas de uso doméstico. Etiquetado energético

Es de **aplicación** a las lámparas de uso doméstico alimentadas por la red eléctrica (lámparas de filamento y lámparas fluorescentes compactas integrales) y las fluorescentes de uso doméstico (incluidas las tubulares y las fluorescentes compactas no integrales) incluso cuando se comercialicen para uso no doméstico.

Quedan excluidas las lámparas siguientes: a) las de un flujo luminoso de más de 6.500 lúmenes; b) las de una potencia absorbida inferior a 4 vatios; c) las lámparas con reflector; d) las comercializadas principalmente para utilizarse con otras fuentes energéticas como las baterías, e) las no comercializadas principalmente para la producción de luz en el intervalo visible (400-800 nm); f) las comercializadas principalmente como parte de un producto cuyo fin principal no sea emitir luz.

Etiqueta: especificaciones y fijación

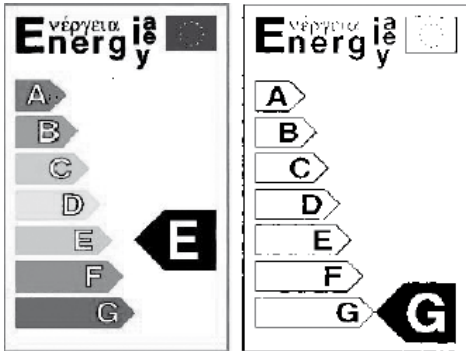


- I) Clase de eficiencia energética de la lámpara. La letra indicadora se colocará a la misma altura que la flecha correspondiente.
- II) Flujo luminoso de la lámpara en lúmenes.
- III) Potencia absorbida (en W) de la lámpara.
- IV) Ciclo de vida medio nominal de la lámpara en horas. Esta información puede ser omitida cuando el embalaje no contenga más información sobre el ciclo de vida de la lámpara.

- La etiqueta se colocará o imprimirá o adherirá en la parte externa de cada embalaje de la lámpara. Nada colocado o impreso o adherido en la parte externa de cada embalaje de la lámpara impedirá o reducirá su visibilidad.
- Se escogerá entre las ilustraciones que figuran a la izquierda. Cuando la etiqueta no vaya impresa en el embalaje, sino colocada o añadida por

separado, deberá utilizarse la versión en color. Cuando vaya impresa sobre el embalaje se utilizará la versión en negro sobre fondo blanco.

- Cuando el embalaje sea demasiado pequeño para albergar la etiqueta reducida, deberá ir pegada a la lámpara. No obstante, podrá omitirse la etiqueta cuando se exponga en sus dimensiones plenas junto con la lámpara (por ejemplo pegada a la estantería en que se expone).



Ficha informativa:

Contendrá la información especificada en la etiqueta. Cuando no se faciliten folletos sobre el producto, la etiqueta provista con el producto también podrá considerarse la ficha.

Acondicionadores de aire de uso doméstico. Etiquetado energético

Es de **aplicación** a los acondicionadores de aire de uso doméstico alimentados por la red eléctrica. Estos se clasifican en :

- acondicionadores de aire refrigerados por aire.
- acondicionadores de aire refrigerados por agua.
- acondicionadores de aire refrigerados por aire-modo calefacción.
- acondicionadores de aire refrigerados por agua-modo calefacción.

Quedan excluidos: los aparatos que puedan utilizar también otras fuentes de energía; aparatos aire-agua y agua-agua; y las unidades con una potencia de refrigeración superior a 12 kW.

ETIQUETA 1

Energía		Acondicionador de aire
Fabricante	Logo	ABC 123
Unidad exterior		ABC 123
Unidad interior		ABC 123
Más eficiente		B
A		
B		
C		
D		
E		
F		
G		
Menos eficiente		
Consumo de energía anual, kWh en modo refrigeración	X.Y	
Potencia de refrigeración kW	X.Y	
Índice de eficiencia energética	X.Y	
Tipo		←
Sólo refrigeración		
Refrigeración/calefacción		
Refrigerado por aire		←
Refrigerado por agua		
Ruido		
Ficha de información detallada en los folletos del producto		
Norma EN 141 Acondicionador de aire Directiva 2002/91/CE sobre etiquetado energético		

ETIQUETA 2

Energía		Acondicionador de aire
Fabricante	Logo	ABC 123
Unidad exterior		ABC 123
Unidad interior		ABC 123
Más eficiente		B
A		
B		
C		
D		
E		
F		
G		
Menos eficiente		
Consumo de energía anual, kWh en modo refrigeración	X.Y	
Potencia de refrigeración kW	X.Y	
Índice de eficiencia energética	X.Y	
Tipo		←
Sólo refrigeración		
Refrigeración/calefacción		
Refrigerado por aire		←
Refrigerado por agua		
Potencia térmica kW	X.Y	
Clase de eficiencia energética en modo calefacción	A B C D E F G	
Ruido		
Ficha de información detallada en los folletos del producto		
Norma EN 141 Acondicionador de aire Directiva 2002/91/CE sobre etiquetado energético		

Etiqueta: modelos, contenido y especificaciones

I. Nombre o marca comercial del proveedor.

II. Identificación del modelo del proveedor.

III. Clase de eficacia energética del modelo o de la combinación de modelos, según su clasificación. La punta de la flecha que contiene esta letra indicadora se colocará a la misma altura que la punta de flecha correspondiente.

IV. Reproducción de la etiqueta ecológica concedida, en su caso.

V. Indicación del consumo de energía anual.

VI. Potencia de refrigeración, definida como capacidad de refrigeración del aparato en kW, en modo refrigeración y a carga completa.

VII. Índice de eficiencia energética (EER) del aparato en modo refrigeración a carga completa.

VIII. Tipo de aparato: sólo refrigeración, refrigeración/calefacción. La flecha indicadora se colocará a la altura del tipo correspondiente.

IX. Modo de refrigeración: aire, agua. La flecha indicadora se colocará a la altura del tipo correspondiente.

X. Sólo para aparatos con capacidad térmica (etiqueta 2), potencia calorífica, definida como capacidad térmica del aparato en kW, en modo calefacción y a carga completa.

XI. Sólo para aparatos con capacidad térmica (etiqueta 2), clase de eficiencia energética en modo calefacción (según su clasificación), expresada por medio de una escala que abarca de A (superior) a G (inferior).

XII. En su caso, ruido durante un ciclo normal.

Ficha informativa:

1. Marca comercial del proveedor.
2. Identificación del modelo del proveedor.
3. Clase de eficiencia energética en una escala que abarca de A (más eficiente) a G (menos eficiente).
4. Mención “Etiqueta ecológica comunitaria” y una reproducción de la misma, en su caso.
5. Indicación del consumo de energía anual basado en una utilización media de 500 horas al año.
6. Potencia de refrigeración, definida como capacidad de refrigeración del aparato en Kw, en modo de refrigeración y a carga completa.
7. Índice de eficiencia energética (EER) del aparato en modo de refrigeración a carga completa.
8. Tipo de aparato: sólo refrigeración, refrigeración/calefacción.
9. Modo de refrigeración: aire, agua.
10. Sólo para aparatos con capacidad térmica, potencia calorífica, definida como capacidad térmica del aparato en KW, en modo calefacción y a carga completa.
11. Sólo para aparatos con capacidad térmica, clase de eficiencia energética en modo calefacción (según clasificación), expresada por medio de una escala que abarca de A (mayor eficacia) a G (menor eficacia).
12. En su caso, ruido durante un ciclo normal.

Aparatos de gas

Bajo esta denominación **se incluyen** los aparatos de cocción, calefacción, producción de agua caliente, refrigeración, iluminación o lavado, que funcionen con combustibles gaseosos y en los que, en su caso, la temperatura normal de agua no supere los 105°C.

