

Código de Buenas Prácticas
en el sector de

Mudanzas y guardamuebles



mq



| MADRID



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID
«ASCENSIÓN SEDEÑO» (AACCU)



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



FEDERACIÓN DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS



| MADRID

Presentación

La elaboración de Códigos de Buenas Prácticas en diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales constituye, para el Ayuntamiento de Madrid, un procedimiento eficaz que contribuye a la mejora permanente de la actividad comercial, promoviendo su autocontrol, a fin de elevar el nivel de calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad, incrementando la protección de los derechos e intereses de la ciudadanía madrileña.

Fomentar la autorregulación y el autocontrol en diferentes sectores, 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 las personas consumidoras, 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 las empresas deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición, el Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia de consumo 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 las personas consumidoras, y elemento diferenciador entre las empresas.

Finalmente, agradecer a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería competente en materia de consumo de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

NOTA ACLARATORIA

El presente Código de Buenas Prácticas no reproduce literalmente la normativa jurídica aplicable al sector de mudanzas y guardamuebles, sino que recoge un extracto de esta, lo que no exime de las obligaciones a que se encuentren sujetos los destinatarios de aquella.

En aquellos casos en los que este código utiliza sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica, con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos.

Introducción	6	
Ámbito de aplicación	7	
1. Compromisos de buenas prácticas en la atención a la persona consumidora	7	
1.1. Autocontrol y adhesiones al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo documentados	7	
1.2. Presupuestos	8	
1.3. Contrato	8	
1.4. Reservas	9	
1.5. Seguros	9	
1.6. Prestación del servicio	9	
1.7. Instalaciones	9	
1.8. Personal	10	
1.9. Protección medioambiental	10	
2. Requisitos legales aplicables al sector	10	
2.1. Documentación	11	
2.1.1. Autorizaciones y Registros	11	
2.1.2. Cartel identificativo del local y señalización de la autorización municipal	12	
2.1.3. Distintivos de adhesión al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo	12	
2.2. Contratación de servicios por las personas usuarias	13	
2.2.1. Presupuesto	13	
2.2.2. Formalización del contrato	14	
2.3. Prestación del servicio a la persona consumidora	15	
2.4. Publicidad. Reseñas	16	
2.5. Reservas y responsabilidad de la empresa	16	
2.6. Seguros	17	
2.7. Facturas	17	
2.8. Servicio de atención al cliente. Hojas de reclamaciones	18	
2.9. Protección de datos	18	
2.10. Página web	19	
2.11. Gestión de residuos	19	
3. Protocolo de Autocontrol	20	
4. Implantación del código de Buenas Prácticas	23	
5. Revisión y vigencia del código de Buenas Prácticas	24	
6. Anexo I. Fundamentos legales aplicables al sector	24	
6.1. Información de la empresa y autorizaciones municipales	24	
6.1.1. Información precontractual en contratación presencial		
Presupuesto e inventario	24	
6.1.2. Autorizaciones	26	
6.2. Registro autonómico de empresas de mudanza	28	
6.3. Publicidad y reseñas	29	
6.4. Formalización del contrato	30	
6.5. Contratación a distancia	35	
6.6. Prestación del servicio	36	
6.7. Reservas	39	
6.8. Responsabilidad de la empresa	39	
6.9. Seguros	41	
6.10. Facturas	42	
6.11. Servicio de atención al cliente y reclamaciones	44	
6.12. Junta Arbitral de Consumo y Junta Arbitral del Transporte	46	
6.13. Protección de datos	47	
6.14. Página web	48	
7. Anexo II. Definiciones	50	
8. Anexo III. Marco jurídico aplicable	54	
D.L. M-25867-2024		

Introducción

El Código de Buenas Prácticas en el Sector de Mudanzas y Guardamuebles constituye la actualización del elaborado por el Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia de consumo del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de septiembre de 2003, suscrito por la **Organización Castellana de Empresas de Mudanzas (OCEM)**, actualmente integrada en la Asociación de Empresas de Transportes de la Región Centro CETM-Madrid, que fue aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, habiendo comunicado dicha actualización a las asociaciones de consumidores y a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid.

El presente código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Mudanzas y Guardamuebles**, 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 las personas consumidoras, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada por los empresarios del sector.

Con la edición de este código se promueve el autocontrol en el Sector de Mudanzas y Guardamuebles y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de las personas consumidoras.

Finalmente, aquellas empresas 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 las personas consumidoras que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

Ámbito de aplicación

El presente Código de Buenas Prácticas será aplicable a las empresas pertenecientes al sector de Mudanzas y Guardamuebles, de titularidad privada, que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, que deseen adherirse al mismo, pertenecientes o no a la Asociación de Empresas de Transportes de la Región Centro CETM-Madrid.

1. Compromisos de buenas prácticas en la atención a la persona consumidora

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:

1.1. Autocontrol y adhesiones al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo documentados

- La empresa realizará el **autocontrol de su actividad a través de un protocolo específico, que podrá acompañar a la solicitud de adhesión al Código** de Buenas Prácticas (en adelante CBP) y a la documentación mercantil correspondiente a tal actividad.
- **Deberá aceptar el Sistema Arbitral de Consumo** (en adelante, SAC) como medio de resolución de reclamaciones cumplimentando la correspondiente oferta pública de adhesión. El SAC se caracteriza por ser voluntario, gratuito, vinculante y ejecutivo para las partes, así como rápido y eficaz.

1.2. Presupuestos

- La empresa se compromete a **no cobrar a la persona consumidora por presupuesto no aceptado, salvo que su confeción haya requerido un previo desplazamiento al lugar de recogida de los objetos y supuesto operaciones como toma de medidas, realización de inventario u otras de significación similar.**
- La empresa se compromete a **dar al presupuesto elaborado y comunicado o entregado a la persona consumidora un plazo mínimo de validez de 15 días**, haciendo constar tal plazo en el mismo.
- La empresa deberá informar a la persona consumidora en **el presupuesto, de forma destacada, de dos extremos:**
 - Que no podrá reclamar indemnización correspondiente a pérdida, avería o retraso de los bienes objeto de la mudanza si no manifiesta por escrito sus reservas en los plazos previstos legalmente.
 - Que existe la posibilidad de concertar un contrato de seguro adicional que cubra el riesgo de daños a los bienes objeto de la mudanza.

1.3. Contrato

- La empresa, en el contrato escrito que entregue a la persona consumidora, deberá utilizar un sistema de casillas (con alternativas “sí” o “no”) o similar para establecer la diferenciación clara entre **prestaciones accesorias**, como el armado/desarmado, embalaje/desembalaje y contratación adicional de seguro, **y las principales.**
- **El plazo máximo para el envío por parte de la empresa de la confirmación contractual si la contratación ha sido a distancia, se alargará hasta 48 horas antes del inicio previsto del servicio.** Si la empresa hubiera reconocido un derecho de desistimiento a la persona consumidora atenderá al plazo que haya fijado para este, de forma que se envíe la confirmación con el tiempo suficiente como para permitir ejercer el derecho de desistimiento.

1.4. Reservas

La empresa facilitará a la persona consumidora la información correspondiente al ejercicio de las reservas en alguno de los documentos utilizados para reflejar la entrega (albarán, una copia del inventario, etc.), en un espacio destinado al efecto.

1.5. Seguros

- Las empresas de mudanzas y guardamuebles dispondrán de **seguro de responsabilidad civil con un mínimo de cobertura de 300.000 euros.**
- Ofrecerán a las personas consumidoras la posibilidad de contratar un **seguro de transporte adicional que cubra los daños en los bienes transportados.**

1.6. Prestación del servicio

Además de señalizar la prohibición de estacionamiento y la obligación de comunicación a la Policía Municipal, a los Agentes de Movilidad y al órgano municipal competente en la gestión de la autorización con **48 horas de antelación, se confirmará o concretará con la persona consumidora en el mismo plazo la fecha y horarios de llegada al domicilio y entrega de objetos en destino.** En caso de imposibilidad de realización de este servicio se comunicará al cliente a la mayor brevedad posible.

1.7. Instalaciones

- **Los medios técnicos utilizados para la prestación del servicio, y especialmente el interior de los vehículos de transporte y de las cajas y embalajes donde se traslade la mercancía, se mantendrán en un adecuado estado de limpieza y conservación,** debiendo ser suficientes para realizar el servicio contratado y seguros en relación con los objetos sobre los que se presta.
- En el caso de que se solicite el **depósito de sus pertenencias en un guardamuebles, el cliente podrá visitar las instalaciones previamente a la realización del servicio** y comprobar la forma y modalidad del almacenaje: contenedores, naves

auxiliares, compartimentos estancos etc. Para facilitar esta solicitud se le informará de los requisitos y horarios de acceso al guardamuebles.

