

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE TINTORERÍAS Y LAVANDERÍAS

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

tl

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
en el sector de
**tintorerías
y lavanderías**



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 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
 - 2. Ámbito de aplicación
- 9 3. Marco jurídico
- 11 4. Definiciones
- 13 5. Diagrama de actuación
- 14 6. Requisitos legales aplicables al sector:
 - 6.1 Información al usuario. Precios. Horarios. Carteles Informativos.
 - 6.2 Documentación
 - 16 6.3 Responsabilidades
 - 17 6.4 Protección de datos
 - 6.5 Hoja de Reclamaciones
 - 6.6 Gestión Medioambiental
 - 6.6.1. Gestión de Residuos
 - 18 6.6.2. Gestión Medioambiental de emisiones
 - 6.7. Publicidad.
- 20 7. Compromisos de actuación
 - 7.1 Generales
 - 21 7.2 Personal
 - 7.3 Instalaciones
 - 7.4 Servicios “Exprés”
 - 7.5 Tratamiento de posibles incidencias
- 23 8. Seguimiento de la aplicación del Código
- 24 9. Revisión y vigencia del Código
- 25 10. Anexo I. Cuestionario de Preguntas y Respuestas
- 31 11. Anexo II. Protocolo de Autocontrol

INTRODUCCIÓN

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Tintorerías y Lavanderías” constituye la actualización del editado por el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, elaborado en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 23 de mayo de 2002, firmado con la **Asociación Profesional de Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid**, y aprobado por el 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 de Tintorerías y Lavanderías**, y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, medio ambiente etc, que exceden del contenido de aquellos, y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este Código se promueve el autocontrol en el Sector de Tintorerías y Lavanderías, 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 pretende constituir una guía práctica que facilite el cumplimiento de la legislación aplicable a las empresas del Sector de Tintorerías y Lavanderías, y contribuya a resolver, de manera ágil, las cuestiones más frecuentes que pudieran plantearse como consecuencia del desarrollo de su actividad, con el objetivo de promover la calidad de sus servicios y acrecentar el grado de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

La adhesión de las empresas a este Código implica, además, el cumplimiento de los compromisos de actuación en él señalados, así como el autocontrol de la actividad desempeñada.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código de Buenas Prácticas será aplicable a todos los establecimientos dedicados a la actividad de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos, que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, pertenecientes a la Asociación Profesional de Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid (ASTYLCAM), 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 ESTATAL

- Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- 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).
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- REAL DECRETO 117/2003, de 31 de enero, sobre limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes en determinadas actividades.
- 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.
- Real Decreto 1801/2003, de 23 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

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. (Modificada por Ley 1/2008, de 26 de junio de Modernización del Comercio Minorista).
- Ley 8/2001, de 13 de julio de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998.
- 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 (CE) 761/2001, de 19 de marzo de 2001.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de 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.

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.

Clasificación de servicios

- **Limpieza:** Consiste en el lavado de los productos textiles, de cuero, piel o sintéticos, con adición de agua y jabón u otros productos.
- **Limpieza en seco:** Toda actividad industrial o comercial en la que se utilicen compuestos orgánicos volátiles en una instalación para eliminar la suciedad de las prendas de vestir, mobiliario y bienes de consumo similares, con excepción de la eliminación manual de manchas en la industria de tejidos y prendas de vestir. A efectos de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos, se consideran dos tipos básicos:
 - a) Simplificada: Es la compuesta por la limpieza en seco y el planchado mecánico.
 - b) Completa: Incluye la limpieza en seco, el manchado específico, el planchado mecánico y el retoque y planchado final a mano.
- **Limpieza que no se realiza en seco:** En los casos de régimen de autoservicio, comprende el lavado o bien lavado y secado. En servicios efectuados por el personal del establecimiento, se incorporará a las anteriores manipulaciones, el doblado solamente o el planchado y doblado.
- **Teñido:** Consiste en el cambio de color de las prendas textiles, de cuero, piel o sintéticas.
- **Conservación:** Es el mantenimiento de la prenda, durante un tiempo determinado, en condiciones óptimas para evitar su deterioro.
- Cualquier otra actividad de planchado, o reparación realizada en los servicios mencionados.

Factura

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

Fecha prevista de terminación del servicio o entrega

Es el período de tiempo estimativo, al cabo del cual es razonablemente previsible que la prenda dejada en depósito se halle disponible para su devolución al cliente, una vez ha recibido los tratamientos necesarios.

Piezas de uso corriente

Se consideran dentro de esta denominación las siguientes prendas: abrigo, gabardina, chaqueta, traje caballero, traje sastre, vestido liso, pantalón, falda lisa, blusa, camisa, jersey, chaleco y corbata.

Resguardo de depósito

Es el documento que se expide por el prestador del servicio, a la persona interesada, en el momento de la entrega de la prenda o prendas.

Servicio Urgente

A efectos del RD.1453/1987, es aquél que debe realizarse en el plazo máximo de 3 días, a partir de la fecha de recepción de la prenda, o de 6 días en los servicios de teñido.

