

6.4 Garantías

Antes del último párrafo se situarán los siguientes (página 23):

El vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.

Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada.

6.6 Hojas de Reclamaciones

*Este apartado pasa a denominarse **Reclamaciones**. Al contenido del mismo se añade un primer párrafo con el siguiente texto (página 24):*

Como prestadores de servicios, los establecimientos del sector de cerrajería deberán poner a disposición de los consumidores información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que, cualquiera que sea su lugar de residencia, puedan interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado.

Deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En el supuesto de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los establecimientos adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al usuario el acceso al mismo.

6.7 Publicidad

Al contenido de este apartado se añade un último párrafo con el siguiente texto (página 24):

Los empresarios que estén adheridos a códigos de conducta indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.



BUENAS
PRÁCTICAS

PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR



C

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
en el sector de
cerrajería



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS en el sector de CERRAJERÍA ADENDA

Como consecuencia de la reciente publicación de diversa normativa que afecta al contenido del Código de Buenas Prácticas en el sector de Cerrajería, editado por el Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana, el Instituto Municipal de Consumo, ha elaborado esta ADENDA para su incorporación al mismo.

3. MARCO JURÍDICO

Ámbito estatal

Se añade la siguiente normativa (página 9):

- Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Ámbito autonómico:

Se efectúan las siguientes sustituciones (páginas 9 y 10):

- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, se sustituye por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, 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.
- Decreto 160/2008, de 11 de diciembre, por el que se establece el calendario comercial de apertura de establecimientos en domingos y festivos durante el año 2009, se sustituye por el Decreto 102/2009, de 17 de diciembre, por el que se establece el calendario comercial de apertura de establecimientos en domingos y festivos durante el año 2010.

6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

Se incluye el siguiente texto introductoria (página 14):

Los requisitos legales recogidos en este apartado del Código de Buenas Prácticas no eximen del cumplimiento de toda la normativa aplicable a este sector.

6.1 Información al usuario

El contenido de este apartado queda con el siguiente texto (páginas 14 y 15):

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

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

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

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

No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos que emita la empresa cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en un tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

6.2 Condiciones de contratación . Documentación

En el párrafo 9º de este epígrafe referido a la información previa sobre las características esenciales del contrato, se añade un nuevo apartado (página 16):

h) La dirección completa en que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos previsto.

6.2.1 Presupuestos

Se eliminan los siguientes párrafos (página 18):

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

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