1.8. Personal

- Las empresas prestarán especial atención a la **formación continua del personal**, incluida la materia de riesgos laborales.
- El personal que atiende directamente al público mostrará en todo momento un **comportamiento y lenguaje atento y cortés**, colaborando siempre que así le sea requerido en la resolución de las dudas que cualquier cliente pueda plantear y observando la diligencia debida en el desempeño de sus funciones.
- Cuando el personal de la empresa acuda al domicilio de los clientes se identificarán como tales, para lo cual podrán utilizar la uniformidad correspondiente de la empresa, un carné de empresa o cualquier otro documento o medio acreditativo.

1.9. Protección medioambiental

- Las empresas fomentarán la utilización de **papel reciclado, para elaboración de catálogos y folletos publicitarios, y la de embalajes** y bolsas fabricadas con materiales no contaminantes y reciclables.

2. Requisitos legales aplicables al sector

Las empresas del sector de mudanzas y guardamuebles adheridas al presente Código de Buenas Prácticas están sujetas al cumplimiento de los siguientes requisitos legales:

2.1. Documentación

Han de disponer y exhibir la documentación obligatoria que se indica a continuación:

2.1.1. Autorizaciones y Registros

Autorizaciones

- Las autorizaciones municipales requeridas para la ocupación de la vía pública, a solicitar con carácter previo a la realización de una mudanza, son de dos tipos: genérica y específica, en función de su duración, espacio que se va a ocupar y otras características. Dicha solicitud se realizará a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, previo pago de las tasas correspondientes y de la presentación de la documentación necesaria por parte de la empresa, que se especifica en el apartado 1 del Anexo I de este CBP.
- Para poder realizar el servicio de guardamuebles, como actividad auxiliar del servicio de mudanzas, será preciso estar en posesión de la correspondiente documentación acreditativa que autorice el ejercicio de la actividad.

Registros

- La Comunidad de Madrid dispone de un Registro de Empresas de Mudanzas en el que voluntariamente pueden inscribirse las empresas que reúnan los requisitos y compromisos establecidos en los artículos 4 y 5 de la Orden de 11 de noviembre de 2005, de la Consejería de Transportes e Infraestructuras.
- En el ámbito estatal aparece regulada la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades de Transportes, que tiene carácter obligatorio para todos los titulares de autorizaciones administrativas y será efectuada de oficio por la Administración Pública.

2.1.2. Cartel identificativo del local y señalización de la autorización municipal

Además de algunos carteles previstos en la normativa de consumo (el de existencia de hojas de reclamaciones y el de precios de servicios), el titular debe colocar los siguientes carteles o señales en lugar visible del local o en la vía pública.

- A. Cartel con el código identificativo del local, si este dispone de puerta de calle.
- B. Señal portátil de estacionamiento prohibido, colocado en cada extremo de la zona a ocupar, cuando se ocupan vías o espacios públicos para efectuar la mudanza, pudiendo incorporar un código QR u otra referencia que facilite la comprobación electrónica de la autenticidad y características de la autorización municipal.

2.1.3. Distintivos de adhesión al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo

- La adhesión empresarial a este CBP implica la correspondiente al Sistema Arbitral de Consumo, razón por la cual han de figurar los distintivos de esta doble adhesión en el establecimiento, en su página web y en la documentación que presenta a las personas consumidoras.



- Ante un conflicto planteado en la contratación de una mudanza la persona consumidora podrá elegir entre el arbitraje de consumo (<https://www.madrid.es/go/arbitrajeconsumo>) o el arbitraje de transportes (<https://www.comunidad.madrid/servicios/transporte/juntas-arbitrales-transporte-madrid#panel-20866>), ya que ambos son incompatibles.

Para tener criterio de elección se puede obtener información sobre cada tipo de arbitraje a través de los enlaces facilitados y de lo indicado en el apartado 12 del Anexo I de este CBP.

2.2. Contratación de servicios por las personas usuarias

2.2.1. Presupuesto

- Deberán presentar al cliente o persona usuaria un presupuesto previo en el que, además de figurar los datos identificativos de la empresa y del cliente al que va dirigido, consten: las características esenciales de los servicios principales y adicionales que se vayan a prestar; el coste individualizado de cada uno y el precio total de la mudanza o servicio de guardamuebles (con los impuestos y tasas incluidos); la indicación de si los gastos correspondientes a los trámites administrativos y permisos están incluidos; las fechas de oferta y aceptación de presupuesto, así como lugar y fecha de ejecución del servicio; el tipo de mercancía y número de objetos y especificación de los necesitados de embalajes especiales; procedimiento de pago y prohibición del pago en efectivo para cantidades superiores a los 1.000 euros.
- Dada la importancia que le confiere la normativa sectorial de transporte al presupuesto en las mudanzas, hay cuestiones relevantes sobre las que se debe que informar en este documento:
 - Existencia de normas administrativas que regulen el traslado y la posible obligación de la persona consumidora de aportar los documentos correspondientes.
 - Régimen de reservas y responsabilidad en general, incluyendo las indemnizaciones, forma convencional de elevación de éstas a través de seguro complementario.

- Para la correcta elaboración del presupuesto la empresa deberá solicitar a la persona consumidora o cliente la información que sea necesaria para el acceso de su personal y vehículos.
- El presupuesto se deberá facilitar a la persona consumidora o usuaria de forma gratuita salvo que esta no haya aceptado el presupuesto después de que el personal de la empresa se haya desplazado a su domicilio para efectuar inventario de los bienes a portar.

2.2.2. Formalización del contrato

- Si acepta la persona consumidora el presupuesto que se le presenta ya tendrá en su poder un documento con valor contractual, con independencia de que deba la empresa facilitar la celebración del correspondiente contrato, cuyo contenido deberá coincidir con el del presupuesto. Y, además, otros extremos como son: derechos y obligaciones de las partes; fecha del contrato; datos esenciales del seguro complementario (con declaración de valor o de interés especial en la entrega, nombre del asegurador, suplemento o prima aplicables, capital asegurado y, si existe, la franquicia); régimen de reservas y otras reclamaciones, así como existencia de sistemas institucionales de resolución extrajudicial de conflictos (arbitraje de consumo y de transporte) y resolución contractual e indemnización consecuente.
- La empresa entregará copia o documento acreditativo a la persona consumidora.
- Si el contrato tuviera condiciones generales de la contratación a las que la empresa pretenda que se adhiera la persona consumidora, deberá informar expresamente de las mismas, pasando a formar parte del contrato cuando esta acepte su incorporación firmándolas.
- En el contrato celebrado a distancia (teléfono, correo postal o internet) se facilitará una información precontractual similar a la indicada anteriormente y, además: la no existencia de derecho de desistimiento (si el servicio está sujeto a fechas determinadas de ejecución) y forma de tramitar el contrato, de archivar el documento contractual resultante y de identificar errores y subsanarlos al introducir datos.

- En el contrato celebrado a distancia la empresa está obligada a facilitar la confirmación del mismo en un soporte duradero y en un plazo razonable antes del inicio de la ejecución del servicio.

2.3. Prestación del servicio a la persona consumidora

- La empresa prestará el servicio en los términos contratados y pactados con la persona consumidora y usuaria teniendo en cuenta que, salvo pacto expreso con este, serán por cuenta de la empresa las operaciones de carga y descarga. Un régimen similar, determinado en el contrato, alcanzará a las operaciones accesorias consistentes en preparar, desarmar, embalar, desembalar u otras complementarias, tales como la contratación de un guardamuebles, con expresa indicación del precio de cada una de ellas.
- La empresa está obligada a solicitar la autorización genérica de ocupación de la vía pública, y la específica, si así se acuerda, para efectuar la mudanza en el término municipal de Madrid, debiendo también señalizarla y comunicarla con 48 horas de antelación a la fecha de ejecución.
- El personal deberá estar debidamente identificado y cumplirá con las medidas de prevención de riesgos utilizando, en todo caso, los equipos de protección individual para su seguridad personal durante el desarrollo de su trabajo.
- La empresa llevará a cabo la señalización, y adoptará las medidas necesarias de seguridad y mantenimiento de la zona autorizada en la vía pública para conservarla en perfecto estado de higiene y salubridad durante la actividad.
- Hay requisitos de prestación del servicio añadidos a los ya expuestos. Este régimen se detalla en los apartados 6 y 8 del Anexo I de este CBP.

2.4. Publicidad. Reseñas

- La publicidad que realicen sobre los servicios prestados ha de ajustarse a los principios de objetividad y veracidad, de forma que no induzca a engaño o error sobre sus características y condiciones.
- Las comunicaciones comerciales deberán estar adecuadamente identificadas y condicionadas a la previa y expresa autorización de la persona consumidora, facilitándole siempre la posibilidad de negarse a su recepción.
- En el caso de facilitar el acceso a reseñas facilitarán información clara a las personas consumidoras sobre la manera en que se procesan estas.

2.5. Reservas y responsabilidad de la empresa

- Las reservas escritas y motivadas contra la empresa de mudanzas son imprescindibles si la persona consumidora pretende exigir indemnización en vía civil por pérdidas, averías sufridas por sus objetos, así como por retraso en su entrega. Al mismo tiempo, suponen para la empresa de mudanzas el deber de informar previamente sobre los plazos perentorios y sobre la consecuencia que tiene el no formularlas debidamente.