El servicio adquiere el carácter de urgente siempre que se exija el pago anticipado, total o parcial, previa conformidad expresa.

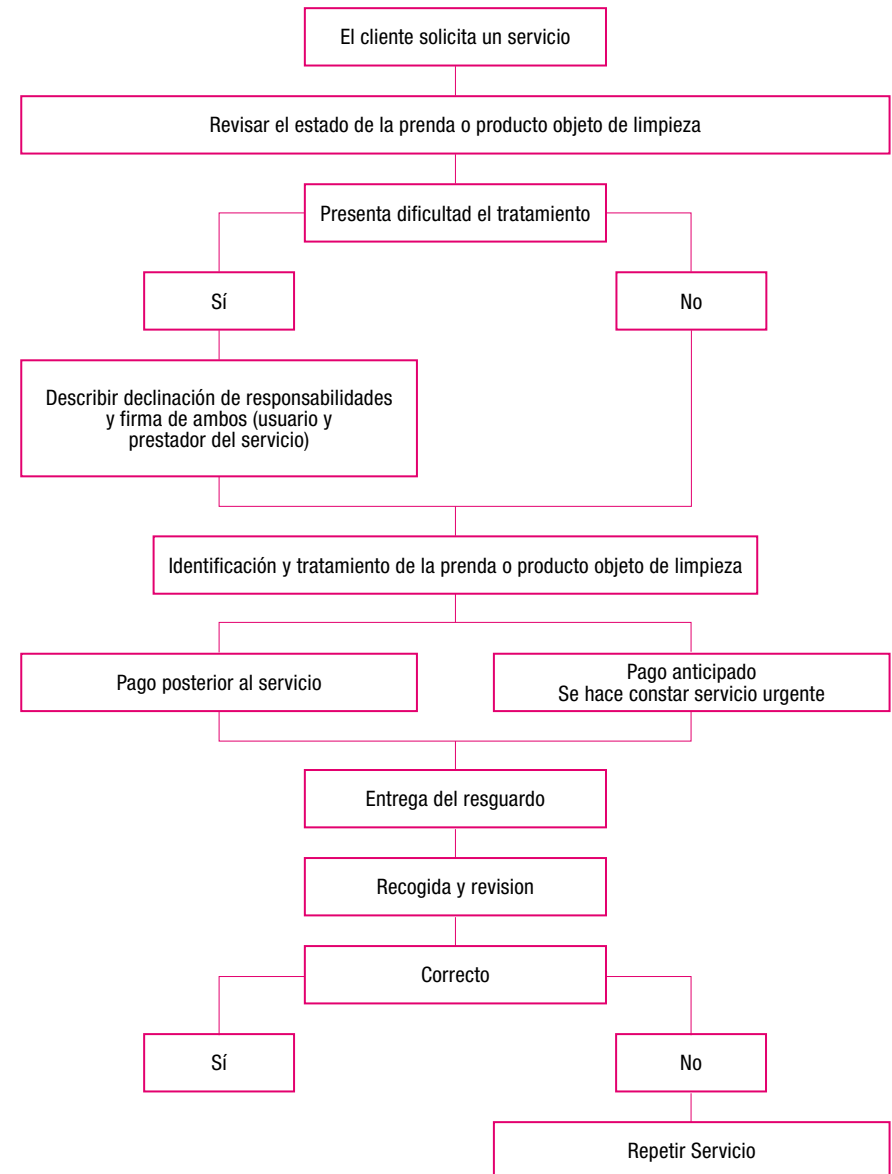
Tique o resguardo de pago

Es el documento que, sin tener la forma de factura, debe ser entregado al cliente en el momento de retirar las prendas una vez abonado el servicio. Esta obligación podrá cumplirse haciendo constar el pago en el resguardo de depósito previamente entregado al cliente. Además de otros requisitos fiscales, el tique deberá dejar constancia, al menos, de la identificación del establecimiento, de la cantidad abonada, del concepto por el que se satisface y de la fecha.

5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama adjunto, muestra esquemáticamente la secuencia de actividades llevadas a cabo en el proceso de limpieza, conservación y/o teñido de una prenda o producto textil, de cuero, piel o sintético.

Dicho diagrama, constituye la base para determinar los puntos de control de calidad necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio, así como la satisfacción del cliente.



6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

6.1. Información al usuario

El local destinado a atención al público, deberá mostrar, al menos, en castellano y de forma perfectamente visible (en caracteres no inferiores a 7 mm), información relativa a precios aplicados a los servicios, horario y leyendas de derechos del consumidor.

Asimismo, tendrá un ejemplar del Reglamento aprobado por RD. 1453/1987, de 27 de noviembre a disposición de los clientes que lo soliciten y hoja informativa sobre precios de los servicios a domicilio, cuando se apliquen.

Deberá exhibir los precios máximos de los servicios tipo y de los demás servicios complementarios para las piezas de uso más corriente, o por kilogramo, cuando la limpieza sea “a peso”, o en régimen de autoservicio o por unidades de metro cuadrado en alfombras, moquetas y telas.

