

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DEL COMERCIO DE JUGUETES

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.

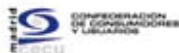
Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades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



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

# cj

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS  
en el sector del  
**comercio de  
juguetes**



## 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. Objetivos del Código
  - 2. Ámbito de aplicación
- 9 3. Marco jurídico
- 11 4. Definiciones
- 15 5. Diagrama de actuación
- 16 6. Requisitos legales aplicables al sector
  - 6.1 Seguridad y Red de Alerta
  - 17 6.2 Información al usuario
  - 19 6.3 Horarios
  - 6.4 Garantías
  - 20 6.5 Actividades de promoción de ventas y ventas especiales
  - 22 6.6 Precios
  - 6.7 Facturas y tiques
  - 23 6.8 Hojas de reclamaciones
  - 6.9 Publicidad
  - 24 6.10 Protección de datos
  - 6.11 Residuos
  - 25 6.12 Responsabilidades
- 26 7. Compromisos de actuación
- 29 8. Seguimiento de la aplicación del Código
- 30 9. Revisión y vigencia del Código
- 31 10. Anexo. Protocolo de Autocontrol

## INTRODUCCIÓN

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector del Comercio de Juguetes” ha sido elaborado por el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de mayo de 2005, firmado con la **Asociación de Comerciantes de Juguetes de Madrid-ACIJUM-COPYME**, y aprobado por Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Cuenta con el consenso de las Asociaciones de Consumidores de mayor representación en el municipio de Madrid.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector del Comercio de Juguetes**, 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 Juguetes y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de los consumidores.

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

## 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código de Buenas Prácticas tiene como finalidad incrementar el nivel de calidad de los servicios prestados por parte de las empresas dedicadas a la comercialización de juguetes, desde la base del cumplimiento de la normativa aplicable así como de una serie de compromisos de actuación que exceden de su contenido aportando a la misma un valor añadido. Todo ello con el objetivo de fomentar, el autocontrol de la actividad, la competencia leal dentro del sector, salvaguardar los derechos de los madrileños y satisfacer las demandas actuales de éstos.

Además pretende constituir un instrumento de utilidad al servicio de la seguridad de los juguetes puestos a disposición de los consumidores o usuarios de los mismos, entendiéndose como tal no sólo quienes los adquieren o solicitan un determinado servicio de uso con respecto a ellos, sino también de quienes los utilizan, manejan o disfrutan sin haberlos adquirido, que son los niños.

Es por ello, que el cumplimiento de todas las exigencias legales, y particularmente, las esenciales de seguridad, adquiere una especial relevancia, por estar considerado a todos los efectos, el colectivo infantil, de especial protección.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código será aplicable a los distribuidores jugueteros pertenecientes al ámbito del comercio minorista, que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, pertenecientes a la Asociación de Comerciantes de Juguetes de Madrid-ACIJUM-COPYME, así como a todos aquellos empresarios y/o profesionales del sector que deseen adherirse al mismo.

Se extiende tanto a las ventas como a la distribución gratuita, obsequios... o en general a cualquier otro acto de transmisión a título oneroso o gratuito.

## 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 ESTATAL

- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- 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 208/2005, de 25 de febrero. Residuos. Aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.
- Ley 1/2004, de 21 de diciembre. Comercio. Horarios Comerciales.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre. Arbitraje. Ley de Arbitraje.
- Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre. Aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre. Seguridad general de los Productos.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre. Marcas.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre. Regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. Protección de Datos de Carácter Personal. Normas reguladoras.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. (Modificada por Ley 55/1999, Ley 47/2002 y Ley 3/2004; Art. 37 anulado por STC 124/2003).
- Real Decreto 880/1990, de 29 de junio. Juguetes. Normas de seguridad (modificado por Real Decreto 204/1995, de 10 de febrero).
- Real Decreto 820/1990, de 22 Junio. Prohíbe la fabricación y comercialización de productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud o seguridad de los consumidores.
- Ley 34/1988, de 11 de Noviembre. Ley General de Publicidad.
- Real Decreto 2330/1985, de 6 de Noviembre. Código Alimentario Español. Normas de seguridad de los juguetes, útiles de uso infantil y artículos de broma (parcialmente derogado por RD 880/90).
- Orden de 16 de Marzo de 1970 por la que se aprueba el Estatuto del Juguete de Interés Pedagógico.
- Decreto 2061/1969, de 16 de Agosto, por el que se regula la clasificación del juguete educativo y didáctico.

### ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 5/2003, de 20 de marzo. Residuos. Ley de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril de 1999, de Comercio Interior de la Comunidad de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 Julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

#### ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores del Ayuntamiento de Madrid. (B.O.C.M. 01-07-2003)
- 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 y 15-11-2001)

## 4. DEFINICIONES

### 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.

### Comercialización en el sector juguetero

Abarca tanto las ventas como la distribución gratuita, obsequios... y en general cualquier otro acto de transmisión a título oneroso o gratuito.

### Consumidor y usuario

Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

### Distribuidor

Cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de la seguridad de los productos.

### Garantía

Derecho en virtud del cual incumbe al vendedor, y en su caso al productor, responder ante el consumidor de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega del bien comprado, en términos de reparación, sustitución, rebaja del precio y/o resolución del contrato, con posible reclamación por daños y perjuicios, todo ello de acuerdo a los parámetros que establece la ley.

### Juguete

Todo producto concebido o manifiestamente destinado a ser utilizado con fines de juego por niños de edad inferior a 14 años.

No se consideran juguetes:

1. Adornos de Navidad.
2. Modelos reducidos, contruidos detalladamente a escala para coleccionistas adultos.
3. Equipos destinados a la utilización colectiva en terrenos de juego.
4. Equipos deportivos.
5. Equipos náuticos destinados a su utilización en aguas profundas.
6. Muñecas folclóricas y decorativas y otros artículos similares para coleccionistas adultos.
7. Juguetes «profesionales» instalados en lugares públicos (grandes almacenes, estaciones, etc.).
8. Rompecabezas de más de 500 piezas o sin modelo, destinados a los especialistas.
9. Armas de aire comprimido.
10. Fuegos artificiales, incluidos los fulminantes de percusión, a excepción de los fulminantes concebidos especialmente para juguetes de percusión.

11. Hondas y tirachinas.
12. Juegos de dardos con puntas metálicas.
13. Hornos eléctricos, planchas u otros productos funcionales alimentados por una tensión nominal superior a 24 voltios.
14. Productos que contengan elementos caloríficos cuya utilización requiera la vigilancia de un adulto, en un marco pedagógico.
15. Vehículos con motores de combustión.
16. Máquinas de vapor de juguete.
17. Bicicletas diseñadas para hacer deporte o para desplazarse por la vía pública.
18. Juegos de vídeo que se pueden conectar a un monitor de vídeo, alimentados por una tensión nominal superior a 24 voltios.
19. Chupetes de puericultura.
20. Imitaciones fieles de armas de fuego reales.
21. Joyas de fantasía destinadas a los niños.

#### **Juguetes de interés pedagógico**

Aquellos juguetes que de acuerdo con los distintos niveles de edad, pueden contribuir a la formación del niño. Se clasificarán en las siguientes categorías:

- a) **Juguetes educativos:** Aquellos que, además del carácter meramente recreativo, coadyuvan de una forma espontánea al desarrollo de las facultades del niño.
- b) **Juguetes didácticos:** Aquellos que pueden ser utilizados como valiosos instrumentos pedagógicos en los primeros niveles de enseñanza.

#### **Juguete funcional**

Aquellos que tengan las mismas funciones que aparatos o instalaciones destinados a adultos y de los que constituyen a menudo un modelo a escala reducida.

#### **Juguetes náuticos**

Son aquellos ideados para su uso en el agua o que pueda llevar un niño por el agua, concebido y fabricado de forma que se reduzcan al mínimo, en la medida de lo posible y habida cuenta del uso al que se destinen los juguetes, los riesgos de hundimiento del juguete y de pérdida de apoyo para el niño.

#### **Juguetes químicos**

Se consideran como tales las cajas de experimentos químicos, las cajas de inclusión plástica, los talleres con iniciativa de cerámica, esmalte, fotografía y juguetes análogos.

#### **Marca**

Se entiende por marca todo signo susceptible de representación gráfica que sirva para distinguir en el mercado los productos o servicios de una empresa de los de otras.

#### **Marcado "CE"**

Marcado de conformidad que acredita que el juguete cumple con las exigencias esenciales de seguridad contenidas en la normativa, en particular las que garantizan la protección contra los riesgos para la salud y las lesiones corporales en circunstancias de utilización normal y razonablemente previsible del juguete.