Estos plazos son los siguientes:

- En el mismo momento de la entrega, en el caso de pérdidas o averías aparentes.
- En el plazo de 7 días naturales a contar desde la entrega en el caso de las no aparentes.
- En el plazo de veintiún días desde el siguiente al de la entrega de las mercancías al destinatario, en el caso de retrasos.
- La empresa responderá ante la persona consumidora de la falta de conformidad que exista en la prestación del servicio por incumplimiento del servicio contratado, así como de la pérdida, avería o deterioro que sufran los objetos de la mudanza, salvo que tales pérdidas o deterioros sean debidos a operaciones o actuaciones realizadas por la propia persona consumidora;

también cuando la dimensión o peso de los objetos no se ajuste a los medios de transporte acordados y la empresa hubiese avisado expresamente a la persona consumidora así como si existiera falsedad o incorrección en la información facilitada por la persona consumidora o por la naturaleza propia de los bienes objeto de la mudanza. La responsabilidad de la empresa se encuentra limitada a veinte veces el Indicador Público de Efectos Múltiples/día (IPREM) por cada metro cúbico del espacio de carga necesario para el cumplimiento del contrato.

- Ahora bien, esa limitación legal no impide que opere previamente una limitación de responsabilidad igual a la de cualquier transporte de mercancías: el valor de la mercancía, en caso de avería o pérdida, o el del perjuicio en caso de retraso.

2.6. Seguros

- Deberán disponer, en vigor, de seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de los vehículos empleados en el servicio de mudanza y seguro de transporte.
- Ofertarán a la persona consumidora y usuaria la posibilidad de contratar un seguro complementario que cubra el riesgo de daños a los objetos de la mudanza más allá del límite de la indemnización legalmente prevista.

2.7. Facturas

- Las empresas están obligadas a la expedición y entrega al cliente de la factura, en papel o, previo consentimiento expreso de la persona consumidora, formato electrónico, correspondiente a los servicios prestados en los términos contratados, debiendo conservar copia de esta.
- Las personas consumidoras podrán efectuar el pago de las facturas por cualquiera de los medios admitidos por la empresa sin que ello suponga para el cliente o persona usuaria un coste adicional, estando prohibidos los pagos en metálico por importe superior a 1.000 euros.

2.8. Servicio de atención al cliente. Hojas de reclamaciones

- Facilitarán a los clientes y personas usuarias la información solicitada de forma gratuita, accesible y personalizada, bien de manera presencial o a distancia a través del teléfono o correo electrónico, sin que en ningún caso este servicio pueda suponer un gasto o coste adicional para la persona consumidora.
- Darán respuesta a la persona consumidora a la mayor brevedad posible sobre las reclamaciones formuladas, y, en todo caso en el plazo de un mes. No alcanzándose una solución, se informará a la persona consumidora de la posibilidad de acudir al sistema de resolución extrajudicial de conflictos (Sistema Arbitral de Consumo) o bien a las Juntas Arbitrales del Transporte, debiendo tener a disposición de las personas usuarias, en todo caso, hojas de reclamaciones que serán facilitadas a petición de estas.

2.9. Protección de datos

- La empresa ha de atenerse al cumplimiento de la normativa europea y española en materia de protección de datos, en lo que respecta al tratamiento de datos personales de sus clientes, según se especifica en el apartado 13 del Anexo I de este CBP.
- Es importante que la empresa tenga en cuenta las Guías específicas que la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) publica en su página web, entre las que figura la “Guía para el cumplimiento del deber de informar” (<https://www.aepd.es/guias/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>).

2.10. Página web

Cumplirán con los requisitos legales aplicables a las mismas, con especial atención a las obligaciones de información exigibles y condiciones de accesibilidad, que alcanzará en todo caso, a los siguientes aspectos:

- Información general de la empresa (comúnmente denominado aviso legal) accesible para las personas usuarias de forma permanente, fácil, directa y gratuita.
- Política de cookies.
- Información sobre el tratamiento de datos personales o política de privacidad.

2.11. Gestión de residuos

Se debe proceder a una recogida selectiva de residuos, pudiendo optar por una gestión de estos externa o municipal. La gestión externa de residuos supone la obligación de elegir gestores autorizados por la autoridad autonómica competente y la tenencia de documentación relativa a la valorización trazable de los mismos, de la que forma parte la reutilización, dentro de las posibilidades que se tengan, de embalajes. En la gestión de otros residuos especiales, como son los muebles y enseres, es importante saber que no han de depositarse en espacios públicos o en los contenedores municipales de otras fracciones, pudiéndose solicitar su retirada al servicio municipal competente.

Si se opta por la gestión municipal de residuos, la colocación de los correspondientes recipientes ha de hacerse en las ubicaciones y horarios autorizados al efecto.

3. Protocolo de autocontrol

Actividad:

Mudanzas

Guardamuebles

Compromisos de buenas prácticas en la atención a la persona consumidora (apartado 1 del Código de Buenas Prácticas)

SI NO

1. Efectúa el autocontrol de obligaciones normativas o asumidas voluntariamente.
2. Anuncia su adhesión a CBP y SAC tanto en local como en página web.
3. No se cobra a la persona consumidora la elaboración del presupuesto, salvo que no lo acepte y el personal de la empresa se haya desplazado y hecho operaciones en el lugar de recogida, con información previa y factura con desglose acorde.
4. Se le da al presupuesto un plazo de validez mínimo de 15 días.
5. Dispone de seguro de responsabilidad civil con cobertura mínima de 300.000 euros y facilita información en el presupuesto sobre la contratación de seguro de transporte, así como la posibilidad de contratar un seguro adicional que supere los límites legales de responsabilidad.
6. Si dispone de guardamuebles están cubiertos los riesgos de incendio, robo e inundación, se manipulan los objetos solo por personal de la empresa y se factura mensualmente.
7. El guardamuebles, si existe, cuenta con autorización administrativa y antes de efectuar el depósito se hace inventario, permitiendo a la persona usuaria la visita para comprobar estado de limpieza y conservación de las instalaciones, así como características de seguridad para los objetos de los medios técnicos empleados.
8. El personal que efectúa la mudanza está debidamente formado e identificado como perteneciente a la empresa contratada.

Requisitos legales aplicables al sector (apartado 2 del Código de Buenas Prácticas)

SI NO

9. Tiene autorización municipal genérica si ocupa la vía pública para realizar por tiempo no superior a cuatro días, o un espacio no superior a veinticinco metros lineales de la banda de estacionamiento y siempre que no precise ocupar la acera.
10. Para casos diferentes a los del ítem anterior, la autorización específica para cada servicio concreto ampara el uso de carriles de circulación, carril bus u otro reservado; el de cualquier espacio donde parada y estacionamiento estén prohibidos; y, en general, otros fuera de los supuestos de autorización genérica.

11. Al ocupar una zona de vía pública coloca en cada extremo una señal portátil de estacionamiento prohibido.

12. Se comunica a Policía Municipal y Agentes de Movilidad con al menos, cuarenta y ocho horas de antelación a la fecha en la que dé comienzo la ocupación de la vía pública, su localización exacta con expresión de la calle y número, dimensión, duración, días y horario.

13. En los presupuestos figuran: datos de identificación de las partes; fechas de su emisión y aceptación, así como de ejecución del servicio; naturaleza y número de objetos (con inventario, declaración de valor o de interés especial, si los hay); total y desglose de precios de los servicios contratados (con impuestos incluidos); forma de pago y prohibición de pago en efectivo a partir de 1.000 euros; circunstancias relevantes (accesos, horarios, normas administrativas); limitación legal de indemnización, régimen de reservas y posible contratación de seguro que cubra daños por el valor declarado.

14. En los contratos figura, con letra de más de 2,5 mm, la información de los presupuestos y, además: obligaciones de las partes, medios materiales y técnicos; forma de resolución con indemnización asociada; tramitación de reclamación (ARC incluido) y de controversia en vía civil.

15. Si la contratación es electrónica, además de la información del ítem anterior, facilita la relativa a que no hay derecho de desistimiento si el servicio está sujeto a fechas precisas de realización.

16. En la contratación electrónica la empresa envía confirmación a la persona consumidora de todo lo contratado en soporte duradero y en un plazo razonable antes del servicio.

17. Si facilita el acceso a las reseñas de las personas usuarias sobre los servicios, informa sobre el hecho de que garantiza, o no, que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por clientes que han utilizado realmente el servicio.

18. Las comunicaciones comerciales de la empresa se identifican como tales y cuentan con el previo consentimiento del destinatario, salvo que existiera una previa relación contractual, facilitando en todo caso su cese mediante procesos sencillos y gratuitos.

19. La responsabilidad del porteador por daños o pérdida de los bienes de la persona consumidora se especifica en el clausulado, constando que no podrá exceder de veinte veces el IPREM/día por cada metro cúbico del espacio de carga (no por Kg.), sin que esta limitación opere sobre bienes del consumidor diferentes de aquellos y que se dañen con ocasión del servicio.