Quedan excluidos los aparatos destinados específicamente a ser utilizados en procesos industriales y en instalaciones industriales.

Condiciones de comercialización

Sólo se permitirá la comercialización y puesta en funcionamiento de los aparatos mencionados que se encuentren provistos del marcado “CE” y que, en condiciones normales de funcionamiento, no pongan en peligro la seguridad de las personas, de los animales domésticos o de los bienes. La

Administración competente adoptará todas las medidas necesarias para retirar tales aparatos del mercado o prohibir o restringir su comercialización tras comprobar, en su caso, la existencia de riesgos para la seguridad de las personas, animales o cosas.

Se considera que dichos aparatos están en **condiciones normales de funcionamiento** cuando se cumpla, simultáneamente, que:

- Estén correctamente instalados y sean sometidos a mantenimiento periódico, de conformidad con las instrucciones del fabricante.
- Se utilicen con la variación normal en la calidad del gas y la fluctuación normal en la presión del suministro.
- Se utilicen de acuerdo con los fines previstos, o en cualquier otra forma razonable previsible.

Los aparatos y equipos de gas deberán cumplir las siguientes **exigencias esenciales**:

El diseño y la fabricación de los aparatos deberá ser tal que éstos funcionen con seguridad total y no entrañen peligro para las personas, los animales domésticos ni los bienes, siempre que se utilicen en condiciones normales de funcionamiento.

Todos los aparatos se pondrán en el mercado:

- Acompañados de un manual de información técnica destinado al instalador.
- Acompañados del manual de instrucciones para su uso y mantenimiento, destinados al usuario que deberán incluir toda la información necesaria para el uso en condiciones de seguridad, y en particular, deberán llamar la atención del usuario sobre las posibles restricciones referidas a su uso.
- Provistos de las advertencias oportunas en el propio aparato y en su embalaje, que deberán indicar de forma clara el tipo de gas, la presión de suministro y las posibles restricciones referidas a su uso, en particular la advertencia de no instalar el aparato en locales que no dispongan de la ventilación suficiente.

Los materiales serán adecuados para el uso a que se destinen y resistentes a las condiciones mecánicas, químicas y térmicas a las que tengan que ser sometidos.

Marcado “CE” de conformidad e inscripciones

El aparato o placa de características deberá llevar junto con el marcado “CE” las **inscripciones** siguientes:

- a) Nombre o distintivo del fabricante.
- b) Denominación comercial del aparato.
- c) Tipo de alimentación eléctrica que se debe utilizar, en su caso.
- d) Categoría del aparato.
- e) Dos últimas cifras del año de colocación del marcado “CE”.
- f) Según las características del aparato, información necesaria para su instalación.

CUADRO IV. ETIQUETA ECOLÓGICA COMUNITARIA

Características generales

- El objetivo de la etiqueta ecológica es promover productos capaces de reducir los efectos ambientales adversos, proporcionando a los consumidores información exacta y con base científica suficiente sobre los mismos. Dicha etiqueta no podrá concederse a productos fabricados mediante procedimientos que puedan causar daños apreciables a las personas o al medio ambiente o cuyo uso normal pueda ser nocivo para los consumidores.
- Los comerciantes y detallistas podrán solicitar la concesión de etiqueta ecológica para productos puestos en el mercado con su propio nombre. Dicha solicitud se presentará ante el correspondiente organismo competente en esta materia, que en el ámbito de la Comunidad de Madrid es la Dirección General de Promoción y Disciplina Ambiental dependiente de la Consejería de Medio Ambiente, para productos cuya procedencia sea la Comunidad de Madrid y/o se comercialicen en su ámbito territorial. Cuando un producto lleve la etiqueta ecológica comunitaria así como la nacional ambos logotipos se presentarán uno junto al otro en el producto de que se trate. La etiqueta ecológica únicamente podrá utilizarse y hacer referencia a ella en la publicidad, una vez que sea concedida y solamente en relación con el producto específico para el que se haya concedido. Se prohíbe la publicidad falsa o engañosa, así como la utilización de cualquier etiqueta o logotipo que pueda confundirse con la etiqueta ecológica comunitaria.
- Descripción de la etiqueta ecológica comunitaria:

Consta de dos partes: recuadro 1 y recuadro 2, según consta en la figura.

El recuadro 2 contendrá información sucinta sobre los motivos de concesión de la misma y debe referirse por lo menos a uno y no más de tres efectos ambientales, por ejemplo:

- Baja contaminación atmosférica
- Eficiencia energética
- Toxicidad reducida



Para productos de pequeño tamaño, el recuadro 2 puede omitirse en determinadas aplicaciones siempre que en otras relacionadas con el mismo producto se utilice la etiqueta completa.

- Los criterios específicos para la concesión de la etiqueta ecológica y sus plazos de validez vienen definidos según categorías de productos.

Existen diversas Decisiones de la Comisión Europea por las que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de etiqueta ecológica para algunas de las categorías de productos objeto del presente Código de Buenas Prácticas (frigoríficos, lavavajillas, televisores, ordenadores, entre otros).

Dichos criterios ecológicos implican el cumplimiento de una serie de requisitos en relación a: eficiencia energética; consumo de agua y detergente; eficacia del producto; durabilidad o prolongación del periodo de vida útil; diseño del aparato; embalaje, retirada y reciclado; contenido de sustancias o preparados peligrosos o tóxicos; emisiones de ruido o electromagnéticas; modo de empleo y/o instrucciones de uso.

Además, estas Decisiones determinan la información que debe recoger la etiqueta ecológica en su recuadro 2.

Los PUE que hayan obtenido la etiqueta ecológica se considera que cumplen los requisitos de diseño ecológico de la medida de ejecución aplicable, siempre que la etiqueta ecológica cumpla dichos requisitos.

CUADRO V. ETIQUETADO “ENERGY STAR” DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA LOS EQUIPOS OFIMÁTICOS

1. El equipo ofimático representa un porcentaje importante del consumo total de electricidad, siendo la medida más eficaz para reducir el consumo eléctrico de estos equipos la reducción de las pérdidas de energía en “posición de espera”.
2. Existe un programa comunitario de etiquetado de la eficiencia energética para los equipos ofimáticos denominado “Programa Energy Star”, en el que voluntariamente pueden participar los fabricantes, instaladores, exportadores, importadores, minoristas y otras personas u órganos, que se comprometan a promover los productos de equipo ofimático energéticamente eficientes, y que cumplan las especificaciones contenidas en el mismo, es decir, los requisitos de eficiencia energética y funcionalidad necesarios para que se les atribuya el logotipo común “Energy Star”.
3. El logotipo común es una marca que se utilizará como etiqueta sólo en los productos que cumplan las directrices de funcionalidad de ENERGY STAR.

Dicho logotipo común podrá utilizarse en los productos, documentación relativa a los mismos, publicidad, materiales utilizados en el punto de venta, envases de productos, así como en internet para identificar un producto que pueda obtener la etiqueta. La marca incluye el símbolo ENERGY STAR en un recuadro directamente debajo para reforzar la legibilidad del símbolo. Los dos recuadros están separados por una línea blanca de grosor igual al del arco del interior del símbolo. La marca lleva además una línea blanca alrededor, de grosor igual al del arco del interior del símbolo. El color preferido para la marca es 100% cian, si bien se permiten versiones alternativas en negro o blanco sobre fondo oscuro.