#### **Productos de apariencia engañosa**

Son aquellos productos, que sin ser alimenticios tienen una forma, un olor, un color, un aspecto, una presentación, un etiquetado, un volumen o un tamaño tales que sea previsible que los consumidores, en particular los niños, los confundan con productos alimenticios y por ello los lleven a la boca, los chupen o los ingieran, pudiendo esta acción implicar riesgos de asfixia, de intoxicación de perforación o de obstrucción del tubo digestivo.

#### **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, si no ofrece 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.

#### **Producto seguro**

Producto que, en condiciones de uso normal o razonablemente previsible, no presente riesgo o únicamente riesgos mínimos y admisibles. Para ello se valoran en particular sus características, composición y envase, el efecto sobre otros productos, la información que acompaña al producto y en particular, el etiquetado, la presentación y publicidad del producto, y por último las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular, los niños y las personas mayores.

#### **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.

#### **Residuos urbanos o municipales**

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

Tienen la consideración de residuos urbanos los juguetes en cuya composición intervengan aparatos eléctricos o electrónicos a partir del momento en que pasan a ser residuos.

#### **Tiendas de conveniencia**

Aquellos establecimientos con régimen especial de horario que, con una superficie útil para la exposición y venta al público no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día

y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

#### Tratamiento de datos

Operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

#### 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.

#### 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.

#### Venta a distancia

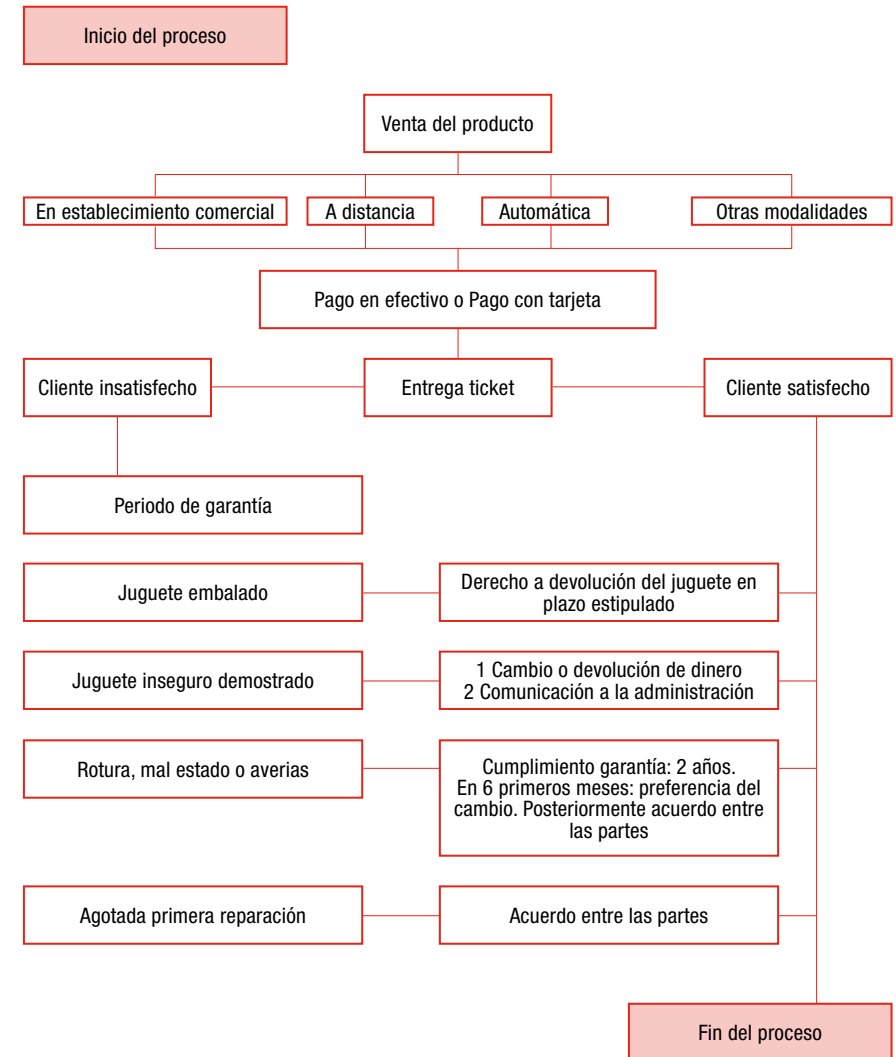
Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor.

#### Venta automática

Forma de distribución detallista, en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

## 5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama muestra esquemáticamente la comercialización del juguete partiendo de la puesta a disposición del producto, así como las situaciones de conformidad o no conformidad derivadas 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 el cumplimiento de las expectativas del cliente.