Los precios incluirán todo tipo de carga o gravamen, salvo el IVA, cuya inclusión es optativa, debiendo, en caso de no ser computado, indicarlo expresamente.

El establecimiento tendrá a la vista del público y facilitará de forma gratuita a quien lo solicite, la Carta de Recomendaciones al Usuario.

Con el fin de dar una información veraz y suficiente a los consumidores, se les informará, mediante leyenda y siempre que exista conformidad expresa, sobre su derecho a efectuar o no, el pago anticipado total o parcial del importe del servicio cuando exista conformidad expresa por parte del cliente.

Figurarán, asimismo, las siguientes leyendas:

- “Si el cliente desea tener información o efectuar alguna reclamación o renuncia podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de consumo o a las Asociaciones de Consumidores”.
- “El establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda, con una cantidad que de mutuo acuerdo se consigne en el resguardo”.
- “El establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente que lo solicite”.

6.2. Documentación

En el momento de la entrega de la prenda por parte del cliente, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un **resguardo**, copia del cual será entregada al cliente, quedando otra en poder de aquél.

El resguardo servirá como documento justificativo, a efectos de cualquier posible reclamación y del pago del servicio. En él, deberán constar los siguientes datos:

- Identificación de la empresa (nombre, domicilio y NIF o DNI).
- Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido.
- Identificación del cliente (nombre y domicilio).
- Identificación y/o descripción de la prenda para los servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios. Para la limpieza que no se realice en seco, se especificará si el paquete es de ropa blanca, de color o variada.
- Servicio solicitado.
- Precio del servicio para cada prenda y el total correspondiente.
- Fecha de recepción.
- Fecha prevista de terminación del servicio o entrega a domicilio.
- Firma o sello del prestador del servicio.
- Firma del usuario, que será requisito necesario cuando el documento refleje alguna causa de exención de responsabilidad del prestador del servicio.
- Cuantas observaciones se considere necesario especificar por parte del usuario o prestador del servicio, respecto al color, estado de uso de la prenda, tratamiento o cuidado de la prenda o paquete entregado.

Cuando exista la posibilidad de deterioro de las prendas sometidas al tratamiento solicitado, bien porque han de someterse a manipulaciones especiales, bien por encontrarse éstas en mal estado, se expresará claramente esta circunstancia en el resguardo, con declinación, en su caso, de responsabilidades por parte del prestador del servicio.

Cuando exista la posibilidad de que el servicio solicitado no resulte conforme a lo requerido, por concurrir alguna circunstancia excepcional en la prenda, o porque el cliente haya pedido la aplicación de un tratamiento no idóneo y desaconsejado por el prestador del servicio, habrá de hacerse constar esta circunstancia en el resguardo, con declinación, en su caso, de responsabilidades por el resultado de las manipulaciones a que ha de someterse la prenda.

El usuario y el prestador del servicio podrán pactar de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de la prenda, que sería de obligada aplicación por ambas partes en caso de extravío o deterioro. Esta valoración debe constar expresamente en el resguardo.

La presentación del resguardo será obligatoria en el momento de retirar las prendas, y deberá ser devuelto al cliente, haciendo constar en el mismo el pago del servicio. Este resguardo constituye un documento esencial, a efectos justificativos, ante cualquier posible reclamación.

La no especificación en el resguardo del precio o del tipo de servicio obligará a facturar por la tarifa más baja de las anunciadas. En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuren en el resguardo.

En caso de extravío del resguardo por parte del cliente, se exigirá de éste, en el momento en que acuda a recoger la prenda, su nombre completo, número de teléfono y/o exhibición del DNI (u otro documento acreditativo), así como su firma y "recibi", sobre la copia del resguardo en poder del empresario.

Los artículos podrán ser retirados del establecimiento sin recargo durante un plazo máximo de tres meses, desde la fecha prevista de terminación del servicio y/o entrega a domicilio, a partir de los cuales se podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar su importe en lugar visible al público, o conste en la hoja informativa para los supuestos de servicio a domicilio.

El establecimiento conservará la copia de los resguardos entregados, de manera adecuada y por un periodo no inferior a seis meses, desde la fecha de entrega de las prendas a que éstos se refieran.

Las cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios deberán redactarse con un tamaño de letra no inferior a 1'5 mm de altura, quedando prohibida la inclusión de aquellas que puedan ser lesivas para los mismos.

En caso de duda de interpretación de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie carácter abusivo, aunque se hayan negociado individualmente.

6.3. Responsabilidades

Los prestadores del servicio serán responsables de los daños y perjuicios que se produzcan con ocasión de la prestación de los mismos.

Podrán eximirse de responsabilidad en los supuestos de daños o deterioro, siempre y cuando se hubieran consignado en el resguardo las observaciones correspondientes a tales daños. En estos casos, será obligatoria la firma del usuario.

En tales supuestos, la empresa será responsable y deberá abonar una indemnización, de acuerdo con la valoración previa de la prenda que conste en el resguardo. Si no se hubiera efectuado dicha valoración, la indemnización podrá ser exigida mediante los medios legalmente establecidos.