20. Las facturas tienen los datos obligatorios y coinciden con el presupuesto o con sus modificaciones.

21. Antes de contratar pone al servicio de la persona consumidora un número de teléfono, una dirección postal completa y número de fax o dirección de correo electrónico para que se puedan presentar reclamaciones o solicitudes de información.

22. Facilita clave identificativa y justificante escrito o en soporte duradero cuando la persona consumidora quiere presentar una queja o reclamación.

23. Hay en el establecimiento hojas de reclamaciones y cartel oficial que las anuncie.
24. El tratamiento de datos personales tiene presente el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018.
25. La página web dispone de los elementos jurídicos necesarios (aviso legal, política de cookies y política de privacidad).
26. La empresa no deposita los residuos de muebles o enseres en lugares públicos ni en contenedores de otras fracciones y, si es necesario, solicita su retirada al Servicio Municipal competente, pudiendo recordar estos extremos a la persona consumidora que requiriera información al respecto.

Observaciones:

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

4. Implantación del Código de Buenas Prácticas

Cuando se presente una solicitud de adhesión a este Código de Buenas Prácticas se comprobará la persistencia de deficiencias, especialmente las que hubieran motivado una sanción firme, así como la existencia de irregularidades (por ejemplo, suspensiones o cierres de actividad) detectadas por otros órganos con competencia diferente a la de consumo, pues no procederá la tramitación de la solicitud hasta que se subsane ese conjunto de deficiencias.

Una vez que los establecimientos dedicados al sector de mudanzas y guardamuebles 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 implementación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad que se recogen en él, en base a la información obtenida, 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, especialmente la existencia de irregularidades incompatibles con una mejora de la calidad del servicio como las referidas en el párrafo anterior.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este código de buenas prácticas 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. Dicho distintivo deberá ser exhibido en el establecimiento, así como en la página web, en su caso.

El Ayuntamiento de Madrid procederá a incluir en el listado de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo “Buenas Prácticas”, 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.

Para facilitar la implantación y la correcta aplicación del Código, las asociaciones del sector y el Ayuntamiento de Madrid podrán organizar acciones informativas y formativas dirigidas a las empresas del sector.

5. Revisión y vigencia del Código de Buenas Prácticas

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 de este.

6. Anexo I. Fundamentos legales aplicables al sector

6.1. Información de la empresa y autorizaciones municipales

6.1.1. Información precontractual en contratación presencial.

Presupuesto e inventario

Las empresas del sector de mudanzas y guardamuebles adheridas al presente Código de Buenas Prácticas facilitarán a las personas consumidoras, como mínimo, una información precontractual sobre sus datos identificativos y de contacto; las características esenciales de los servicios ofertados; fecha prevista de ejecución; el precio total o forma de determinarlo (presupuesto y su coste, si procede; así como información sobre la inclusión o no de los gastos administrativos que comporta la autorización); derecho de desistimiento que, voluntariamente, haya reconocido la empresa; los procedimientos de pago; los riesgos para los objetos portados, así como limitación legal de responsabilidad y seguro de transporte complementario para elevarla; procedimientos para presentar reclamaciones y reservas; así como la forma de proceder a la posible resolución contractual, con las indemnizaciones consecuentes.

La información relativa a los servicios prestados deberá facilitarse a todas las personas consumidoras, y especialmente a las vulnerables, en formatos que garanticen su accesibilidad y conocimiento sobre el adecuado consumo y disfrute de los servicios ofertados, de tal forma que permita la toma de decisiones óptimas a sus intereses, pudiendo difundirse a través de la página web corporativa de la empresa en caso de que disponga de ella, debiendo garantizarse en todo caso, que la información es correcta y se encuentra actualizada.

La empresa adherida a una entidad acreditada para la resolución alternativa de conflictos de consumo, como es el caso de la empresa que se adhiera a este Código de Buenas Prácticas, informará sobre la posibilidad de recurrir a dicha entidad, identificando a la competente. Así, en el caso de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, aparte de esta denominación, se ha de indicar su dirección (C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002, Madrid) y la de la página web a través de la cual se ofrece información sobre la misma (www.madrid.es/consumo), en la que figura su dirección de correo electrónico (juntaarbitral@madrid.es). Esta información sobre la Junta Arbitral se ofrecerá de manera clara e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de contratación. Si la empresa no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita a la persona consumidora su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible a la persona consumidora o cualquier otra comunicación comercial.

Existe la obligación por parte de la empresa de entregar a las personas consumidoras **presupuesto**, el cual ha de documentarse por escrito, según contempla la legislación sectorial (art. 73.1 de la Ley 15/2009 del contrato de transporte terrestre de mercancías), en el que consten los servicios que se prestarán, el coste del presupuesto y el precio total de la mudanza, especificando, en su caso, si los gastos que generen los trámites administrativos o de los permisos que fuera necesario solicitar están o no incluidos. A este respecto conviene tener en cuenta estas consideraciones:

- El presupuesto documenta, como oferta contractual, gran parte de la información precontractual necesaria y relevante a la que se ha hecho referencia en el apartado 2.2.1, de Requisitos Legales de este CBP. Esta información ha de ser completada con la correspondiente al contrato que también se ha expuesto en el epígrafe 2.2.2.

- No obstante lo anterior, una vez aceptado por el cargador, el presupuesto vinculará a las partes como cualquier contrato, a la vez que será prueba de la entrega y recepción de un tipo de información esencial.
- La empresa solicitará a la persona consumidora toda la información que sea necesaria y deba tener en cuenta para la elaboración del presupuesto y la prestación de un servicio satisfactorio, pudiendo realizar visita previa al domicilio de la persona consumidora, prestando especial atención a la naturaleza de los objetos y de los accesos a los emplazamientos de recogida y entrega de aquellos.
- Si el presupuesto finalmente no es aceptado por la persona consumidora y ha conllevado un desplazamiento y ciertas operaciones por parte de la empresa, este podría cobrar un importe por su confección, siempre que haya informado previamente sobre esta circunstancia y se haga constar la misma en el propio presupuesto, facturando posteriormente con el oportuno desglose.
- A falta de documento en el que se indiquen los bienes objeto de la mudanza, las partes podrán exigirse mutuamente, antes de iniciar el traslado, la realización y aceptación de un inventario de dichos bienes.
- Cuando la parte contratante requerida a realizar o aceptar un inventario de los bienes se negase a ello, la otra podrá considerarla desistida del contrato.

[6.1.2. Autorizaciones](#)

- La realización de mudanzas en el término municipal de Madrid requiere la previa autorización o licencia concedida por el Ayuntamiento de Madrid para la ocupación de la vía pública en los casos en que los vehículos utilizados tengan una Masa Máxima Autorizada (MMA) superior a 3.500 Kg, se utilicen vehículos monta muebles, trampillas elevadoras o vehículos con MMA inferior a 3.500kg que lleven acoplados remolques porta muebles o dispongan de aparatos similares.

- Quedan excluidas de la necesidad de solicitar autorización los traslados que se realicen con vehículos cuya masa máxima autorizada no excede de 3.500 kg y no necesiten de medios mecánicos externos para la carga, ni operaciones complementarias de nuevo traslado, que se regirán por las reglas generales de estacionamiento previstas en la Ordenanza de Movilidad Sostenible, de 5 de octubre de 2018 y por las relativas a las autorizaciones de ocupación de la vía pública y señalización establecida en la misma.
- Las autorizaciones municipales para la ocupación de la vía pública a solicitar son de dos tipos:

A. Genérica, cuando la ocupación de la vía pública para realizar la mudanza se efectúe durante un tiempo no superior a cuatro días en un espacio no superior a veinticinco metros lineales de la banda de estacionamiento y siempre que no precise ocupar la acera. La autorización genérica tendrá validez hasta el último día del año natural en que haya sido concedida.

Esta autorización podrá ser solicitada por los profesionales o empresas dedicadas a la prestación del servicio de mudanzas.

B. Específica, con validez para cada servicio en concreto en los días y horas indicados, en los supuestos en los que la realización del servicio de mudanza implique el uso de carriles de circulación, carril bus u otros carriles especialmente reservados; el uso de espacios en los que esté prohibida la parada y estacionamiento o la ocupación de otros espacios incluida la banda de estacionamiento por más de cuatro días y más de 25 metros lineales.

La autorización específica podrá ser solicitada por los profesionales o empresas dedicadas a la prestación del servicio de mudanzas o, por cualquiera persona que esté interesada en su realización, en cuyo caso asumirá las responsabilidades que pudieran derivarse durante su ejecución.

- Las autorizaciones concedidas deberán colocarse de forma visible en el parabrisas del vehículo hasta que finalice el servicio de mudanza y estar disponible, en todo caso, para su exhibición a los agentes de la autoridad encargados del tráfico.
- La solicitud de las autorizaciones se realizará electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid presentando la documentación prevista en el artículo 211 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible. Cabe destacar que uno de los documentos exigidos en la solicitud de autorización genérica es la póliza y recibo en vigor del seguro de responsabilidad civil que cubra las contingencias derivadas de la actividad a desarrollar sobre personas y cosas, con una cobertura mínima de 150.000 euros por siniestro derivado de la mudanza.