## 6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

### 6.1 Seguridad y Red Alerta

Los comerciantes del sector juguetero únicamente podrán comercializar productos seguros y en particular juguetes, que no comprometan la seguridad y/o la salud de los usuarios o de terceros cuando se utilicen para su destino normal o se utilicen conforme a su uso previsible, habida cuenta del comportamiento habitual de los niños. Para ello el comerciante deberá ofrecer a sus clientes juguetes con el marcado “CE”, pues se presumen conformes con las exigencias esenciales de seguridad.

De igual modo se prohíbe la fabricación y comercialización, así como la importación y exportación de los productos que por su apariencia engañosa pongan en peligro la seguridad o la salud de los consumidores.

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.

Dentro de este marco de actuación, y ante la necesidad de garantizar un adecuado nivel de protección de la salud y seguridad de los niños, existe a nivel de todos los Estados Miembros, entre tanto se adopten medidas permanentes por parte del Parlamento Europeo y el Consejo, la prohibición de comercialización de juguetes y artículos de puericultura, destinados a ser introducidos en la boca por niños menores de tres años y fabricados con PVC blando en cuya composición intervengan ciertos ftalatos. (Esta medida actualmente es prorrogable hasta el 20 de septiembre de 2005)

### 6.2 Información al consumidor

La ley exige a los distribuidores que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen, lleven consigo o permitan una información objetiva, cierta, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

#### Requisitos del etiquetado:

Los juguetes puestos en el mercado, deberán contener, al menos en castellano bien sobre el juguete o bien sobre el envase la siguiente información de forma visible, legible e indeleble:

- Marcado “CE”.
- Nombre y/o razón social y/o marca así como dirección del fabricante o de su representante autorizado o importador de la UE.
- Información sobre su uso y montaje en castellano u otro idioma oficial del lugar donde se compre el juguete.
- La edad mínima para su utilización si es necesaria para evitar riesgos.
- Las advertencias acerca de los riesgos derivados del uso del juguete y manera de evitarlos.

En el caso de juguetes de tamaño reducido, así como en el de juguetes compuestos por elementos de tamaño reducido, estas indicaciones podrán, asimismo, ir colocadas sobre el envase, en una etiqueta o en un folleto. Cuando dichas indicaciones vayan colocadas sobre el juguete, deberá llamarse la atención del consumidor sobre la utilidad de conservarlas.

Podrán abreviarse las indicaciones en la medida en que dicha abreviatura permita identificar al fabricante, a su representante autorizado o al importador.

Las etiquetas y/o envases de los juguetes, así como las instrucciones que les acompañan deben alertar, de forma eficaz y completa a los usuarios y/o a sus cuidadores acerca de los riesgos que puede entrañar su uso y de la forma de evitarlos.

#### Advertencias e indicaciones de las precauciones de uso o manejo:

1. Juguetes no destinados a niños menores de treinta y seis meses. Llevarán una advertencia «no es conveniente para niños menores de treinta y seis meses», o «no es conveniente para niños menores de tres años», que se completará con una indicación concisa, de los riesgos específicos que motiven dicha exclusión.
2. Toboganes, columpios en suspensión, anillas, trapecios, cuerdas y juguetes análogos montados sobre soportes. Irán acompañados de unas instrucciones de uso o empleo que pongan de relieve la necesidad de efectuar controles y revisiones periódicas de sus partes más importantes (suspensiones, sujetadores, fijaciones al suelo, etc.) y que precisen que, en caso de omisión de dichos controles, el juguete podría presentar riesgos de caídas o vuelco. Se deberán proporcionar igualmente instrucciones de montaje, con indicación de las partes que puedan resultar peligrosas en el caso de un montaje incorrecto.
3. Juguetes funcionales. Llevarán la inscripción: «¡Atención! Utilícese bajo la vigilancia de adultos». También se indicará que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de niños de muy corta edad. Irán acompañados por instrucciones de uso, que mencionen las precauciones, con la indicación de los riesgos que supondría no seguirlas.
4. Juguetes que contengan sustancias o preparados peligrosos. Juguetes químicos. Sin perjuicio de la aplicación de las normas relativas a la clasificación, el envasado y el etiquetado de las sustancias y preparados peligrosos, en las instrucciones de uso se indicará su carácter peligroso, así como las precauciones que deberán adoptar los usuarios con el fin de evitar riesgos, riesgos que se habrán de especificar de forma concisa según sea el tipo de juguete. Se mencionarán también los primeros auxilios que deberán administrarse en caso de accidentes graves provocados por el uso de dichos juguetes. Se indicará, asimismo, que dichos juguetes han de mantenerse fuera del alcance de los niños de muy corta edad. Además en caso de los juguetes químicos exhibirán en sus envases la inscripción: «¡Atención! Únicamente para niños mayores de ... años (Edad a fijar por el fabricante). Utilícese bajo la vigilancia de adultos».
5. Patinetes y patines de ruedas para niños. Llevarán la inscripción: «¡Atención! Utilícese con equipo de protección». Además, las instrucciones de uso o empleo recordarán que la utilización del juguete deberá efectuarse con prudencia, ya que requiere una gran habilidad y lejos de la vía pública, con el fin de evitar accidentes, por caídas o colisiones, del