Cuando una prenda sea requerida por el cliente y no sea devuelta en el plazo de 30 días, a partir de la fecha de entrega, se considerará extraviada.

Cuando se solicite un servicio y el resultado no fuera conforme a lo requerido, sin que esta posibilidad hubiera sido prevista, podrá el cliente exigir que se realice de nuevo, sin que por ello pueda cobrarse mayor cantidad a la inicialmente presupuestada en el resguardo, con independencia de las reclamaciones que se pudieran presentar por las deficiencias del servicio.

En los autoservicios de lavandería, la responsabilidad queda limitada al buen funcionamiento de la maquinaria y a la calidad de los productos de limpieza proporcionados por el establecimiento.

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

Los poseedores o productores de residuos serán responsables de cualesquiera daños y perjuicios ocasionados a terceros, en sus personas o bienes, o al medio ambiente, durante todo el tiempo que permanezcan en posesión de los mismos.

6.4. Protección de datos

Los establecimientos 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.

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

6.5. Hojas de Reclamaciones

Todos los establecimientos exhibirán, en lugar visible para el usuario, el cartel oficial de la existencia de las hojas de reclamaciones, debiendo tenerlas a disposición del público.

El usuario podrá exigir las hojas de reclamaciones cuando exista alguna disconformidad o controversia en relación al servicio prestado.

6.6 Gestión Medioambiental

6.6.1. Gestión de residuos

El empresario, deberá 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 de los mismos.

A tal fin procederá a su recogida selectiva, separándolos y conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad, para facilitar su reciclado, reducción o eliminación, haciendo entrega de ellos debidamente clasificados a un gestor autorizado, o bien depositándolos en los puntos destinados al efecto por parte del Ayuntamiento de Madrid.

A estos efectos, en la actividad productiva de tintorerías, se observará estrictamente la legislación vigente en materia de residuos y se adoptarán cuantas buenas prácticas medioambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos.

En concreto:

- No se mezclarán residuos peligrosos entre sí, o con otros asimilables a los urbanos, ni se efectuarán mezclas que dificulten su gestión, o supongan un aumento de su peligrosidad.
- Se depositará cada tipo de residuo en un contenedor específico, facilitando así, su segregación y gestión.
- La gestión de los residuos peligrosos (incluidos los envases de sustancias peligrosas) se llevará a cabo a través de gestores autorizados.

6.6.2. Gestión Medioambiental de emisiones

Aquellas instalaciones en las que se lleve a cabo la actividad de limpieza en seco deberán no superar el valor límite de emisión total de compuestos orgánicos volátiles, debidos al uso de disolventes orgánicos, que se fija en 20g/Kg (valor expresado en masa de disolvente emitido por kilogramo de producto limpiado y secado), ya que en caso contrario, están sujetas al cumplimiento obligatorio de las especificaciones recogidas en la correspondiente normativa de aplicación. En este sentido, procurarán utilizar productos con bajo contenido en disolvente o que estén exentos de ellos.

6.7. Publicidad

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

Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

7. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

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

7.1. Generales

- 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.
- 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 empresarios que se adhieran al presente Código contribuirán a su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo a disposición de los consumidores que lo soliciten.
- El empresario suscribirá, y mantendrá vigente por tiempo indefinido, una póliza de responsabilidad civil que cubra suficientemente el importe de las prendas.
- 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.

7.2. Personal

La empresa prestará especial atención a la formación continua de los empleados e involucrará al personal en el cumplimiento de los compromisos de actuación.

Los empleados que acudan, en su caso, al domicilio de los clientes, se identificarán como tales, mediante el uso de un carné de empresa, o cualquier otro documento acreditativo.

7.3. Instalaciones

El empresario mantendrá el establecimiento adecuadamente iluminado, limpio y ordenado y facilitará el acceso de personas con movilidad reducida (rampa de acceso, etc).

El empresario dispondrá en el local de un espacio de almacenamiento adecuado a la naturaleza y características de las prendas en espera o ya tratadas, de tal modo que se garantice su adecuada preservación e integridad.

Los empresarios supervisarán periódicamente el correcto estado de los medios de producción, así como la calidad de las materias primas empleadas en sus actividades.

7.4. Servicios “Exprés”

Se trata de un servicio rápido prestado en aquellos establecimientos en los que, además de realizarse cobro anticipado, previa conformidad expresa del cliente, se exhibe como argumento publicitario o bien se pacta con el cliente, un compromiso de entrega de las prendas tratadas en un plazo inferior a 24 horas. Cuando dicho período se rebase en más de una hora, se reintegrará al cliente, el importe establecido por la prestación del servicio, salvo que la causa no sea imputable a la responsabilidad asumida por el establecimiento.

Los establecimientos que ofrezcan esta clase de servicios rápidos deberán indicar en el resguardo, la fecha y hora de recogida o entrega de la prenda, el tipo de servicio que presta, así como el importe del servicio.