4. Las especificaciones para obtener la certificación ENERGY STAR son aplicables a: ordenadores (unidad de mesa, torre o minitorre o portátil); monitores; impresoras, faxes, y máquinas franqueadoras; fotocopiadoras; escáneres; equipos multifuncionales; aparatos de impresión de imágenes.
5. El “Programa Energy Star” ha de estar en coordinación, cuando corresponda, con otras disposiciones comunitarias de etiquetado o de certificación de calidad, así como con el sistema comunitario de concesión de etiqueta ecológica, establecido mediante el Reglamento (CE) nº 1980/2000, de 17 de julio, y la indicación del consumo de energía y de otros recursos de los electrodomésticos, mediante el etiquetado y una información normalizada del producto, establecida por la Directiva 92/75/CEE, traspuesta a nuestro ordenamiento jurídico a través del RD 124/1994, de 28 de enero, y las medidas de ejecución de la Directiva 2005/32/CE.



CUADRO VI. MARCADO CE EN PRODUCTOS INDUSTRIALES



El marcado CE será colocado por el fabricante o por un representante autorizado, únicamente en los productos para los que su uso esté contemplado en la legislación comunitaria de armonización. Por el hecho de colocar o haber colocado el marcado CE, el fabricante indica que asume la responsabilidad de la conformidad del producto con todos los requisitos comunitarios aplicables establecidos en la legislación comunitaria de armonización que rige su colocación, el marcado “CE” será el único que certifique la conformidad del producto.

Se prohíbe colocar en un producto marcados, signos o inscripciones que puedan inducir a confusión a terceros en cuanto al significado o la forma del marcado CE. Puede colocarse cualquier otro marcado en el producto a condición de que ello no afecte a la visibilidad, la legibilidad y el significado del marcado CE.

El marcado CE consistirá en las iniciales “CE” según modelo y dimensiones contempladas en el Anexo II del Reglamento (CE) Nº 765/2008, de 9 de julio, si bien podrá reducirse o ampliarse respetando las proporciones señaladas en el mismo. Si la legislación específica no impone dimensiones concretas, el marcado CE tendrá una altura mínima de 5 mm.

Con carácter específico, la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos que puedan crear perturbaciones electromagnéticas, o cuyo normal funcionamiento pueda verse perjudicado por dichas perturbaciones, viene regulada por el RD FOM/1580/2006, de 22 de diciembre, siendo exigible el cumplimiento por parte de los mismos, de un nivel adecuado de compatibilidad electromagnética a fin de garantizar el funcionamiento del mercado interior. Este Real Decreto constituye la transposición a nuestro ordenamiento jurídico de la Directiva 2004/108/CE. En virtud del mismo, los equipos eléctricos y electrónicos han de cumplir los requisitos esenciales que figuran en el Anexo I, lo cual deberá ser tenido en cuenta tanto en los procesos de diseño como de fabricación de dichos equipos.

Cada aparato se identificará en términos de tipo, lote, número de serie o cualquier otra información que permita su identificación.

Asimismo, irá acompañado del nombre y dirección del fabricante y, si no está establecido dentro de la Comunidad Europea, del nombre y la dirección de su representante autorizado o de la persona establecida dentro de la Comunidad Europea responsable de la comercialización del aparato en el mercado comunitario.

Todo ello, sin perjuicio de que el fabricante proporcione información sobre cualquier precaución específica que deba ser tenida en cuenta al montar, instalar, mantener o utilizar el aparato, con objeto de garantizar que, una vez puesto en servicio, éste cumpla los requisitos de protección correspondientes. Asimismo, la información necesaria para permitir una utilización conforme a los fines previstos del aparato quedarán recogidas en las instrucciones que acompañen al mismo.

Se considerará que los PUE a los que se hayan aplicado normas armonizadas, se ajustan a los requisitos pertinentes de la medida de ejecución aplicable a que se refieren dichas normas.

6.2 Seguridad y Red alerta

Los aparatos objeto del presente Código de Buenas Prácticas han de cumplir los requisitos contenidos en las disposiciones normativas de obligado cumplimiento aplicables a los mismos, como medio para garantizar su seguridad.

Los comerciantes tienen el deber de comercializar sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que posean y como profesionales, que no cumplen tal requisito. Asimismo, actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

Dentro de los límites de sus actividades respectivas, participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

- Informando inmediatamente, sobre los riesgos de los que tengan conocimiento, en base a la información que ellos posean, en relación a un producto que hayan suministrado o puesto a disposición de los consumidores, a los productores, así como a los órganos administrativos competentes de la Comunidad Autónoma correspondiente.
- Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores.
- Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar los riesgos, debiendo facilitar a los mismos toda la información y documentación que les sea requerida, incluso la que esté protegida por el secreto comercial o industrial, en un plazo máximo de 5 días, salvo que por la urgencia se indique un plazo inferior.

Los órganos administrativos competentes deberán efectuar la correspondiente notificación al Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional de Consumo, salvo que consideren que el riesgo tenga efectos limitados a su propio territorio y no se prevea que pueda ser de interés para el resto, siendo el órgano administrativo notificante el responsable de toda la información proporcionada.

En caso de que dicho riesgo no tenga efectos limitados al territorio español y que pueda ser de interés en el ámbito de la Comunidad Europea, el Instituto Nacional de Consumo dará traslado del mismo a la Comisión Europea a través del sistema RAPEX.

Asimismo, el Instituto Nacional de Consumo dará traslado a los órganos administrativos competentes autonómicos de las comunicaciones procedentes de la Comisión Europea a través del sistema RAPEX, los cuales deberán comunicar al mismo si el producto ha sido o no comercializado en su territorio y las medidas adoptadas, en su caso. El responsable de la coordinación de esta

red es el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional de Consumo, que a la vez es el punto de contacto del sistema RAPEX en España.

Los responsables de la coordinación de los sistemas estatales de intercambio de información integrados en los sistemas europeos de alertas, trasladarán las comunicaciones que reciban a las autoridades aduaneras cuando, conforme a la información facilitada en las comunicaciones, los productos o servicios alertados procedan de terceros países.

6.3 Modalidades y tipos de venta

6.3.1 Ventas de promoción

Los productos en promoción no pueden estar deteriorados o ser de inferior calidad que los mismos productos que vayan a ser objeto de futura oferta ordinaria a precio normal.

En la información al público, y en sitio perfectamente visible, debe figurar con claridad: el producto o productos objeto de promoción, condiciones de venta y periodo de vigencia de la promoción, debiendo disponer, durante el mismo, de existencias suficientes para hacer frente a la oferta.

Si llegaran a agotarse durante la promoción las existencias de alguno de los productos ofertados, el comerciante podrá prever el compromiso de la reserva del producto seleccionado durante un plazo determinado, en las mismas condiciones y precio de la oferta. No obstante, si el comprador no estuviese conforme con dicha medida o transcurriese el plazo de la reserva sin que el comerciante hubiese podido atender la demanda, el producto solicitado deberá sustituirse por otro de similares condiciones y características, al mismo precio.

6.3.2 Ventas con obsequio

Durante el periodo de oferta de venta con obsequio queda prohibido modificar al alza el precio, así como disminuir la calidad de producto.

El número de existencias, así como las bases por las que se regula el concurso, sorteos, o similares, deberán constar claramente en el establecimiento a disposición del público.

6.3.3 Ventas en rebajas

En la actualidad las ventas en rebajas que se establecen para la Comunidad de Madrid serán:

- Del 1 de Enero al 31 de marzo, ambos inclusive, para la temporada de invierno.
- Del 21 de Junio al 21 de septiembre, ambos inclusive, para la temporada de verano.

Dentro de dichas temporadas la duración de cada periodo de rebajas será como mínimo de una semana y como máximo de 2 meses, de acuerdo con la decisión libre de cada comerciante. Dichas fechas deberán exhibirse en sitio visible al público, incluso cuando permanezcan cerrados.