usuario y de terceros. También se proporcionarán indicaciones acerca del equipo protector recomendado: Cascos, guantes, rodilleras, coderas, etc.

6. Juguetes náuticos. Llevarán la inscripción: «¡Atención! Utilizar sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia».

#### 6.3 Horarios

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

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

Las denominadas tiendas de conveniencia, tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional.

#### 6.4 Garantías

El vendedor está obligado a entregar al consumidor el bien solicitado conforme con el contrato de compraventa en cuanto a su descripción, cualidades, aptitud para el uso a que se destine, calidad y prestaciones habituales del mismo.

Si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Se considerará que una de las opciones es desproporcionada cuando los costes que imponga al vendedor, en comparación con la otra posibilidad, no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la opción alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor.

El vendedor responderá frente al consumidor ante cualquier falta de conformidad que se manifieste en un plazo de dos años desde la entrega. Se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto ya existían cuando éste se entregó.

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor, cuando éste 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 si mayores inconvenientes para el consumidor. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

En los bienes de segunda mano el vendedor y el consumidor, podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega, considerando como fecha de ésta la de la factura o tique de compra.

## 6.5 Actividades de promoción de ventas y ventas especiales

### Ventas en liquidación

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

### 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.

### Ventas de promoción

Los productos en promoción, no podrán 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, deberá figurar con claridad: el producto o productos objeto de promoción, las condiciones de venta y el 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.

### 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.

### 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.

### Venta a distancia

El vendedor, antes de iniciar la contratación y con la antelación necesaria, deberá facilitar al posible comprador una oferta comercial en la que de forma inequívoca consten los siguientes datos: identidad del vendedor y su dirección, proveedor, características especiales del producto, precio y, en su caso, debidamente separados, los gastos del transporte, forma de pago y modalidades de entrega, así como el plazo de validez de la oferta.

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el vendedor deberá ejecutar el pedido en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido.

El comerciante tiene prohibido enviar juguetes o mercancías no pedidas, exceptuándose las muestras comerciales, en tanto no reciba un pedido por parte del interesado.

Una vez realizado el pedido por parte del consumidor, el comerciante sólo podrá exigir el pago anticipado a la entrega cuando se trate de un encargo adaptado a la petición del cliente.

Verificada la venta, el comprador podrá desistir del contrato en un plazo de siete días hábiles contados desde la recepción. El desistimiento del comprador no implicará cargo alguno y, en el caso de haber concertado un crédito al consumo, quedaría resuelto. No obstante, el comprador deberá abonar los gastos de devolución y, en su caso, indemnizar los desperfectos del objeto de la compra.

### Venta automática

El comerciante que expida juguetes utilizando el sistema de venta automática o que recepcione en su local máquinas que expidan juguetes, es responsable del cumplimiento de las siguientes obligaciones:

Las máquinas deben estar homologadas por la Comunidad Autónoma y su instalación requiere autorización administrativa.

En todas las máquinas deberá figurar con claridad cuál es el producto que expenden, su precio, tipo de monedas que admiten, instrucciones para la obtención del producto deseado, datos de homologación del aparato, identidad del oferente y número de inscripción en el correspondiente Registro, así como una dirección y teléfono donde se atenderán las reclamaciones.

Todas las máquinas de venta deberán permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado.

### 6.6 Precios

La fijación del precio es libre para el comerciante, debiendo marcarse en todos los productos ofrecidos a los consumidores de manera que sean:

- Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.
- Visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

Si en la publicidad se incluye el precio, deberá indicarse el precio total de la compra.

### 6.7. Facturas y tiques

Los empresarios o profesionales pertenecientes al sector juguetero, están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos.