7.5. Tratamiento de posibles incidencias

Las principales causas de controversia que se pueden producir como consecuencia del servicio prestado en el desarrollo de esta actividad son:

Limpieza insuficiente

Si en el momento de recogida de la prenda existiese disconformidad del cliente con el resultado del servicio prestado y, salvo que dicha posibilidad hubiese sido advertida previamente y por escrito, con el consentimiento de éste, se procederá

a repetir el proceso completo, hasta dos veces, sin cargo adicional alguno (siempre y cuando se pueda garantizar la integridad de la prenda sometida a tales tratamientos).

Deterioro de las prendas o extravío en el establecimiento

Se procederá a actuar según se especifica a continuación:

- El personal de la tintorería informará al cliente, de manera objetiva, clara e inmediata, acerca de cualquier suceso ocurrido durante el extravío o, en su caso, el tratamiento de la prenda que haya podido ocasionar daños, visibles o no, sobre aquella, así como de las consecuencias que le acarrearía, en caso de reclamación, la retirada de la prenda del establecimiento.
- En los casos en que no se hubiera pactado previamente y por escrito en el resguardo, una valoración previa de la prenda, el establecimiento propondrá al cliente una indemnización con arreglo al importe de la prenda reflejado en la factura de compra correspondiente (disminuyendo dicho importe a razón de un 20% anual desde la fecha de compra). Si el cliente aceptase la indemnización propuesta, la prenda pasará a ser propiedad del establecimiento.
- En el supuesto de que el cliente no disponga de la factura o resguardo de compra de la prenda, o no existiendo valoración previa de aquella, el gerente o encargado del establecimiento tratará de pactar una solución satisfactoria para ambas partes por sus propios medios, en un plazo no superior a cinco días hábiles.

En cualquier circunstancia, y como norma general, se exhorta al personal del establecimiento a considerar las posibles discrepancias con los juicios o valoraciones manifestadas por el cliente, como oportunidades de mejora, evitando siempre los enfrentamientos dialécticos.

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 la 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 del Ayuntamiento de Madrid 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 I. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS EN RELACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR DE TINTORERÍAS Y LAVANDERÍAS

1. En los establecimientos del sector de tintorerías y lavanderías ¿qué información mínima debe estar expuesta al público?

En todos los establecimientos del sector de tintorerías y lavanderías deberá aparecer expuesta al público la siguiente información obligatoria:

- Los precios máximos de los servicios tipo y complementarios que se ofrezcan para cada pieza de uso corriente, así como el precio por metro para alfombras o moquetas, o por kilo para servicios al peso o en régimen de autoservicio. En caso de servicios a domicilio, se dispondrá de una hoja informativa que recoja dichos precios.
- El horario de prestación de servicios, que debe ser perfectamente visible desde el exterior. También se informará del calendario de domingos y festivos que, en su caso, vaya a permanecer abierto el establecimiento. Esta información estará expuesta incluso cuando esté cerrado el establecimiento.
- Las siguientes leyendas:
 - «Si el usuario desea obtener información o efectuar alguna reclamación o denuncia en relación con el servicio, podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de consumo o a las asociaciones de consumidores».
 - «Este establecimiento tiene a disposición de los clientes el Reglamento oficial que regula su funcionamiento; además facilitará a quien lo solicite, de forma gratuita, la carta de recomendaciones del usuario del servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos».
 - «Este establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda, con la cantidad que de mutuo acuerdo haya sido consignada en el resguardo».
 - «Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente que la solicite».
 - Si se solicita el pago anticipado del servicio al cliente, se añadirá otra leyenda que indique: «Sólo se exigirá el pago anticipado total o parcial del importe del servicio, cuando exista conformidad expresa por parte del cliente».

Dicha información habrá de figurar en castellano, en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros, y ser perfectamente visible por el consumidor y usuario.

2. ¿Tiene el prestador del servicio obligación de entregar las Hojas de Reclamaciones cuando le son solicitadas por los clientes?

Si, deberá facilitarlas de forma obligatoria y gratuita al consumidor que se lo solicite.

3. ¿Dónde puede el empresario solicitar las Hojas de Reclamaciones?

Corresponde a los Ayuntamientos la edición y la distribución de las Hojas de Reclamaciones y de los carteles informativos correspondientes.

Concretamente, y en lo que respecta a los establecimientos del sector tintorerías y lavanderías cuyo domicilio social radique en el término municipal de Madrid, podrán adquirirlas de forma gratuita en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Área de Gobierno de Economía y Empleo o bien en las OMICs de las 21 Juntas Municipales de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.

4. ¿Cómo ha de ser cumplimentada una Hoja de Reclamaciones? ¿El cliente se las puede llevar para cumplimentarlas en casa?

Con carácter previo a su entrega al consumidor, el titular o empleado del establecimiento deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

El consumidor cumplimentará la hoja de reclamación en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite, haciendo constar su nombre, apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos que se incluyen en el modelo, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron.

Asimismo, el titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega del mismo al consumidor.

Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento al titular o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante. El consumidor dirigirá a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma, y conservará el suyo.

Junto con la hoja de reclamaciones el consumidor podrá presentar la factura o justificante de pago, los folletos informativos, y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

5. ¿Cómo puede el establecimiento contribuir a evitar posibles reclamaciones?