6.2. Registro autonómico de empresas de mudanza

- La Comunidad de Madrid dispone de un Registro dependiente de la Dirección General de Transportes y Movilidad en el que pueden inscribirse voluntariamente las empresas que reúnan los requisitos y compromisos establecidos en los artículos 4 y 5 de la Orden de 11 de noviembre de 2005, de la Consejería de Transportes e Infraestructuras, por la que se regula la creación de un Registro de Empresas de Mudanzas, se establece un logotipo para las empresas inscritas y se aprueba un contrato-tipo de mudanzas.
- Uno de los requisitos exigidos para la inscripción de estas empresas es el de haber suscrito una póliza de seguro de responsabilidad civil con una cobertura mínima de 300.000 euros, así como una póliza flotante de seguro de transporte sobre los bienes objeto de sucesivos contratos de mudanza. Uno de los compromisos asumidos por la empresa que voluntariamente se inscriba es someter los litigios que puedan surgir a la Junta Arbitral del Transporte.
- Por otra parte, en el ámbito estatal se encuentra regulada la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades de Transportes a través del artículo 53 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, cuyo carácter es obligatorio para todos los titulares de autorizaciones administrativas y será efectuada de oficio por la Administración Pública.

6.3. Publicidad y reseñas

La **publicidad** que las empresas de mudanzas y guardamuebles realicen de sus servicios, sea cual sea el soporte utilizado, se ajustará a los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, adaptándose siempre a su naturaleza, características, utilidad o finalidad, siendo exigibles dichas condiciones publicitadas por las personas consumidoras y usuarias.

La publicidad se efectuará, en todo caso, dando cumplimiento a las normas vigentes de forma que no pueda engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones, siendo calificada como ilícita la publicidad engañosa, la publicidad desleal y la publicidad agresiva, así como la publicidad subliminal y en general la publicidad que atente contra la dignidad de las personas o vulnere valores y principios reconocidos por la Constitución Española.

En cualquier comunicación comercial se indicará, de forma inequívoca, su carácter comercial, y en las telefónicas, que han de realizarse desde un número identificable, ha de expresarse al inicio de la conversación, de forma explícita y clara, la identidad de la empresa y la finalidad comercial de la misma.

Está prohibido el envío de comunicaciones publicitarias por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica que previamente no hayan sido solicitadas o previamente autorizadas por los destinatarios de las mismas o haya existido una previa relación contractual y se hayan obtenido los datos de contacto del destinatario de forma lícita y se utilicen para comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa.

En todo caso se deberá posibilitar a la persona consumidora y usuaria el ejercicio del derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente, debiendo ser informado en cada una de las comunicaciones de los medios sencillos y gratuitos para oponerse.

En las prácticas comerciales en las que la empresa facilite el acceso a reseñas de las personas consumidoras y usuarias sobre sus servicios, deberán contener información sobre el hecho de que la empresa garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por personas consumidoras y usuarias que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. Dicha información deberá aparecer, además, de forma específica y accesible en el mismo lugar donde se ofrecen los resultados.

A tales efectos, la empresa tiene la obligación de facilitar información clara a las personas consumidoras y usuarias sobre la manera en que se procesan las reseñas.

6.4. Formalización del contrato

- Con independencia del carácter contractual que tiene el presupuesto aceptado por la persona consumidora, la empresa debe entregar copia del contrato escrito, habida cuenta de la coincidencia en el contrato de mudanza de prestaciones contempladas por la legislación de transporte por carretera y de las previstas por la legislación de consumo, incluido el posible depósito en un guardamuebles.
- El contenido de la oferta, promoción y publicidad, con respecto al servicio que se pretende contratar, será exigible por las personas usuarias aun cuando no figure expresamente en el contrato celebrado, debiendo ser tenido en cuenta a efectos de establecer la conformidad con el mismo. No obstante, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas para el cliente, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.
- El contenido del contrato coincidirá con el presupuesto, teniendo en cuenta que el contenido del presupuesto que se hubiera remitido relativo a las prestaciones o características de los servicios, condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por las personas consumidoras aun cuando no figuren expresamente en el contrato.
- Del contrato suscrito se entregará a la persona consumidora copia o documento acreditativo, que hará referencia a las condiciones generales de contratación que la empresa haya predis puesto e impuesto. Estas condiciones se incorporarán al contrato cuando sean aceptadas por la persona consumidora y firmadas por los contratantes, entendiéndose que no hay aceptación válida de esa incorporación si la empresa no ha informado previamente de que existen y ha facilitado un ejemplar de ellas.
- Si en el contrato aparecen cláusulas no negociadas individualmente con la persona consumidora:
 - A. Deberán ser concretas, claras, sencillas y directamente comprensibles.
 - B. Han de permitir un conocimiento previo de ellas, lo que implica que deberán ser accesibles y legibles. Para conseguir este resultado el contrato no ha de emplear letras cuyo tamaño sea inferior a 2.5 milímetros, un espacio entre líneas inferior a 1.15 milímetros o una inserción de insuficiente contraste con el fondo.
 - C. Respetarán la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.
- Serán abusivas tanto las cláusulas no negociadas individualmente como las prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de la persona consumidora, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones derivados del contrato.

No obstante, son abusivas, atendiendo a lo previsto por el artículo 85 del TRLGDCU, en todo caso las cláusulas que:

- A. Vinculen el contrato a la voluntad de la empresa.
Por ejemplo:
 - La interpretación, modificación y resolución anticipada del contrato dejada a la sola voluntad empresarial.
 - La fijación de fechas meramente aproximadas para realizar el servicio.
 - La estipulación del precio de la mudanza en el momento de efectuarla.
 - Las indemnizaciones desproporcionadas a cargo de la persona consumidora.
 - La vinculación incondicionada de este a sus obligaciones, aunque la empresa no cumpla las suyas.

B. Limiten los derechos de la persona consumidora.

Serían cláusulas de este tipo, previstas en el artículo 86 TRLGDCU, las que hagan dejación de los derechos que la Ley 15/ 2009 reconoce, en general, al cargador y destinatario que contrata con el transportista o en especial al cliente de una mudanza. Especialmente serían abusivas las cláusulas de este tipo que limiten o excluyan el régimen de responsabilidad de la empresa de mudanzas, que tiene carácter imperativo de mínimos.

C. Determinen la falta de reciprocidad en el contrato.

En el artículo 87 TRLGDCU aparecen como abusivas cláusulas que pueden darse en el contrato de mudanzas por referirse al adelanto de cantidades por parte de la persona consumidora.

- Cláusulas que facilitan que el anticipo de cantidades libradas por la persona consumidora que renuncia, tiempo después, puedan ser retenidas por la empresa sin que se haya dispuesto una indemnización equivalente para el caso recíproco.
- Cláusulas en las que la resolución contractual, por parte de la empresa, se acompaña por la retención de lo adelantado por la persona consumidora sin que este haya visto realizadas las prestaciones a que tenía derecho.
- Cláusulas que suponen obstáculos desproporcionados a la persona consumidora que quiere dar por finalizado el contrato, utilizando procedimientos que lo dificultan de forma injustificada, cláusulas penales unilaterales o indemnizaciones que no se corresponden con daños realmente causados.
- Es posible que el consumidor adelante un primer pago que podría corresponder, si así se pacta, al precio del porte, lo que podría implicar el abono del resto de las cantidades para la finalización de la mudanza. En todo caso, la validez de este adelanto requiere un pacto expreso y específico, consentido por el consumidor en negociación individual.

También resulta posible que haya una negociación individual con las personas consumidoras que recoja como pactos expresos aquellos que tengan como finalidad la de facilitar el arrepentimiento o la de penalizar el incumplimiento del contrato, pero siempre que la presencia de arras penitenciales y de arras penales respete un principio de reciprocidad y, en estas últimas, una cuantificación de daños que atienda a los previsibles en el momento de contratar.

D. Impongan a la persona consumidora garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.

Puede darse el caso de que la empresa del sector, contra lo dispuesto por el artículo 88 TRLGDCU, predisponga que la carga de la prueba de su propia responsabilidad atañe a la persona consumidora, en oposición de lo que prevén los artículos 48 y 49 de la Ley 15/2009. Esta norma del contrato de transporte impone a la empresa la carga de probar que se dan las causas y presunciones de exoneración tasadas por ella si quiere librarse de una responsabilidad objetiva, pues la persona consumidora solo ha de probar que se han dado averías y pérdidas en los objetos transportados o retrasos en su entrega sobre el momento previsto.

E. Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.

- Contra lo previsto en el artículo 89 TRLGDCU iría una cláusula predisposta en el albarán o documento de entrega que supusiera una declaración de conformidad sobre un hecho no apreciable en el momento, como puede ser un desperfecto no aparente en algún objeto embalado.
- También puede darse el caso de una cláusula que imponga un servicio accesorio, por ejemplo, un seguro de transporte con un coste asociado.

F. Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

— El artículo 90 del TRLGDCU reconoce como abusivas las cláusulas que establezcan la sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, circunstancia que se da en el arbitraje de transporte contemplado en la correspondiente norma legal para este sector, razón por la que la persona consumidora puede elegir libremente, teniendo en cuenta las características a las que se hace referencia en el apartado 12 del Anexo I de este CBP.

— También serían abusivas las cláusulas que, ante un conflicto en vía judicial, impusieran la sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio de la persona consumidora.

Hay una categoría de contratos-tipo prevista por la Ley 15/2009 para recoger las condiciones generales del transporte de mercancías por carretera, que aprueba el Ministerio competente en materia de transportes. Esas condiciones del contrato-tipo tendrán el carácter de mínimo mejorable por el porteador en beneficio de la persona usuaria, siendo también aplicables de forma subsidiaria a las que las partes hayan pactado libremente en sus contratos singulares.

Esa previsión legal ha sido desarrollada reglamentariamente por la Orden FOM/1882/2012, de 1 de agosto, por la que se aprueban las condiciones generales de contratación de los transportes de mercancías por carretera, cuyo Anexo fija las del contrato-tipo de este modo de transporte.

Un beneficio importante para la empresa es el control del clausulado relativo a la prestación principal de transporte, pues el art. 2 de la citada Orden especifica las condiciones del Anexo que son de carácter imperativo: son condiciones no sujetas a pacto expreso de las partes y, por lo tanto, las que predisponga la empresa sobre cuestiones relativas al transporte han de respetar su contenido.

6.5. Contratación a distancia

- Si el contrato se realiza a distancia (por teléfono, correo postal o internet) la empresa deberá facilitar previamente, de forma clara y comprensible, con especial atención a las personas consumidora vulnerables, en formatos adecuados, accesibles y duraderos.
- La información precontractual en este tipo de contratación sería similar a la que se ha de proporcionar si la contratación es presencial (salvo alguna específica de aquella forma de contratación como puede ser la relativa a si cabe o no derecho de desistimiento): características principales de los servicios ofertados, identificación completa de la empresa y de la persona consumidora; precio o forma de determinación del mismo (presupuesto) y posibles gastos adicionales por servicios complementarios; procedimientos de pago admitidos; plazo y forma de presentación de las reservas ante pérdida, avería o retraso y consecuencias de no hacerlo debidamente, así como de otras reclamaciones presentadas; el plazo y forma para ejercer el derecho de desistimiento, si cabe; referencia a los códigos de conducta a que se encuentre adherida la empresa y la forma de obtener un ejemplar de los mismos (por ejemplo, este CBP) así como la posibilidad de acudir a los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos (arbitraje de consumo y arbitraje de transporte).
- La ley 34/ 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico indica otro tipo de información relativa la forma de contratar, corregir errores al introducir datos y archivar el documento contractual resultante, así como las condiciones generales de contratación y la lengua en que esta puede desarrollarse.
- En los casos de contratación de los servicios a distancia, es obligación de la empresa facilitar a la persona consumidora la confirmación del contrato o copia del contrato firmado, en papel u otro soporte duradero.

6.6. Prestación del servicio

- La empresa de mudanzas y guardamuebles prestará el servicio en los términos contratados y pactados con la persona consumidora y usuaria, teniendo en cuenta que si bien la Ley 15/2009, del contrato de transporte terrestre de mercancías, en principio, considera que las obligaciones principales de este servicio (traslado de objetos, carga y descarga) corren a cuenta de la empresa, posibilita que las de carga y descarga las asuma la persona consumidora, si lo pacta expresamente con la empresa.
- Puede haber prestaciones accesorias, susceptibles también de pacto expreso, como son el armado y desarmado, el embalaje y desembalaje. Debe determinarse en el contrato (normalmente se hace en sus "condiciones particulares") a quién corresponden estas operaciones necesarias u otras complementarias.
- Dicha norma correspondiente al contrato de mudanza considera que el cumplimiento diligente del servicio contratado obliga a la empresa a solicitar a la persona consumidora la información necesaria para la correcta ejecución de la mudanza, tales como las condiciones de acceso a las viviendas, locales y establecimientos para su persona y vehículos.

También contempla esta norma que la empresa ha de informar a la persona consumidora sobre el tipo de documentación que ha de acompañar a determinadas mercancías (por ejemplo, mercancías peligrosas, aquellas que hayan de ser acompañadas por formalidades de aduanas, etc.). La razón de esa obligación empresarial radica en que el cargador, que es una mera persona consumidora, normalmente desconoce las disposiciones reglamentarias sobre documentación de ciertas mercancías. No obstante, esa obligación de información no supone para la empresa la obligación de comprobar si la documentación de la persona consumidora es correcta y completa.

- La obligación de solicitar las autorizaciones de ocupación de vía o espacio público corresponde, en el caso de las genéricas y puede serlo de cualquier interesado en las específicas, lo que incluye a la persona consumidora contratante. En este caso, según lo previsto en la Ordenanza de Movilidad Sostenible del Ayuntamiento de Madrid, asumirá las responsabilidades que pudieran derivarse durante su ejecución.

La ocupación de la vía pública no solo ha de estar autorizada: también ha de estar debidamente señalizada y comunicada. A este respecto, son reseñables las siguientes obligaciones previstas en el art. 38.2 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible:

- A. La señalización de la ocupación por parte del titular de la autorización que permita aquella, la de comunicar a la Policía Municipal y a los Agentes de Movilidad con al menos, cuarenta y ocho horas de antelación a la fecha en la que dé comienzo la ocupación, su localización exacta con expresión de la calle y número, dimensión, duración, días y horario.
- B. Adoptar las medidas necesarias para evitar daños a las personas o a las cosas, acotando el perímetro donde pudiera existir algún peligro para los viandantes, canalizando y señalizando el tránsito peatonal que deberá garantizar la accesibilidad para todas las personas a través de un itinerario peatonal accesible.
- Si, además, la ocupación afecta a zona en la que está autorizado el estacionamiento, será obligatorio:
 - A. Señalar la prohibición de estacionamiento con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas mediante el empleo de los elementos que a continuación se indican:
 - Señales portátiles de estacionamiento prohibido, colocadas una en cada extremo de la zona a ocupar.
 - Cinta balizada o sistema similar que se fijará siempre que sea posible al mobiliario o arbolado urbano mediante un sistema que garantice su fijeza y sin que se produzcan daños o menoscabo alguno. La cinta se colocará de forma aérea, permitiendo holgadamente el paso de personas, sin que en ningún caso se encuentre fijada al suelo, para evitar tropiezos.

- B. Comunicar electrónicamente al órgano municipal autorizante de la ocupación, con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas, en el formato y a través del sistema que éste establezca, la fecha y hora de colocación de las señales, la duración, la fecha y hora de realización de la ocupación, y la documentación multimedia establecida al efecto, incluyendo en particular fotografías que no hayan sufrido ningún tipo de tratamiento desde su captura y contengan en su metainformación asociada la fecha de realización y su georreferenciación, debiendo reunir además las especificaciones exigidas al respecto (artículo 38.3.b) de la Ordenanza de movilidad sostenible.
- Se adoptarán por parte de la empresa las medidas necesarias derivadas de la ocupación, tales como la señalización y necesarias medidas de seguridad, así como mantener en perfecto estado de higiene y salubridad la zona autorizada, reponiendo el pavimento y desperfectos ocasionados a consecuencia de la ocupación y actividad desarrollada.
- En la prestación del servicio, la empresa velará, en todo caso, por el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras evitando acciones que puedan poner en peligro la seguridad de estas, garantizará sus legítimos intereses facilitándoles toda la información necesaria y respetará su derecho a la indemnización de los daños y perjuicios. Por esta razón ha de tenerse en cuenta el régimen de responsabilidad empresarial previsto a continuación.

6.7. Reservas

- Las reservas son un tipo especial de protestas en materia de transporte de mercancías, siendo admisible su presentación tanto por parte de la empresa (que las interpondrá en relación con el estado de la mercancía) como por la propia persona consumidora (cuando sufra pérdida, avería o retraso). Su régimen legal obliga a que sean siempre escritas y motivadas y, en el caso del contrato de mudanza, son imprescindibles para el ejercicio de una acción civil por parte de la persona consumidora, debiendo formularse en un plazo muy limitado de tiempo.
- Es obligatorio que la empresa informe a la persona consumidora por escrito, de forma clara, destacada y antes de la entrega, sobre la forma, los plazos y las consecuencias de la ausencia de reservas, pues la falta de formulación en plazo de tales reservas conlleva la extinción de la acción para reclamar contra el porteador.

6.8. Responsabilidad de la empresa

- La empresa responderá ante la persona consumidora de la falta de conformidad que pueda darse por incumplimiento del servicio contratado.
- No obstante, hay un régimen especial de responsabilidad objetiva, previsto por la Ley 15/2009, en los casos de pérdida, avería y retraso que sufren los objetos de la mudanza y que beneficia a la persona consumidora, porque esta no tendrá que probar ningún tipo de conducta culpable en el porteador, sino solo que se han dado esos supuestos de hecho dañinos durante un periodo de tiempo, que alcanza desde la recogida de los objetos hasta su entrega.
- Es importante saber que en este régimen hay causas de exoneración de responsabilidad que puede probar la empresa y una limitación cuantitativa de esa responsabilidad, además de la existencia de unos plazos perentorios para el ejercicio de reservas, como se ha visto en el apartado anterior.