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.

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. (Impuesto sobre el Valor Añadido incluido)

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

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

No obstante, no será obligatoria 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)

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 sustitutos podrán expedirse en cualquier lengua y por cualquier medio, en papel o soporte electrónico, que permita constatar su contenido.

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

Los importes que figuran en las facturas o documentos sustitutos podrán expresarse en cualquier moneda, a condición de que el importe del impuesto, que, en su caso, se repercuta se exprese en euros.

### 6.8. Hojas de Reclamaciones

Todos los establecimientos tendrán a disposición de los clientes “Hojas de reclamaciones” y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por los establecimientos a los consumidores que las soliciten por no estar 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 automática y demás que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público dispondrán 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.

### 6.9 Publicidad

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

Las ofertas publicitarias que haga el comerciante se ajustarán a la naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad del juguete en cada caso, teniendo en cuenta que la infancia y adolescencia se consideran a efectos

legales “Colectivos de especial protección” por su situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad.

### 6.10 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.

Si en el curso de su actividad, los establecimientos recabaran datos de menores de edad, deberán asegurarse de que las cláusulas de información relativas a dichos tratamientos son inteligibles por el público al que van dirigidas, debiendo en todo caso obtener el consentimiento previo de los tutores legales en el caso de menores de 14 años. (Recomendaciones de la Agencia de Protección de Datos en relación al tratamiento de los datos de menores de edad para su adecuación a la Ley 15/1999)

### 6.11 Residuos

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.

En particular los residuos procedentes de juguetes considerados como aparatos eléctricos o electrónicos, por requerir para su funcionamiento la corriente eléctrica o campos electromagnéticos, así como los procedentes de juguetes químicos en cuya composición intervengan sustancias tóxicas y peligrosas, o

de otros productos como pilas, acumuladores, baterías, etc., que igualmente los contengan, deben conservarse en condiciones adecuadas de higiene y seguridad, separándolos y procediendo a su reciclado, reducción o eliminación en la medida de lo posible, haciendo entrega de los mismos debidamente clasificados para su recogida selectiva en los contenedores específicamente destinados a tal fin.

En este sentido los usuarios de juguetes considerados como aparatos eléctricos y electrónicos utilizados en sus hogares deberán entregarlos, cuando se deshagan de ellos, para que sean gestionados correctamente. Dicha entrega no supondrá coste alguno para los mismos.

A tal fin el usuario podrá entregarlo al distribuidor, en el supuesto de que adquiriese un nuevo producto de tipo equivalente o con las mismas funciones que el desechado, o bien podrá depositarlo en los puntos destinados a la recogida selectiva de los mismos por parte del Ayuntamiento de Madrid.

Este tipo de juguetes consistentes en aparatos eléctricos o electrónicos (trenes o coches eléctricos, consolas portátiles, videojuegos y otros juguetes) deberán ir marcados de manera que quede identificado el productor, debiendo incluir en la etiqueta el símbolo que indica la recogida selectiva de los mismos consistente en un contenedor de basura tachado por un aspa.

De igual forma las pilas y acumuladores deberán incluir en su etiquetado el marcado correspondiente a dos símbolos, uno relativo al contenido de materiales pesados (símbolo químico correspondiente al mercurio (Hg), Cadmio (Cd) o Plomo (Pb)) y otro indicativo de su recogida por separado. (contenedor de basura tachado por un aspa)



### 6.12 Responsabilidades

El comerciante tiene obligación de vender los artículos que oferte o tenga expuestos atendiendo al orden temporal de las solicitudes. Se excluyen los objetos sobre los que se advierta que no se encuentran a la venta o que, claramente, formen parte de la instalación o decorado.

Los fabricantes e importadores, salvo causa de exoneración, asumen la responsabilidad y la correspondiente obligación de indemnización por los daños y perjuicios causados a niños y cuidadores en el uso de juguetes que sean defectuosos, durante un plazo de diez años a partir de su puesta en circulación, a menos que en ese periodo se hubiese iniciado la correspondiente reclamación judicial. El perjudicado tiene un plazo de tres años, desde que sufrió el daño, para reclamar.

El suministrador del producto defectuoso responderá, como si fuera el fabricante o el importador, cuando haya suministrado el producto a sabiendas de la existencia del defecto.