En el momento de recepción de una prenda deberá:

- Procederse a su revisión con la debida atención, al objeto de valorar su estado, y poder establecer su calificación como nueva, seminueva, usada, según corresponda.
- Anotarse en el resguardo de depósito cualquier falta o desperfecto que se observe, en el tejido, botones, adornos u otros elementos.

- Consignarse en dicho resguardo el precio que corresponda al servicio solicitado, que habrá de coincidir con el anunciado.
- Indicarse en él, cualquier circunstancia o motivo que posibilite el deterioro de las prendas sometidas a tratamiento.
- Comprobarse la ausencia en los bolsillos de objetos extraños, papeles, bolígrafos, etc.

6. ¿Es obligatorio que se indique en la ropa el proceso de lavado y secado?

No, el etiquetado de conservación que nos facilita información para el lavado, blanqueo, planchado y conservación textil profesional de una prenda no es obligatorio.

Ahora bien, en el caso de que el fabricante lo incorpore en una prenda, tiene que ser correcto y no inducir a confusión.

7. Si no es obligatorio que las prendas indiquen el proceso de lavado ¿cómo puede saberse el tipo de tratamiento a aplicar en el supuesto de la entrega de alguna prenda que no tenga esta información?

En este caso debe ser la pericia del personal quien determine la forma o procedimiento de limpieza y tratamiento. Si el establecimiento acepta el encargo, convendrá que en el resguardo se haga constar esta circunstancia así como aquellas otras que se consideren oportunas de cara a poner en conocimiento del cliente estos extremos y no incurrir en responsabilidad por un tratamiento que pueda resultar lesivo para la prenda.

A estos efectos, el personal del establecimiento tiene la posibilidad de consignar en el resguardo cuantas observaciones se consideren necesarias respecto del tratamiento o cuidado de la prenda.

8. En el caso de que el personal del establecimiento, considere necesario consignar una observación por la presencia de manchas en la prenda, y el cliente no lo acepte, por considerar que la prenda está en buen estado ¿cómo puede solventarlo?

Si el prestador del servicio considera que debe anotar cualquier reserva en el resguardo de depósito, el cliente debe aceptarlo o declinar el servicio que ofrece ese establecimiento.

La consignación de estas reservas es una potestad del establecimiento y la forma que tiene de poder declinar su responsabilidad para el caso de que el servicio no sea satisfactorio.

9. Si al recoger una prenda, el cliente manifiesta no estar conforme con el servicio recibido ¿existe obligación de repetir la limpieza solicitada?

Es posible que el cliente no esté satisfecho con el resultado del servicio que se le ha prestado. En ese caso, puede solicitar que se realice de nuevo, sin que por ello pueda cobrarse mayor cuantía que la inicialmente presupuestada.

No obstante, esta repetición del servicio no podrá impedir que el cliente presente las reclamaciones que considere procedentes si mantiene su disconformidad.

10. Si a la recepción de una prenda el cliente manifiesta haber perdido el resguardo de depósito ¿cómo se ha de proceder?

En lo relativo a la entrega y retirada de la prenda, la función del resguardo de depósito es, por un lado, acreditar que la prenda ha quedado en poder de la tintorería, y por otro que, al ser un documento al portador (no nominativo, salvo pacto en contrario), acredita a su poseedor para poder retirar la prenda.

En caso de que el resguardo se haya extraviado, existirán indicios de que quien solicita su retirada está legitimado para ello, como puede ser a través de la descripción que haga de la prenda. En cualquier caso, el establecimiento podrá exigir que el cliente acredite su identidad y firme en la copia del resguardo que obre en poder del establecimiento.

Debe tenerse en cuenta que la tintorería debe disponer de una copia del resguardo de depósito entregado al cliente, documento que se conservará durante un plazo de 6 meses a contar desde la fecha de entrega.

11. En el supuesto de que hubieran transcurrido cuatro meses, desde la fecha consignada en el resguardo para la recogida de una prenda, y no se hubiera personado el cliente para su retirada ¿durante cuánto tiempo debe conservarse en el establecimiento?

El cliente puede retirar la prenda a partir de la fecha consignada en el resguardo. Si lo hace tres meses después de dicha fecha, se podrá cobrar el importe especificado para este servicio. Con tal finalidad, se deberá informar a los clientes del coste que este servicio de guardarropa o conservación de la prenda.

El reglamento de servicios de limpieza (Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre) no establece el plazo durante el cual debe conservarse la prenda a disposición del cliente. A este respecto, el artículo 12.4 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista señala que el derecho del usuario a recuperar los bienes entregados para su reparación prescribe a los tres años contados desde la entrega. Por lo tanto y para el supuesto planteado, el establecimiento no estará obligado a entregar la prenda después de 2 años y 8 meses, si bien podrá cobrar la cantidad que corresponda en concepto de guardarropa, por el depósito, en caso de que el cliente lo reclame en ese plazo.

12. Si un cliente procede a la retirada de una prenda sin realizar la correspondiente comprobación de su estado en ese momento, en el establecimiento, y con posterioridad vuelve para comunicar la existencia de un corte en la misma que no existía cuando la dejó ¿puede responsabilizarse

de ello al establecimiento?