Las reducciones de los precios se consignarán exhibiendo junto al precio habitual el precio rebajado.

Los artículos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos en la oferta habitual de ventas durante un periodo mínimo de un mes.

6.3.4 Ventas de saldos

Los comerciantes podrán practicar la venta de saldos siempre que estén debidamente señalizados y separados del resto de las promociones, informando de su duración.

Si se ofrecen como saldos artículos defectuosos o deteriorados, deberá constar expresamente esta circunstancia de manera precisa y ostensible y de forma que sean susceptibles de ser identificados por el consumidor.

6.3.5 Ventas en liquidación

La duración máxima de venta en liquidación será de tres meses, salvo en el caso de cesación total de la actividad, que será de un año. Los anuncios de las ventas en liquidación deberán indicar la causa de ésta:

- Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.
- Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.
- Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.
- Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

6.3.6. Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles

Los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o las ofertas contractuales a ellos referidas deberán formalizarse por escrito en doble ejemplar, acompañarse de un documento de desistimiento e ir fechados y firmados de puño y letra por el consumidor y usuario, correspondiendo al empresario la prueba de las obligaciones a que todo ello se refiere.

El documento contractual deberá contener, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor y usuario, una referencia clara, comprensible y precisa al derecho de éste a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencia de su ejercicio.

Una vez suscrito el contrato, el empresario o la persona que actúe por su cuenta, entregará al consumidor y usuario uno de los ejemplares y el documento de desistimiento.

El plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento será de siete días naturales y empezará a contar desde la recepción del documento de desistimiento, si éste es posterior a la entrega del producto contratado o a la celebración del contrato si su objeto es la prestación de servicios.

Del cumplimiento de las obligaciones establecidas responderán solidariamente el empresario por cuya cuenta se actúe y el mandatario, comisionista o agente que hayan actuado en nombre propio.

Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 30 días desde el desistimiento, transcurrido dicho plazo tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.

Cuando el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

Sin perjuicio del carácter irrenunciable de los derechos reconocidos al consumidor y usuario, serán válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el consumidor y usuario.

Todos los preceptos anteriormente mencionados relativos a los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles no serán de aplicación, entre otros casos, a los contratos en los que la prestación total a cargo del consumidor y usuario sea inferior a 48,08 euros y a aquellos que se realicen sobre la base de un catálogo que el consumidor y usuario haya podido consultar en ausencia del empresario o de quien actúe por su cuenta, siempre que esté prevista la continuidad de contacto entre el empresario y el consumidor y usuario y se mencione claramente, tanto en el catálogo como en el contrato, el derecho del consumidor a desistir libremente el contrato durante un plazo no inferior a siete días naturales o que se establezca el derecho del consumidor y usuario a devolver los productos durante un plazo similar al mencionado, que empezará a contarse desde la fecha de recepción.

6.3.7 Venta a distancia

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: los impresos, con o sin destinatario concreto; las cartas normalizadas; la publicidad en prensa con cupón de pedido; el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, cual es el caso de las llamadas automáticas o el audio texto; la radio; el teléfono con imagen; el videotexto con teclado o pantalla táctil, ya sea a través de un ordenador o de la pantalla de televisión; el correo electrónico; el fax y la televisión.

Antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación suficiente, el empresario deberá suministrar al 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 bienes objeto del mismo, así como:

- 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.
- 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.
- Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.
- Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.
- Garantías ofrecidas.
- 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.
- Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

Además, el empresario facilitará al consumidor y usuario la siguiente información:

- El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
- Las características esenciales del bien o servicio.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- El plazo de vigencia de la oferta y del precio.
- 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.
- 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.
- La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
- En su caso, indicación de si el empresario dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

La información precontractual debe facilitarse al consumidor de forma gratuita y de modo claro e inequívoco mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar.

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquél en que el consumidor y usuario haya prestado su consentimiento para contratar. Queda prohibido suministrar al consumidor y usuario bienes o servicios no pedidos por él cuando dichos suministros incluyan una petición de pago de cualquier naturaleza. En caso de que así se haga, el consumidor y usuario receptor de tales bienes no estará obligado a su devolución, ni podrá reclamársele el precio, y si decide devolverlo no deberá indemnizar por los daños o deméritos sufridos por el bien o servicio.

Cuando en el contrato para el que se ejercite el derecho de desistimiento el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento. Será la ley del lugar donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde hubiera de prestarse el servicio, la que determine los días que han de considerarse hábiles.

En este tipo de contratos a distancia el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

Se exceptúan de tal inscripción, entre otras, las empresas que desarrollando su actividad comercial en establecimiento fijo, esporádicamente pudieran realizar ventas a distancia, siempre que el monto de las mismas en ningún caso constituya valor significativo de venta, ni constituya actividad ordinaria, así como las empresas de la sociedad de información.

Las empresas de venta a distancia deberán hacer constar en sus anuncios comerciales los datos relativos al registro y su número de identificación nacional.

Cuando la contratación a distancia de bienes se lleve a cabo a través de medios electrónicos, se aplicará preferentemente la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

En las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica y en la contratación a distancia de bienes o servicios

por medios electrónicos, se aplicará además, la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, aplicando sólo esta última como preferente cuando entre en contradicción con lo dispuesto para los contratos celebrados a distancia.

Con **carácter específico**, cuando los aparatos electrodomésticos se pongan a la venta, alquiler o alquiler con opción a compra, mediante comunicación escrita o impresa o por cualquier otro medio que implique que el cliente potencial no pueda ver el aparato en cuestión, como ofertas escritas, catálogos de venta por correspondencia, anuncios en Internet o en otros medios electrónicos u otros medios que no permitan al posible comprador ver el aparato expuesto, la comunicación deberá contener toda la información fundamental que se especifique en la etiqueta o en la ficha.

En el Cuadro VII se especifican, los datos que han de integrar la información que ha de figurar en los diferentes tipos de comunicación mencionados, según el tipo de aparato, así como el orden en que han de aparecer los mismos en dicha comunicación, en virtud de la normativa de aplicación en cada caso.

Cuando se suministren otros datos contenidos en la ficha de información sobre el producto, deberán incluirse en la lista anterior en el orden prescrito para la ficha.

CUADRO VII. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN LA VENTA A DISTANCIA DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS

Frigoríficos, congeladores y aparatos combinados electrodomésticos

1. Clase de eficiencia energética
2. Consumo de energía
3. Volumen útil del compartimiento de alimentos frescos
4. Volumen útil del compartimiento de alimentos congelados
5. Clasificación por estrellas
6. Ruido

Lavadoras de uso doméstico

1. Clase de eficiencia energética
2. Consumo de energía
3. Clase de eficiencia de lavado
4. Clase de eficiencia de secado
5. Velocidad de centrifugado
6. Capacidad
7. Consumo de agua
8. Consumo típico anual de una familia de cuatro personas
9. Ruido

Secadoras de Ropa Electrodomésticas de Tambor

1. Clase de eficiencia energética
2. Consumo de energía
3. Capacidad
4. Consumo de agua por ciclo, cuando proceda
5. Consumo anual por familia
6. Ruido

Lavadoras-secadoras combinadas domésticas

1. Clase de eficiencia energética
2. Consumo de energía en lavado, centrifugado y secado
3. Consumo de energía en lavado y centrifugado
4. Clase de eficacia de lavado
5. Eficacia de extracción de agua
6. Velocidad de centrifugado
7. Capacidad: lavado
8. Capacidad: secado
9. Consumo de agua en lavado y secado
10. Consumo de agua en lavado y centrifugado
11. Consumo típico anual de una familia de cuatro personas que siempre seca en la lavadora-secadora (200 ciclos)
12. Consumo típico anual de una familia de cuatro personas que nunca seca en la lavadora-secadora (200 ciclos)
13. Ruido