## 7. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos del sector del comercio de juguetes que se adhieran al presente Código, se comprometen al cumplimiento de 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 obligatorio de los juguetes recepcionados, para verificar su conformidad antes de exponerlas a la venta. En este sentido prestará especial atención al marcado “CE” tomando las precauciones necesarias con respecto a las marcas e inscripciones que puedan prestarse a confusión.

El comerciante se compromete a no distribuir juguetes que sean copia de marcas registradas o que por su nombre induzcan a error sobre la marca.

Revisarán periódicamente el estado de los juguetes que así lo precisen, retirando aquellos que muestren signos de deterioro, ya que esto podría suponer un riesgo para los niños. Los defectos que presenten los juguetes expuestos a la venta en modalidad de saldos, en ningún caso, alterarán la naturaleza y fin del juguete original.

Efectuará los cambios y devoluciones solicitados de juguetes sin desembalar, en el plazo de 15 días, previa presentación del justificante de compra, sin que ello signifique la devolución del importe, más allá de los requisitos y situaciones establecidos legalmente.

Se atenderá al usuario sin discriminación alguna, y por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine. (compra, devolución, 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 que cualquier cliente pueda plantear.

Facilitarán al cliente un asesoramiento especializado que permita la elección, por su parte, del juguete más adecuado. Para ello:

- Prestarán especial atención a la formación técnica y pedagógica de los empleados de su establecimiento de manera que conozcan los distintos tipos y categorías de juguetes.
- Ofrecerán al consumidor toda la información de que dispongan como profesionales del sector juguetero, poniendo a su disposición guías editadas referentes a clasificaciones de juguetes, juguetes recomendados según edades, y otras publicaciones consensuadas por órganos competentes en la materia.
- Proporcionarán información sobre el marcado “CE” y lo que ello implica.
- Realizarán demostraciones, a petición del cliente o siempre que se considere necesario.

Ordenarán los juegos y material didáctico en su establecimiento, de modo que facilite la búsqueda y elección por parte de los compradores interesados, por edades y tipos de juego, tomando como referencia la siguiente clasificación:

- De ejercicio (sensoriales, motores y manipulativos)
- Simbólicos (aquellos que estimulan la representación y la imitación del entorno)
- De construcción ( como puzzles, manualidades, construcciones, montajes...)
- De reglas (juegos de sociedad o deportivos)
- Juguetes adaptados
- Otros juguetes

Los establecimientos de venta de juguetes colaborarán en la protección del medio ambiente mediante la utilización de embalajes y bolsas fabricados con materiales no contaminantes y reciclables, fomentando la utilización de papel reciclado para la elaboración de catálogos y folletos publicitarios. Asimismo, procederán a depositar los residuos generados, según el tipo, en contenedores específicos, facilitando de esta forma, su segregación y gestión.

Contribuirán a la educación medioambiental de los consumidores informándoles de la importancia de poner en práctica las instrucciones recogidas en el etiquetado de los mismos a fin de evitar su eliminación incontrolada cuando deseen deshacerse de ellos, particularmente en el caso de los usuarios de

juguetes susceptibles de generar residuos tóxicos, peligrosos o de aparatos eléctricos o electrónicos, poniendo en su conocimiento los medios de recogida selectiva ofrecidos al efecto por el Ayuntamiento de Madrid.

Así, podrán acceder a la relación de Puntos limpios disponibles en el municipio de Madrid, a través de la web: <http://www.mambiente.munimadrid.es>.

Asimismo, proporcionarán información a los consumidores sobre la existencia de campañas de recogida de juguetes con fines benéficos (ONGs, hospitales ...).

El comerciante cuidará de que la publicidad disponible en su establecimiento, respete la capacidad crítica, de discernimiento y valoración limitada de los niños, empleando mensajes sinceros y precisos, que no induzcan a error ni exploten la capacidad imaginativa del menor. Se procurará influir positivamente en la educación y formación infantil, incentivando valores sociales y éticos, como la amistad, generosidad, solidaridad, justicia, igualdad, protección del medioambiente, etc.

Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por los consumidores y/o usuarios, 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...).

En los pagos efectuados a través de tarjetas electrónicas, 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, para comprobar los datos facilitados.

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 su difusión debiendo tener ejemplares del mismo 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, la Asociación de Comerciantes de Juguetes de Madrid-ACIJUM-COPYME, potenciará entre sus asociados, la información correspondiente al contenido del presente Código, fomentando la adhesión de aquellos al mismo.

Igualmente colaborarán en la difusión del presente Código las Asociaciones de Comerciantes que voluntariamente así lo estimen.