En este caso se plantea un problema de prueba. Al recogerse la prenda en el establecimiento deben consignarse, en el resguardo de depósito, las posibles salvedades que el criterio profesional del personal entienda necesarias.

Si no se hicieron dichas anotaciones, y el cliente advierte la rotura en el mismo momento de retirar la prenda, el establecimiento difícilmente podrá eximirse de responsabilidad, ya que debió hacerse en el momento de la recogida de la prenda.

Ahora bien, si el cliente sacó la prenda del establecimiento sin manifestar objeciones en ese momento, la carga de la prueba de que la rotura se produjo durante el tratamiento dado en el establecimiento corresponde al usuario, quien tendrá serias dificultades para ello una vez que ha sacado la prenda de la tienda.

13. En caso de deterioro de la prenda ¿cómo debe proceder el establecimiento para el cálculo del importe de la indemnización que deba pagarse al usuario?

En primer lugar se recomienda no retirar la prenda del establecimiento.

Es posible que durante el proceso de lavado la prenda se rompa o se manche de forma irreparable. En estos casos la cuestión a determinar será el importe de la indemnización que tenga que abonarse al cliente.

Si no se ha consignado en el resguardo de depósito cuál es el valor de la prenda, no será una cuestión pacífica, por cuanto que el perjudicado intentará que sea lo más elevada posible, y por otra parte, el establecimiento (o su compañía de seguros), procurará que sea lo más reducida.

A falta de acuerdo, se podrán tener en cuenta distintos factores tales como el tipo de prenda, calidad, coste de compra (si pudiera acreditarse), antigüedad, uso y estado de conservación, etc, tratando de alcanzar un equilibrio entre las dos partes, siempre que estos datos no figuren en el resguardo.

14. En caso de pérdida de la prenda por parte del establecimiento ¿cómo se ha de proceder?

Los prestadores del servicio serán responsables de los daños y perjuicios que se produzcan con ocasión de la prestación de los mismos.

Si en el resguardo se ha anotado el valor de la prenda, la empresa abonará al usuario el importe que en él figure.

Si no se ha consignado en el resguardo el valor de la prenda y no se llega a acuerdo por ambas partes, el usuario cumplimentará la hoja de reclamaciones pertinente.

15. Si una tintorería-lavandería tuviera subcontratado el servicio de limpieza

de alfombras, por ejemplo, y un cliente reclamara la entrega de la pieza que en su día llevó a dicho establecimiento para limpieza ¿cuánto tiempo ha de pasar para considerarse definitivamente extraviada?

La prenda debe entregarse en el momento que lo solicite el cliente, una vez llegada la fecha prevista de terminación del servicio, que debe constar en el resguardo de depósito.

En caso de que no se haga entrega de la prenda, el establecimiento dispone de un plazo de entrega de 30 días, a contar desde la fecha prevista. De no aparecer la prenda, el cliente podrá exigir la indemnización correspondiente por la pérdida de conformidad con el importe preestablecido en el resguardo o según el medio legalmente previsto.

11. ANEXO II

Protocolo de Autocontrol

Información al usuario

(Apartado. 6.1 del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

¿Exhibe al público en su establecimiento, de forma perfectamente visible, la siguiente información?:

1. Precios máximos de los diferentes servicios tipo y demás servicios complementarios que ofrezca el establecimiento, referidos a las piezas de uso más corriente.

2. En los casos de limpieza “a peso”, y en los establecimientos que funcionen en régimen de autoservicio, precios expresados por kilos.

3. Para alfombras y moquetas, los precios se expresan por unidades de metro cuadrado.

4. En caso de no incluir en los precios el IVA ¿se indica claramente esta circunstancia, así como el concepto y tipo a aplicar?

5. Horario de prestación de servicios, visible desde el exterior del local.

Figuran las siguientes leyendas:

6. “Si el usuario desea obtener información o efectuar alguna reclamación o denuncia en relación con el servicio, podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de consumo o a las asociaciones de consumidores”.

7. “Este establecimiento tiene a disposición de los clientes el Reglamento Oficial que regula su funcionamiento; además facilitará a quien lo solicite, de forma gratuita, la Carta de Recomendaciones del usuario del servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos”.

8. “Este establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda con la cantidad que de mutuo acuerdo haya sido consignada en el resguardo”.

9. “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”.

10. Si se solicita pago anticipado del servicio, leyenda que indique: “Sólo se exigirá el pago anticipado total o parcial del importe del servicio, cuando exista conformidad expresa por parte del cliente”.