Lavavajillas domésticos

1. Clase de eficiencia energética

2. Nombre del «ciclo normalizado»
3. Consumo de energía
4. Clase de eficacia de lavado
5. Clase de eficacia de secado
6. Capacidad
7. Consumo de agua
8. Consumo anual estimado «220 ciclos»
9. Ruido (en su caso)

Hornos eléctricos de uso doméstico (Incluidas las ofertas de hornos empotrados para cocinas integradas)

1. Marca comercial del proveedor e identificador del modelo
2. Clase de eficiencia energética
3. Consumo de energía
4. Volumen útil
5. Tamaño
6. Ruido

Lámparas de uso doméstico

1. Clase de eficiencia energética
2. Flujo luminoso de la lámpara
3. Potencia absorbida
4. Ciclo de vida medio nominal de la lámpara (podrá ser omitida si en el catálogo no figura ninguna otra información sobre el ciclo de vida de la lámpara)

Acondicionadores de aire de uso doméstico

Se incluirá toda la información definida en la ficha siguiendo el mismo orden especificado en la misma.

6.3.8 Venta a plazos de bienes muebles

Los contratos de venta a plazos de bienes muebles corporales no consumibles e identificables, como es el caso de los aparatos electrodomésticos, por cuanto que en ellos consta la marca y número de serie o fabricación de forma indeleble o inseparable, que permiten su identificación, así como los contratos de préstamo destinados a facilitar su adquisición, han de cumplir las estipulaciones que al efecto se recogen en la Ley 28/1998, reguladora de los mismos.

Los préstamos destinados a facilitar la adquisición podrán ser de financiación a vendedor o de financiación a comprador. Se consideran préstamos de financiación a vendedor, aquellos en virtud de los cuales éste cede o subroga a un financiador en su crédito frente al comprador nacido de un contrato de venta a plazos. También tienen tal consideración los contratos mediante los cuales dicho vendedor y un financiador se conciertan para proporcionar la adquisición del bien al comprador contra el pago de su coste de adquisición en plazo superior a tres meses.

Se consideran préstamos de financiación a comprador, aquellos configurados por vendedor y comprador, en virtud de los cuales un tercero facilite al comprador, como máximo, el coste de adquisición del bien, reservándose las garantías que se convengan, quedando obligado el comprador a devolver el importe del préstamo en uno o varios plazos superiores a tres meses.

Dichos contratos que además se encuentren incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley de Crédito al Consumo se regirán por los preceptos de ésta en todo aquello que favorezca al consumidor.

Para la validez de estos contratos será preciso que consten por escrito. Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, entregándose a cada una su ejemplar debidamente firmado.

Su eficacia, en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación, quedará condicionada a la efectiva obtención de este crédito.

Será nulo el pacto incluido en el contrato por el que se obligue al comprador a un pago al contado o a otras fórmulas de pago para el caso de que no se obtenga el referido crédito. Asimismo, se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el vendedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado concedente.

Además de los pactos y cláusulas que las partes libremente estipulen, el contrato contendrá con carácter obligatorio las siguientes circunstancias: lugar y fecha del contrato; identificación de las partes, así como del financiador, en su caso; descripción del objeto vendido; precio de venta al contado, importe del desembolso inicial cuando exista, la parte que se aplaza y, en su caso, la parte financiada por un tercero, debiendo constar en los contratos de financiación el capital del préstamo; la información determinada en operaciones con interés

fijo o variable; tipo de interés nominal; indicación de la tasa anual equivalente o información correspondiente; coste total del crédito; cuando se pacte, la cesión de derechos del vendedor, así como la cláusula de reserva de dominio o su derecho de cesión o de cualquier otra garantía; la prohibición de enajenar o de realizar cualquier otro acto de disposición en tanto no se haya pagado la totalidad del precio o reembolsado el préstamo, sin la autorización por escrito del vendedor o, en su caso, del financiador; el lugar establecido por las partes a efectos de notificaciones, entendiéndose en su defecto el domicilio de cada obligado, así como el domicilio donde se verificará el pago; la tasación del bien, tabla o índice referencial; y, la facultad de desistimiento.

El consumidor podrá desistir del contrato dentro de los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien, comunicándolo mediante carta certificada u otro medio fehaciente al vendedor y, en su caso, al financiador, siempre que se cumplan todos los requisitos especificados en la norma. Este derecho será irrenunciable, sin que la no constancia en el contrato prive al comprador de tal facultad. Si como consecuencia de su ejercicio se resolviera el contrato de venta a plazos también se dará por resuelto el contrato de financiación al vendedor.

En cualquier momento de la vigencia del contrato, el comprador podrá pagar anticipadamente, de forma total o parcial, el precio pendiente de pago o rembolsar anticipadamente el préstamo obtenido, sin que en ningún caso puedan exigírsele intereses no devengados. El comprador sólo podrá quedar obligado a abonar, por razón del pago anticipado o reembolso, la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado y, que no podrá exceder del 1,5 % del precio aplazado o del capital reembolsado en contratos con tipo de interés variable y del 3% en los de tipo de interés fijo. Salvo pacto, los pagos anticipados parciales no podrán ser inferiores al 20 % del precio.

6.4 Crédito al Consumo

El empresario que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregar a éste antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega.

El contrato del crédito se formalizará por escrito, en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado. El incumplimiento de la forma escrita dará lugar a la nulidad del contrato.

Dicho contrato además de las condiciones esenciales, contendrá necesariamente:

a) Indicación de la tasa anual equivalente (coste total del crédito expresado en un porcentaje anual sobre la cuantía del crédito concedido) y condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.

- b) Relación del importe, número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para reembolso del crédito y el pago de los intereses y demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.
- c) Relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, salvo que exista acuerdo mutuo entre las partes formalizado por escrito. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo, que deberá estar claramente identificado en el acuerdo.

Si la compraventa del bien queda condicionada a la concesión del préstamo al consumo, aquella quedaría sin efecto si el crédito se denegara, no pudiendo forzarse al cliente al pago al contado o a otras fórmulas de pago.

La resolución del contrato de compraventa implica también la resolución del crédito a él vinculado.

6.5 Garantías

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Igualmente, el vendedor responderá ante el consumidor de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del producto. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis primeros meses posteriores a la entrega del producto, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad. Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figura en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor de garantía, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de

estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor.

La reparación o sustitución serán gratuitas para el consumidor y usuario comprendiendo los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, mano de obra y materiales.

Cuando el consumidor y usuario no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario procederá, a su elección, la rebaja del precio y la resolución del contrato con devolución del importe. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará 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.

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.

El productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad.

La **garantía comercial** es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

La garantía comercial deberá formalizarse, al menos en castellano, y, a petición del consumidor y usuario, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor y usuario, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.

La garantía expresará necesariamente:

- a. El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.
- b. El nombre y dirección del garante.
- c. Que la garantía no afecta a los derechos legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía.
- d. Los derechos, adicionales a los legales, que se concedan al consumidor y usuario como titular de la garantía.
- e. El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- f. Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

En los productos de naturaleza duradera deberá entregarse en todo caso al consumidor, formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor y usuario, la garantía comercial, en la que constará expresamente los derechos que este título concede al consumidor y usuario ante la falta de conformidad con el contrato y que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial.

Reparación y servicio posventa:

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.

6.6 Responsabilidades

El fabricante de aparatos de uso doméstico será responsable de la exactitud de los datos que figuren en las etiquetas y en las fichas que proporcione y deberá aportar pruebas de la exactitud de la información que figure en sus etiquetas o fichas cuando existan razones para sospechar que es incorrecta.