## 8. SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CODIGO

Una vez que los establecimientos dedicados a la comercialización de juguetes 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 que se recogen 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 “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, el cual podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de su utilización en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

El Ayuntamiento de Madrid procederá a inscribir en el correspondiente Registro de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo “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 del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

## 9. REVISIÓN Y VIGENCIA DEL CODIGO

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

#### Seguridad y Red de Alerta

(Apartado 6.1. del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

1. Se efectúan las adecuadas comprobaciones de seguridad antes de exponer los juguetes a la venta.

2. Se toman las debidas precauciones en el almacenamiento, transporte y exposición de los juguetes para garantizar su adecuada conservación.

3. Conserva la documentación relativa al origen de los juguetes durante 3 años, tras agotar existencias.

4. ¿Está dispuesto a colaborar, en caso de necesidad, con el sistema RAPEX (red de alerta)?

#### Información al consumidor

(Apartado 6.2. del Código de Buenas Prácticas)

Las indicaciones que figuran en el etiquetado de los juguetes son:

5. Son claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor.

6. Están al menos en castellano.

7. No inducen a error al consumidor.

En el etiquetado de todos los juguetes a disposición de los consumidores figura:

8. Marcado "CE".

9. Nombre y/o razón social y/o marca así como dirección del fabricante o de su representante autorizado o importador.

10. Edad mínima de uso así como instrucciones, en su caso.

11. Instrucciones de uso así como advertencias de posibles riesgos y manera de evitarlos (en su caso).

#### Horarios

(Apartado 6.3 del Código de Buenas Prácticas)

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

SÍ NO

**Garantía**

(Apartado 6.4 del Código de Buenas Prácticas)

13. Se repara o sustituye el producto al consumidor, en caso de la existencia de falta de conformidad, siempre que lo haya comunicado al vendedor en el plazo de dos meses desde su conocimiento y dicha opción no resulte desproporcionada.

14. Se rebaja o devuelve el importe, en caso de no estar conforme.

15. Esta política de rebaja o devolución está debidamente anunciada.

**Precios**

(Apartado 6.6. del Código de Buenas Prácticas)

16. El precio de venta está indicado de forma inequívoca en todos los productos, siendo fácilmente identificable para el consumidor y claramente visible.

**Facturas y tiques**

(Apartado 6.7. del Código de Buenas Prácticas)

17. Se expiden y entregan facturas o tiques, donde queden reflejadas las operaciones llevadas a cabo.

18. Guardan la matriz o las copias de las facturas o tiques emitidos.

19. Las facturas emitidas, en caso de ser solicitadas por los clientes, están debidamente cumplimentadas.

Todos los tiques y sus copias contienen los siguientes datos:

20. Número y serie.

21. Número de Identificación Fiscal, nombre y apellidos, razón o denominación social completa.

22. Tipo impositivo aplicado o la expresión "IVA incluido".

23. Contraprestación total.

**Hojas de Reclamaciones**

(Apartado 6.8 del Código de Buenas Prácticas)

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

SÍ NO

25. ¿Se anuncian en lugar visible mediante cartel oficial?

26. ¿Se facilitan al usuario siempre que son solicitadas?

**Publicidad**

(Apartado 6.9 del Código de Buenas Prácticas)

27. La publicidad realizada no es engañosa, no incentiva la violencia ni provoca sexualmente.

**Protección de datos**

(Apartado 6.10 del Código de Buenas Prácticas)

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

29. ¿Tienen establecido algún sistema de cancelación o destrucción de los datos de los usuarios cuando dejan de ser necesarios?

**Compromisos de actuación**

(Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)

30. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?

31. ¿En la recepción de la mercancía, revisan el etiquetado antes de exponerla a la venta?

32. ¿Se atiende a todos los usuarios sin discriminación y con independencia del servicio solicitado: compra, cambio o devolución?

33. ¿Contribuyen a la protección medioambiental mediante la utilización de envases no contaminantes y reciclables, así como mediante la difusión de la información al respecto?

34. ¿Realizan asesoramiento adecuado a los consumidores con anterioridad a la adquisición de los juguetes?

35. ¿Los juguetes comercializados no son copias de marcas registradas?

36. ¿Realiza los cambios y devoluciones de juguetes sin desembalar en el plazo de 15 días previa presentación del justificante de compra?

37. ¿Existen reclamaciones en el último año?

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





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](http://www.munimadrid.es)

**Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010

[www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)

**Junta Arbitral de Consumo (JAC)**

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010