- | | SÍ | NO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 11. Si exige pago por anticipado a sus clientes ¿solicita previamente su conformidad expresa? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. ¿El establecimiento dispone de un ejemplar del Reglamento Oficial, a disposición de aquellos clientes que lo soliciten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. ¿El establecimiento tiene a la vista del público, y la facilita a petición, de forma gratuita, la “Carta de Recomendaciones al usuario de servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos”? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. En caso de prestar servicio a domicilio ¿dispone de hoja informativa conteniendo los datos contemplados en las preguntas 1-2-3-4-5, y la muestra al usuario? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. En caso de cobrar una cantidad como recargo cuando las prendas están en el establecimiento por un periodo superior a tres meses ¿hace constar el importe en lugar visible al público, o en la hoja informativa, en los casos de servicio a domicilio? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Documentación
(Apartado. 6.2 del Código de Buenas Prácticas) | | |
| 16. ¿Anota de forma sistemática sobre el resguardo o tique, y antes de proceder a su manipulación, cualquier anomalía hallada en la prenda, o las posibles dificultades de tratamiento que presente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Al recibir una prenda de manos del cliente ¿Entrega en todos los casos un resguardo, en el que figuren como mínimo, y al menos en castellano, los siguientes datos?: | | |
| 17. Nombre, domicilio y DNI o NIF de la empresa.. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido y fecha de recepción de la prenda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Nombre y domicilio del usuario. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Para servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios, designación de las piezas recibidas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Para limpieza que no es en seco, se especificará si el paquete es de ropa blanca, de color o variada. | | |
| 21. Servicio solicitado para cada prenda o paquete. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | SÍ | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 22. Fecha prevista de terminación del servicio, así como si las prendas serán devueltas a domicilio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Para la limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios, figura el precio del servicio solicitado para cada prenda y el total correspondiente. Si la limpieza no es en seco, consta el precio del servicio por paquete o prenda unitaria. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Observaciones que se considere necesario especificar por parte del usuario o del prestador del servicio, referidas al estado de la prenda, posibilidad de deterioro o de un resultado no satisfactorio, por ejemplo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. En caso de haber pactado, de mutuo acuerdo con el usuario, un valor previo de la prenda ¿lo hace constar expresamente en el resguardo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Cuando exista alguna causa de exención de responsabilidad del prestador del servicio ¿exige la firma del usuario sobre el resguardo, y estampa la propia? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. ¿Conserva la copia del resguardo en su poder durante al menos seis meses? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. ¿Exige la presentación del resguardo en el momento de retirar las prendas y lo devuelve de nuevo al cliente, haciendo constar que el servicio ha sido cobrado? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gestión medioambiental
(Apartado 6.6 del Código de Buenas Prácticas) | | |
| 29. En caso de recibir o producir residuos tóxicos o peligrosos ¿evita mezclarlos entre sí o con otros residuos asimilables a urbanos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. ¿Son entregados a gestores autorizados? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. ¿Su establecimiento tiene implantado, la segregación en origen de los residuos peligrosos generados, por ejemplo, envases vacíos que hayan contenido percloroetileno y otros disolventes, Filtros agotados, etc.? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. ¿Deposita cada tipo de residuo en un contenedor específico, facilitando así, su segregación y gestión? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SÍ NO

Publicidad

(Apartado 6.7 del Código de Buenas Prácticas)

33. La publicidad realizada es veraz y objetiva ¿utiliza términos y/o información engañosa, desleal o subliminal? ¿Induce a error o confusión?

Compromisos de Actuación.

(Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)

Compromisos Generales

(Apartado 7.1 del Código de Buenas Prácticas)

34. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid?

35. ¿Tiene suscrita una póliza de responsabilidad civil que cubra suficientemente el importe de las Prendas?

Personal

(Apartado 7.2 del Código de Buenas Prácticas)

36. Los empleados que acuden a domicilios particulares ¿llevan consigo de forma visible un carné acreditativo o cualquier otro documento que los identifique?

Instalaciones

(Apartado 7.3 del Código de Buenas Prácticas)

37. ¿Dispone el local de un espacio de almacenamiento adecuado a la cantidad y características de las prendas dejadas en depósito?

38. ¿Supervisa periódicamente el correcto estado y funcionalidad de las materias primas y medios de producción utilizados en el desarrollo de su actividad?

Servicio “Exprés”

(Apartado 7.4 del Código de Buenas Prácticas)

39. ¿Anota sobre el resguardo entregado al cliente la fecha y hora de recogida y/o entrega de la prenda?

40. Si incumple los plazos pactados o anunciados a los clientes ¿se reintegra el importe de la prestación del servicio, cobrado anticipadamente?

SÍ NO

Tratamiento de posibles incidencias

(Apartado 7.5 del Código de Buenas Prácticas)

41. Ante la no conformidad del cliente ¿repite el servicio realizado sobre una prenda, hasta dos veces y sin cargo adicional?

42. ¿Verifica que, en caso de surgir discrepancias con un cliente, el personal del establecimiento le informa de las posibles vías de solución?

43. Si se opta por entregar una indemnización por pérdida o deterioro de una prenda ¿se alcanza una solución satisfactoria para ambas partes, dentro de los cinco días siguientes a la reclamación del usuario?

Sistema de Calidad

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

45. ¿Afecta a la totalidad del servicio?

¿Qué parte es la afectada?

.....

.....

Observaciones:

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Si desea más información consulte:

Servicio de Promoción y Estudios de Consumo

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 91 588 84 38 / 91 588 84 36

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