Respecto al ruido de *funcionamiento de estos aparatos* fabricante o importador serán responsables de la veracidad de la información facilitada. De comprobarse que el nivel de ruido aéreo de un lote es superior al declarado, podrán optar por retirarlo inmediatamente del mercado o corregir sin demora la información que figura en el etiquetado; todo ello sin menoscabo de las responsabilidades que pudieran existir en materia de defensa del consumidor.

Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos

Los productores serán responsables de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen. (Producto defectuoso ya está incluido en las definiciones).

El proveedor del producto defectuoso responderá, como si fuera el productor, cuando haya suministrado el producto a sabiendas de la existencia del defecto. En este caso, el proveedor podrá ejercitar la acción de repetición contra el productor.

Las personas responsables del mismo daño lo serán solidariamente ante los perjudicados. El que hubiera respondido ante el perjudicado tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables, según su participación en la causación del daño.

El perjudicado que pretenda obtener la reparación de los daños causados tendrá que probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos.

6.7 Precios

Se indicará el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores.

La fijación del precio es libre, debiendo marcarse de forma inequívoca, identificable y claramente legible. Debe ser visible para el consumidor, sin que deba solicitar dicha información al comerciante. En caso de proximidad de artículos con precios diversos, deben estar suficientemente separados, de forma que no pueda inducir a error en la compra.

Se prohíbe la venta con pérdida fuera de los supuestos regulados en la ley, considerándose que existe tal cuando el precio aplicado a un producto sea inferior al de adquisición según factura, con las deducciones e incrementos especificados en la norma. La venta realizada bajo coste o bajo precio de adquisición se reputará desleal, entre otros casos, cuando sea susceptible de inducir a error a los consumidores acerca del nivel de precios de otros productos o servicios del mismo establecimiento.

Los precios serán expuestos al público mediante la exhibición de carteles o a través de un soporte escrito, con relación de los servicios ofertados, su precio e inclusión de toda carga o gravamen, descuentos, suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

Las ofertas concretas realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben también incorporar el precio total de los productos.

6.8 Facturas y tiques

En base al RD 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el valor añadido, los empresarios o profesionales pertenecientes al sector del comercio de electrodomésticos, están obligados a expedir y entregar factura por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellas.

Igualmente, deben conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y se efectúen en el desarrollo de su actividad comercial.

Toda factura y sus copias contendrán, con carácter general, los siguientes datos o requisitos:

- a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas de cada serie será correlativa.
- b) Fecha de expedición.
- c) Nombre y apellidos, razón social o denominación social completa, del expedidor y destinatario de las operaciones.
- d) Número de Identificación Fiscal del obligado a expedir factura.
- e) Domicilio del expedidor y del destinatario de las operaciones.
- f) Descripción de las operaciones.
- g) Tipo impositivo.

No obstante, no serán obligatorios en la consignación de la factura 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 € (IVA incluido).

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 3.000 euros (IVA).

Todos los tiques y sus copias, contendrán los siguientes datos o requisitos:

1. Número y, en su caso, serie. La numeración de los tiques de cada serie será correlativa.
2. Número de identificación fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.
3. Tipo impositivo aplicado o la expresión "IVA incluido".
4. Contraprestación total.

Las facturas o documentos sustitutivos podrán expedirse en cualquier lengua y por cualquier medio, en papel o soporte electrónico, que permita constatar su contenido.

Los importes podrán expresarse en cualquier moneda, si bien el correspondiente al impuesto que se repercute debe consignarse en euros.

Las facturas o documentos sustitutivos deberán ser expedidos en el momento de realizarse la operación, sin perjuicio de las demás consideraciones reflejadas en el R.D. 1496/2003, de 28 de noviembre.

Dichos documentos deberán ser conservados por los empresarios y profesionales durante el plazo establecido al respecto por la Ley General Tributaria. La gestión de la conservación de los mismos, y de sus copias o matrices, deberá hacerse de modo que, cualquiera que sea su formato y soporte, y en especial cuando sea electrónico, se garantice su legibilidad.

Por su parte la Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, establece a este respecto que 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 conste como mínimo la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

6.9 Hojas de Reclamaciones

Todos los establecimientos tendrán a disposición de los clientes "Hojas de reclamaciones" y deberán exhibir de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor». Dicho cartel deberá ajustarse al modelo oficial y será facilitado por la Administración competente para su emisión.

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

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 el domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad de Madrid, debiendo hacer constar esta circunstancia en los lugares o en los soportes en los que se realice la oferta.

6.10 Horarios

Cada comerciante puede determinar libremente el horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales con las limitaciones establecidas legalmente.

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

Los pequeños y medianos establecimientos situados en el entorno inmediato de los mercados y mercadillos de venta ambulante autorizados que tradicionalmente se celebren en domingos y festivos, podrán permanecer abiertos el mismo horario que éstos.

6.11 Publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos puestos a disposición de los consumidores, se realizará de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición, evitando la publicidad engañosa, ilícita, desleal o subliminal. (Art. 17.1º Ley 11/1998). 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.

La publicidad relativa al precio de los bienes ofrecidos en venta a plazos deberá expresar el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos. En caso de que se hubiera estipulado un tipo de interés variable, se fijará el precio estimado total según el tipo vigente en el momento de celebración del contrato, haciendo constar expresamente que se ha calculado así.

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato sujeto a la normativa de venta a plazos de bienes muebles deberá indicarse el tipo de interés, así como la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

6.12 Protección de datos

Los establecimientos que recaben y traten datos de carácter personal procedentes de los usuarios deberán atenerse a los principios de protección de datos recogidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En concreto:

- 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.

6.13 Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

El comerciante debe contribuir a que la gestión de los residuos que puedan generarse como consecuencia del ejercicio de su actividad se lleve a cabo sin poner en peligro la salud de las personas y sin perjudicar el medio ambiente, evitando el abandono, vertido o eliminación incontrolada, mezcla o dilución de residuos que dificulten su gestión.

A tal fin procederá a la recogida selectiva de los mismos, separándolos y conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad, para

facilitar su reciclado, reducción o eliminación, haciendo entrega de los mismos debidamente clasificados, o bien depositándolos en los puntos destinados al efecto por parte del Ayuntamiento de Madrid.

Las especificaciones relativas a la gestión de residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos quedan reflejados en el Cuadro VIII.

Con el objeto de prevenir y reducir el impacto sobre el medio ambiente de los envases, el comerciante que posea residuos de envases y envases usados tendrá la obligación de entregarlos en condiciones adecuadas de separación por materiales, a un agente económico para su reutilización, a un recuperador, a un reciclador o a un valorizador autorizado, según el sistema establecido para cada tipo de envase: depósito, devolución y retorno, o sistema integrado de gestión de residuos, realizado mediante recogida selectiva en la que participan las Entidades locales.

Las características correspondientes a estos dos sistemas de gestión de residuos de envases se recogen en el Cuadro IX.

Los residuos de pilas, baterías y acumuladores procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos deberán ser entregados, por el poseedor o usuario final, en los puntos de recogida selectiva existentes al efecto. En el caso de que dichos puntos estén ubicados en los establecimientos de los distribuidores, éstos están obligados a aceptar, sin coste alguno para el poseedor o usuario final, la devolución de las pilas o acumuladores usados, no pudiendo tampoco exigir a éstos la compra de otros nuevos.