Entre estas causas de exoneración de responsabilidad están que las pérdidas sean debidas a la naturaleza propia de los objetos portados, a las operaciones o actuaciones realizadas por la propia persona consumidora, a que la dimensión o peso de los objetos no se ajuste a los medios de transporte acordados (habiendo avisado expresamente a la persona consumidora sobre los riesgos previsibles, y habiendo decidido este, no obstante realizar la mudanza) o si existiera falsedad o incorrección en la información facilitada por la persona consumidora.

- El límite legal cuantitativo de responsabilidad, en caso de pérdida y avería, está en 20 veces el Indicador Público de Efectos Múltiples/día por cada metro cúbico del espacio de carga), siendo posible a la persona consumidora ampliar esta cantidad contratando un seguro adicional, posibilidad que habrá sido previamente informada al mismo por la empresa.

La responsabilidad legal ante retraso se encuentra también limitada, indemnizándose el perjuicio que se pruebe que ha ocasionado dicho retraso. La indemnización por los perjuicios derivados de retraso no excederá del precio del transporte (artículos 56 y 57 de la Ley 15/2009).

- Esta limitación cuantitativa de responsabilidad decaerá si los daños se han producido en objetos diferentes a los transportados y también si la empresa no ha informado a la persona consumidora sobre la posibilidad de contratar un seguro que cubra el riesgo de daños que puedan sufrir los objetos transportados.
- Los importes de la responsabilidad de la empresa o la empresa de mudanzas o guardamuebles pueden ampliarse mediante acuerdo expreso en el contrato y respecto a los bienes que la persona consumidora y usuaria haya hecho una declaración especial de valor o una declaración de interés especial en la entrega.

6.9. Seguros

- Además de tener asegurados sus vehículos, la empresa que disponga de autorización genérica para el ejercicio de la actividad en el término municipal de Madrid habrá de tener en vigor un seguro de responsabilidad civil que cubra las contingencias derivadas de su actividad sobre personas y cosas con una cobertura mínima de 150.000 euros por siniestro derivado de la mudanza.

Como el mínimo de cobertura por responsabilidad civil asciende a 300.000 euros para la empresa que quiera inscribirse en el Registro voluntario autonómico de empresas de mudanzas, se ha tomado esta cifra como compromiso de calidad en este CBP municipal.

- Adicionalmente se ofertará a la persona consumidora y usuaria la posibilidad de contratar un seguro de transporte complementario. Si la empresa incumple la obligación de información asociada esta oferta de seguro no será de aplicación la limitación de responsabilidad detallada en el epígrafe anterior.
- En todo caso, la conclusión del contrato de seguro no libera de responsabilidad al porteador.

6.10. Facturas

- En los contratos celebrados con personas consumidoras y usuarias, estas tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que la empresa haya obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona consumidora indicándose además la forma en que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en que la podrá realizarse dicha revocación.
- La factura deberá contener, necesariamente, los siguientes datos:
 - Número de factura. Las facturas deberán ir numeradas de forma correlativa.
 - Fecha de expedición.
 - Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a su expedición como del destinatario de la misma.
 - Número de identificación fiscal de la empresa.
 - Domicilio, tanto del expedidor de la factura como del destinatario de la misma.
 - Descripción de las operaciones a que la factura se refiere, con su previo y tipo impositivo aplicable a las mismas, teniendo en cuenta que la cuota Tributaria deberá consignarse por separado.
 - Fecha en la que se hayan efectuado las operaciones que se documentan, o en su caso, pagos por anticipado que se hayan recibido.
- La empresa podrá emitir factura simplificada y copia de ésta cuando su importe no exceda de 400 euros (IVA incluido), con el siguiente contenido:
 - Número de la factura
 - Fecha de expedición
 - Fecha en la que se hayan efectuado las operaciones
 - NIF y nombre y apellidos o denominación social del expedidor
 - Identificación de los servicios prestados
 - Tipo impositivos (opcionalmente “IVA incluido”)
 - Contraprestación total
- La recepción de la factura por la persona consumidora es un derecho gratuito, no pudiendo quedar condicionada al pago de cantidad alguna por la persona usuaria o cliente.
- La factura deberá ser expedida en el momento de realizarse la operación y remitida al destinatario en el momento de su expedición, debiendo expedir un único original de cada factura, consignándose en los duplicados que emita la expresión “duplicado”.
- La empresa está obligada a la conservación de las copias o matrices de facturas expedidas de manera ordenada durante el plazo previsto por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

6.11. Servicio de atención al cliente y reclamaciones

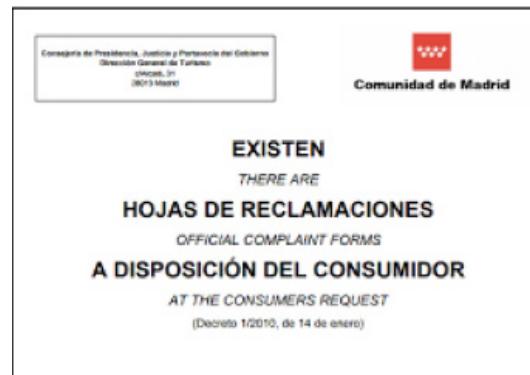
La empresa deberá facilitar a los clientes y personas usuarias la información que los mismos soliciten mediante sistemas personalizados y accesibles de atención al cliente, bien presencial o a distancia, a través del teléfono o correo electrónico, sin que en ningún caso este servicio pueda suponer un gasto o coste adicional para la persona consumidora y a través del cual se dará respuesta a las cuestiones planteadas.

Los servicios de atención al cliente deben indicarse claramente y de forma separada en relación con otras actividades de la empresa, prohibiéndose la utilización de este servicio para la difusión de comunicaciones comerciales.

Asimismo, la empresa debe poner a disposición de las personas consumidoras toda la información sobre la dirección postal teléfono o dirección de correo electrónico en los que la persona consumidora y usuaria, pueda interponer sus quejas y reclamaciones y solicitar información sobre los servicios ofertados o contratados.

La empresa deberá dar respuesta a la mayor brevedad posible a las reclamaciones formuladas y, en todo caso antes del transcurso de un mes desde su presentación. Si no se resuelve satisfactoriamente en el indicado plazo, la persona consumidora podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de conflictos que proceda, debiendo la empresa facilitar el acceso a las entidades de resolución extrajudicial de conflictos y proporcionar toda la información. En el caso de empresas adheridas al presente código se habrá de indicar y facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo o al arbitraje de transportes, según proceda.

La existencia de hojas de reclamaciones deberá publicitarse en el establecimiento mediante cartel normalizado aprobado por la Comunidad de Madrid.



Tendrán a disposición de las personas usuarias hojas de reclamaciones, debidamente anunciadas a través de cartel oficial, que serán facilitadas en todo caso a petición de la persona consumidora. Las hojas de reclamaciones se ajustarán al modelo oficial y serán facilitadas de manera obligatoria y gratuita a la persona consumidora que lo solicite, debidamente cumplimentadas en lo referente a la identificación del establecimiento y prestador del servicio.

La empresa está obligada a entregar, a la persona consumidora que se lo solicite un juego de hojas de reclamaciones debiendo cumplimentar el titular, previamente, el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio. Posteriormente, la persona consumidora ha de completar la información de su reclamación. Así mismo, la empresa, a través del titular o empleado del establecimiento, puede consignar en el apartado correspondiente las alegaciones que considere pertinentes.

Es obligación de la empresa firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, quedando en poder del establecimiento uno de los ejemplares y en poder de la persona consumidora o cliente el otro, que lo remitirá a la Administración, siendo aconsejable que se acompañe de la factura o justificante correspondiente y resto de pruebas.

Si la reclamación es sobre guardamuebles o si la persona consumidora quiere que intervenga una Junta Arbitral de Consumo puede utilizar la hoja de reclamaciones genérica, la del Sistema Unificado de Reclamaciones (SUR) o formular directamente la correspondiente solicitud de arbitraje.

La Comunidad de Madrid dispone de un modelo de solicitud de arbitraje para las personas consumidoras que opten por la Junta Arbitral del Transporte de Madrid.