La recogida y gestión de las pilas, acumuladores y baterías usados, procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos, es responsabilidad de su productor, quien podrá optar para su realización por alguna de las siguientes modalidades:

- Contribuyendo económicamente a los sistemas públicos de gestión.
- Estableciendo su propio sistema de gestión individual.
- Participando en un sistema integrado de gestión.
- Estableciendo un sistema de depósito, devolución y retorno de pilas, acumuladores y baterías usadas que haya puesto en el mercado.

A este respecto, los consumidores deberán tener información sobre los sistemas de recogida y reciclaje de que disponen, así como de los puntos de recogida y depósito de dichos productos una vez usados.

CUADRO VIII. GESTIÓN DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

Todos los aparatos eléctricos o electrónicos deberán marcarse para:

- Identificar al productor y dejar constancia de que han sido puestos en el mercado después del 13 de agosto de 2005, según el estándar europeo desarrollado a este fin. Dicha fecha establece la exigencia de marcado en estos aparatos, así como la obligación, por parte de los productores, de establecer sistemas de gestión de los residuos procedentes de los mismos.
- Además, los destinados a los hogares se marcarán mediante el 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. Excepcionalmente, si el aparato no puede etiquetarse por su dimensión o por la función que debe desarrollar, el símbolo se estampará en el envase, en las instrucciones de uso y en la garantía del aparato.
- En el caso de los aparatos que lleven incorporados pilas, baterías o acumuladores, este símbolo de recogida selectiva también deberá figurar en las pilas, acumuladores y baterías que incluyan, resaltando la prohibición de eliminarlos mezclados con los residuos domésticos.



Obligaciones de los usuarios:

Los usuarios de aparatos eléctricos y electrónicos utilizados en sus hogares, cuando se deshagan de ellos, deberán entregarlos para que sean gestionados correctamente. La entrega será, al menos, sin coste para el último poseedor. A tal fin, cuando el usuario adquiriera un nuevo producto, que sea de tipo equivalente o que realice las mismas funciones que el que desecha, podrá entregarlo en el acto de compra al distribuidor, que deberá recepcionarlo temporalmente, siempre que contenga los componentes esenciales y no incluya otros residuos no pertenecientes al aparato.

Obligaciones de los productores:

Los productores, desde los distribuidores o desde las instalaciones municipales, tienen la obligación de recoger y trasladar los residuos de sus productos a instalaciones autorizadas para su tratamiento, adoptando las medidas necesarias para que dichos residuos sean recogidos de forma selectiva y tengan una correcta gestión ambiental, financiando los costes inherentes a dicha gestión.

CUADRO IX. GESTIÓN DE RESIDUOS DE ENVASES

a) Sistemas de gestión de residuos de envases

Sistema de depósito, devolución y retorno:

Los envases a los que les sea de aplicación este sistema deberán distinguirse de aquellos otros envases acogidos a alguno de los sistemas integrados de gestión de residuos de envases y envases usados, mediante la correspondiente leyenda o símbolo de identificación obligatoria en todo el territorio nacional, aprobados al efecto por el Ministerio de Medio Ambiente.

Los envasadores y los comerciantes de productos envasados o, cuando no sea posible identificar a los anteriores, los responsables de la primera puesta en el mercado de los productos envasados, estarán obligados, con las excepciones previstas en la norma, a:

- Cobrar a sus clientes, hasta el consumidor final y en concepto de depósito, una cantidad individualizada por cada envase que sea objeto de transacción.
- Aceptar la devolución o retorno de los residuos de envases y envases usados cuyo tipo, formato o marca comercialicen, devolviendo la misma cantidad que haya correspondido cobrar.

Los envasadores sólo estarán obligados a aceptar la devolución y retorno de los envases de aquellos productos puestos por ellos en el mercado; asimismo, los comerciantes sólo estarán obligados a aceptar la devolución y retorno de los residuos de envases y envases usados de los productos que ellos hubieran distribuido si los hubiesen distinguido o acreditado de forma que puedan ser claramente identificados.

Los envasadores y comerciantes podrán supeditar la aceptación de los residuos de envases y envases usados al cumplimiento de determinadas condiciones de conservación y limpieza de los mismos. Estas condiciones serán establecidas por los envasadores y figurarán de forma visible en los puntos de venta, junto con el importe de cada depósito.

El poseedor final de los residuos de envases y envases usados deberá entregarlos en condiciones adecuadas de separación por materiales a un agente económico para su reutilización, a un recuperador, a un reciclador o a un valorizador autorizados.

Estas disposiciones serán también de aplicación a los envases comercializados mediante venta por correo.

En los supuestos de venta a distancia se indicará un mecanismo o un establecimiento, ubicado a una distancia razonable, donde los usuarios puedan efectuar la devolución del envase y recibir el importe del depósito, explicitándola en los catálogos o folletos, o en el propio envío de los productos envasados. En todo caso, los catálogos o folletos expresarán el importe y la naturaleza del depósito.

Este sistema será igualmente aplicable a los envases industriales o comerciales que se pongan en el mercado a través de este sistema de forma voluntaria.

Sistema integrado de gestión:

Los agentes económicos indicados en el apartado anterior podrán eximirse de las obligaciones allí reflejadas cuando participen en un sistema integrado de gestión de residuos de envases y envases usados derivados de los productos comercializados por ellos.

Este sistema tiene como finalidad la recogida periódica de envases usados y residuos de envases, en el domicilio del consumidor o en sus proximidades. Los envases incluidos en este sistema deberán identificarse mediante símbolos acreditativos, para su aplicación de modo idéntico en todo el territorio nacional.

b) Símbolos identificativos

- Símbolo identificativo del Sistema de depósito, devolución y retorno de envases y residuos de envases.



Los envases sometidos a un sistema de depósito, devolución y retorno han de venir identificados mediante el símbolo adjunto, el cual está regulado por Orden de 27 de abril de 1998, y goza de la condición de signo oficial de control a nivel nacional.

- Símbolo identificativo del Sistema Integrado de Gestión de envases y residuos de envases.

La identificación de los envases fabricados por empresas que participen en un Sistema integrado de gestión se realiza a través del denominado "Punto Verde".



Este símbolo identificativo deberá figurar, de forma visible, en cada unidad de venta que pueda ser adquirida por el consumidor o usuario, con independencia del carácter primario, secundario o terciario del envase.

- Otros símbolos relacionados con el reciclaje.



El "Círculo Mobius" es un símbolo que sugiere que el envase es reciclado y reciclable o biodegradable.

Su utilización no está avalada por ningún sistema oficial de identificación, sin embargo ayuda a la sensibilización ambiental.

7. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente Código, asumen los siguientes compromisos de actuación:

- Aceptarán el **Sistema Arbitral de Consumo** como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales 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 R.D. 231/2008, de 15 de febrero.

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". Todo ello, sin perjuicio de las actividades de inspección y control que desarrollen las Administraciones Públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.
- En la prestación del servicio al cliente, se tratará de fomentar el camino progresivo hacia la calidad total, evolucionando de modo permanente de acuerdo con las exigencias del mercado, contribuyendo a ello, mediante la revisión del etiquetado y documentación obligatoria de los productos recepcionados, para verificar su conformidad antes de exponerlos a la venta.
- No se distribuirán productos que sean copia de marcas registradas ni aquellos que por su nombre induzcan a error sobre la marca.
- Se atenderá al usuario por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine (compra, devolución, información sobre el producto, etc).
- 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 de los clientes.
- Los productos se dispondrán en el establecimiento ordenados por categorías: grandes electrodomésticos de línea blanca (lavadoras, lavavajillas, frigoríficos,

hornos...); línea marrón, integrada por aparatos de imagen y sonido (TV, DVD, equipo de música, home cinema); pequeños electrodomésticos (cafeteras, tostadoras, secadores de pelo, planchas...); productos ofimáticos (ordenadores, impresoras...), pudiéndose establecer cualquier otro criterio que facilite la búsqueda del aparato de la especialidad deseada y la elección por parte del comprador.

- Se ofrecerá al cliente una orientación cualificada y se incentivará la correcta información al consumidor, relativa a los distintos productos ofertados en el establecimiento mediante publicaciones, folletos informativos, propaganda publicitaria o páginas electrónicas, a fin de facilitar una elección basada en datos comparables entre diferentes modelos de la misma categoría.
- Se fomentará la formación continua y especializada de los empleados dedicados a la venta, involucrando al personal trabajador en el cumplimiento de este Código de Buenas Prácticas y, en particular, de los compromisos de actuación.
- Asimismo, se informará con claridad y precisión, sobre las diferentes modalidades de contratación posibles (venta a plazos, créditos al consumo, etc), y sobre los derechos y condiciones establecidos en la garantía de estos aparatos.
- En los pagos efectuados mediante tarjeta electrónica, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, se solicitará al comprador la exhibición del documento de identidad personal o similar.
- Facilitarán las hojas de reclamaciones cuando sean solicitadas por los consumidores, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Como establecimientos de uso público, facilitarán el acceso a los mismos a las personas en situación de limitación o movilidad reducida (rampas de acceso, pasamanos, ascensores...).
- Contribuirán a la educación ambiental de los consumidores y/o usuarios promoviendo la adquisición de aquellos aparatos eléctricos y electrónicos que posean una mayor eficiencia energética, lo que a su vez implica un ahorro económico a largo plazo.
- Colaborarán con la Administración en la recogida selectiva de los residuos procedentes de estos aparatos informando al usuario de las obligaciones que les incumben cuando se deshagan de los mismos al final de su vida útil, indicándoles en el caso de no sustitución, la existencia y ubicación de los Puntos limpios existentes en el municipio de Madrid, a través de la web: [http:// www.mambiente.munimadrid.es](http://www.mambiente.munimadrid.es).
- El empresario anunciará 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 suficientes 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.
- Por su parte, las Asociaciones de Comerciantes de Electrodomésticos Mayoristas y Autónomos potenciará entre sus asociados, la información correspondiente al contenido del presente Código, fomentando la adhesión de aquellos al mismo.

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. Etiquetado

(Apartado 6.1 del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

1. ¿Se facilita una información objetiva, cierta, eficaz y suficiente sobre los productos?
2. ¿La información se presenta de modo visible, legible e indeleble y, al menos, en castellano?
3. Los productos comercializados ¿van provistos del correspondiente etiquetado, conforme a la normativa?

Seguridad de los productos y Red de Alerta

(Apartado 6.2 del Código de Buenas Prácticas)

4. ¿Conserva la documentación de los productos durante tres años, tras agotar existencias?
5. ¿Colabora con la Administración en caso de detectar la existencia de un producto inseguro?

Modalidades y tipos de venta

(Apartado 6.3 del Código de Buenas Prácticas)

6. En promociones, rebajas y saldos ¿se identifican y señalizan debidamente los plazos, precios y productos?
7. Los productos en promoción o en rebajas ¿están en perfecto estado?
8. Junto al precio rebajado ¿se reseña el precio habitual?
9. Si se ofrece venta de saldos ¿está señalizada y separada del resto de promociones, indicando claramente la existencia de productos defectuosos o deteriorados, en su caso?
10. Durante el periodo de oferta de venta con obsequio ¿se modifica el precio y/o la calidad del producto?
11. En las ventas con obsequio ¿existen en el establecimiento a disposición del público el número de existencias y las bases de la oferta o sorteo?
12. En las ventas a distancia ¿se informa suficientemente al público sobre el producto, precio y gastos de envío, así como del derecho de desistimiento en siete días?

10. Anexo

SÍ NO

13. En las ventas a distancia ¿sólo se envían mercancías al consumidor si ha existido un pedido previo?

14. Los catálogos de venta por correspondencia y otros tipos de comunicación escrita ¿incluyen toda la información preceptiva sobre el producto?

Venta a plazos y créditos al consumo

(Apartado. 6.3.8. y 6.4. del Código de Buenas Prácticas)

15. El establecimiento ¿ofrece al consumidor la posibilidad de concesión de créditos al consumo y/o venta a plazos, como medios de financiación?

16. En los supuestos anteriores ¿se proporciona información suficiente sobre las correspondientes condiciones económicas y se formaliza contrato por escrito conforme a las estipulaciones marcadas por la ley?

Garantías

(Apartado 6.5 del Código de Buenas Prácticas)

17. En los productos de naturaleza duradera, en el caso de ofrecerse garantía comercial ¿ésta se formaliza por escrito o en soporte duradero?

18. ¿El empresario responde ante el consumidor por las faltas de conformidad que se manifiesten, en el plazo de dos años, o de un año si el bien fuera de segunda mano, desde la entrega?

19. ¿Se repara o sustituye el producto o, en su caso, se rebaja o devuelve el importe, ante la no conformidad del producto?

Precios

(Apartado 6.7 del Código de Buenas Prácticas)

20. ¿Se indica el precio total en todos los productos en forma clara e inequívoca?

21. ¿Dicho precio consta en las ofertas realizadas en soportes publicitarios y/o informativos?

Facturas y tiques

(Apartado 6.8 del Código de Buenas Prácticas)

	SÍ	NO
22. ¿Se expiden y entregan facturas u otro tipo de justificantes por las operaciones realizadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Las facturas, tiques y sus copias ¿contienen los datos exigidos por la normativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. ¿El establecimiento conserva matriz o copia de tales justificantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hojas de Reclamaciones (Apartado 6.9 del Código de Buenas Prácticas)		
25. ¿Tiene hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. ¿Se anuncia visiblemente su existencia mediante cartel oficial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. ¿Se facilitan al consumidor y usuario siempre que son solicitadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horarios (Apartado 6.10 del Código de Buenas Prácticas)		
28. ¿El calendario y horario de apertura y cierre del establecimiento se muestra en lugar visible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicidad (Apartado 6.11 del Código de Buenas Prácticas)		
29. ¿La publicidad realizada es lícita y no induce a error o confusión al consumidor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protección de Datos (Apartado 6.12 del Código de Buenas Prácticas)		
30. ¿Solicitan a los consumidores y usuarios solamente aquellos datos que son estrictamente necesarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. ¿Tienen establecido algún sistema de cancelación o destrucción de los datos de los usuarios cuando dejan de ser necesarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestión de residuos (Apartado 6.13 del Código de Buenas Prácticas)		
32. ¿Efectúa una recogida selectiva de residuos conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO
33. ¿Realiza una correcta gestión de los residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. ¿Los residuos de envases se gestionan adecuadamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromisos de actuación (Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)		
35. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. ¿Revisa el etiquetado y documentación obligatoria de los productos recepcionados antes de exponerlos a la venta, comprobando su correcto estado de envasado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. ¿Distribuye productos que sean copia de marcas registradas o que induzcan a error sobre la misma?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. ¿Se atiende al usuario por orden de petición del servicio que con independencia del motivo que lo origine (compra, devolución, etc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. ¿Prestan a los clientes información especializada que les ayude a la elección del producto más adecuado para el uso demandado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. ¿Se potencia la información al consumidor relativa a la eficiencia energética de los aparatos eléctricos y electrodomésticos así como a la correcta gestión de residuos procedentes de los mismos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. ¿Solicita la oportuna identificación documental al cliente en los pagos efectuados mediante tarjeta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. ¿Contribuye a la protección del medio ambiente mediante la utilización de envases, y bolsas de materiales no contaminantes y reciclables?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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

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