6.12. Junta Arbitral de Consumo y Junta Arbitral del Transporte

- La empresa adherida al presente Código de Buenas Prácticas se adhiere al Sistema arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y las empresas de mudanza y guardamuebles, que estén relacionados con los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora. Dicha adhesión se formaliza a través de Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, entidad acreditada por las autoridades españolas para la resolución alternativa de conflictos de consumo, notificada a la Comisión Europea (<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/resolucion-alternativa-de-conflictos/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana>).
- Si la controversia no supera los 15.000 euros y ninguna de las partes que intervienen en el contrato de transporte, hubiera manifestado su voluntad expresa de excluir la competencia de las Juntas Arbitrales del Transporte antes del inicio de la reclamación, la controversia podrá ser resuelta por estas, a través de un procedimiento específico, cuando se refieran al cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y actividades auxiliares y complementarias de transporte.
- La persona consumidora podrá elegir entre el Arbitraje de Consumo (<https://www.madrid.es/go/arbitrajeconsumo>) o el Arbitraje de Transportes (<https://www.comunidad.madrid/servicios/transporte/juntas-arbitrales-transporte-madrid#panel-20866>), toda vez que ambos son incompatibles. Puede obtener información sobre cada tipo de arbitraje a través de los enlaces facilitados.

6.13. Protección de datos

Las empresas del sector pueden solicitar y tratar datos de carácter personal procedentes de los clientes. Si es así, deberán tenerse en cuenta los principios de protección de datos recogidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas (RGPD), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales que lo desarrolla.

Para aplicar la normativa de protección de datos en su establecimiento el titular tiene a su disposición documentos y herramientas digitales elaboradas por la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) siendo recomendable la consulta periódica (ante la eventualidad de que sufren modificaciones) de las siguientes guías:

- “FACILITA RGPD”, que es una aplicación gratuita especialmente ideada para empresas que tratan datos que suponen un escaso riesgo, como son los de clientes, proveedores y personal.
- “Canal del DPD”, que es un canal del delegado de Protección de Datos que tiene como finalidad atender las consultas planteadas ante la AEPD por los Delegados de Protección de Datos, tanto del sector público como del privado.
- “Comunica-Brecha RGPD”, con esta herramienta un responsable de tratamiento puede obtener una valoración que le asista en la toma de decisiones sobre la obligación de comunicar a los afectados por una brecha de seguridad de los datos personales.
- “Gestiona EIPD”, que es un asistente para el análisis de riesgo y evaluación del impacto en protección de datos.
- “Guía para la gestión y notificación de brechas de seguridad”.
- “Guía para el cumplimiento del deber de informar”.

6.14. Página web

Los establecimientos que dispongan página web cumplirán en todo caso con los requisitos legales de las mismas y especialmente con las obligaciones de información que exige la normativa vigente, en condiciones accesibles para las personas con discapacidad y que alcanzará en todo caso a los siguientes aspectos:

A. **Información general** (comúnmente denominado aviso legal)

accesible para las personas usuarias de forma permanente, fácil, directa y gratuita y relativa a:

- Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
- Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.
- En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.
- El número de identificación fiscal que le corresponda.
- Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.

B. **Información sobre dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos (comúnmente denominada Política de cookies):** esta información deberá explicar qué son las cookies, para qué se utilizan, duración, quién las instala y cómo se puede consentir o no su instalación.

C. **Información sobre el tratamiento de datos personales (Política de privacidad):** a través de la cual se facilitará a

todos las personas usuarias de la web la información relativa al

tratamiento de sus datos personales mencionada en el apartado 13 del Anexo I de este CBP, con especial atención a que esta información sea accesible para las personas con discapacidad.

- D. Asimismo, para el caso de que a través de la **página web** del establecimiento se permita la elaboración de presupuestos o la contratación de servicios, la página deberá disponer de información sobre las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por la persona destinataria.

7. Anexo II. Definiciones

Autocontrol

Mecanismo de auto evaluación y control incorporado a los Códigos de Buenas Prácticas que facilita a las empresas la verificación del cumplimiento de la normativa vigente y de las buenas prácticas del presente Código.

Cargador o remitente

Persona física o jurídica que dispone de las mercancías para que sean transportadas en nombre propio y frente a la que el porteador, en virtud de un contrato o pacto, asume la obligación de realizar el transporte.

Declaración de interés especial en la entrega

Es aquella que contra el pago de un suplemento y por escrito, en el presupuesto aceptado o en el contrato de mudanzas, hace referencia al valor a convenir entre persona consumidora y porteador para los casos de pérdida, avería o retraso en la entrega. La declaración permitirá reclamar, con independencia de la indemnización ordinaria, el resarcimiento de los prejuicios que pruebe el titular de los objetos hasta el importe del interés especial declarado.

Declaración de valor

Es aquella que contra el pago de un suplemento y por escrito, en el presupuesto aceptado o en el contrato de mudanzas, hace referencia al valor a convenir entre persona consumidora y porteador para sustituir al límite de indemnización previsto legalmente siempre que sea superior a él.

Empresa de mudanzas o porteador

Es una empresa que, reuniendo los requisitos legales, presta un servicio de transporte y mudanzas en nombre propio con independencia de que lo ejecute

por sus propios medios o contrate su realización con otros sujetos y bajo precio o contraprestación. El transporte tendrá como objeto el mobiliario, ajuar doméstico, enseres y sus complementos procedentes o con destino a viviendas, locales de negocios o centros de trabajo; además de las operaciones de carga y descarga –que serán obligación de la empresa, salvo que se pacte lo contrario- el traslado de los objetos a transportar desde donde se encuentren hasta situarlos en la vivienda, local o centro de trabajo de destino. El resto de las operaciones, como la preparación, armado o desarmado, embalaje, desembalaje y otras complementarias, quedarán a la voluntad contractual de las partes contratantes.

Empresas comercializadoras de servicios de mudanzas

Empresas intermediarias que, previa subcontratación, prestan el servicio a través de empresas de mudanzas ya establecidas y que cuentan con medios necesarios para ejecutarlas. Las empresas comercializadoras asumen frente a la persona usuaria la posición de transportista.

Todo operador que pretenda intermediar en la contratación de transportes de mercancías debe obtener una autorización administrativa como tal operador de transporte, salvo las cooperativas de transportistas y sociedades de comercialización que limiten su intermediación a la comercialización de los transportes prestados por aquellos de sus socios que sean titulares de una autorización de transportes de mercancías. La inscripción en el Registro de Empresas y Actividades de Transportes tiene carácter obligatorio para todos los titulares de autorizaciones administrativas y será efectuada de oficio por la Administración Pública.

Guardamuebles

Servicio adicional al de mudanzas, consistente en la disposición de un espacio de almacenaje, guarda y custodia que normalmente se ofrece por volúmenes.

Para el depósito de los objetos debe realizarse un inventario de los enseres depositados para ser devueltos bulto por bulto. La empresa de guardamuebles depende de la entrega de los objetos relacionados a la persona titular o autorizada.

El acceso a las instalaciones está restringido al personal de la empresa de mudanzas y no puede ser practicado por el cliente sin avisar previamente para preparar los contenedores que tenga contratados.

Acrónimo de Índice Público de Renta de Efectos Múltiples. Aparece anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

Persona consumidora o usuaria

Las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Reclamación de la persona consumidora

Solicitud que, en el contrato de mudanzas puede hacerle la persona consumidora a la empresa con quien contrata el servicio para que este responda por una obligación derivada del contrato nacida con ocasión de él.

Reserva de la persona consumidora

En el contrato de mudanzas es la declaración de la persona destinataria, que suele ser la persona consumidora, relativa a una circunstancia perceptible en el momento de la entrega de los sujetos transportados, teniendo el valor de queja o protesta sobre tal entrega.

Seguro de responsabilidad civil

Por el seguro de responsabilidad civil la aseguradora se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a cubrir el riesgo del nacimiento a cargo de la persona asegurada de la obligación de indemnizar a un tercero los daños y perjuicios causados por un hecho previsto en el contrato, de cuyas consecuencias sean civilmente responsable la persona asegurada, conforme a derecho.

Soporte duradero

Todo instrumento que permita a la persona consumidora y a la empresa, almacenar información que se le haya dirigido personalmente, de forma que en el futuro pueda consultarla durante un periodo de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene esta consideración el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD's, las tarjetas de memoria, los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS.

8. Anexo III.

Marco jurídico aplicable

Con carácter general, el marco jurídico aplicable a este sector está compuesto por las siguientes normas, con independencia de aquellas que las complementen, desarrolleen, sustituyan o modifiquen:

Ámbito europeo

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Ámbito estatal

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, reguladora del contrato de seguro.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de transportes terrestres.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- 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.
- Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de ordenación de los transportes terrestres.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto 937/2014, de 7 de noviembre, por el que se establece un régimen transitorio para el otorgamiento de autorizaciones de transporte de mercancías por carretera para las empresas constituidas por antiguos socios de cooperativas titulares de autorizaciones de transporte.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Orden FOM/1882/2012, de 1 de agosto, por la que se aprueban las condiciones generales de contratación de los transportes de mercancías por carretera.
- Orden FOM 2861/2012, de 13 de diciembre, por la que se regula el documento de control administrativo exigible para la realización de transporte público de mercancías por carretera.

Ámbito autonómico

- 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.
- Decreto 42/1991, de 24 de mayo. Constitución de las Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 153/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 18/2006, de 9 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la composición de las Juntas Arbitrales del Transporte de Madrid (BOCM de 13 de febrero de 2006). Corrección de errores: BOCM de 13 de junio de 2006).
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, 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.
- Orden de 11 de noviembre de 2005, de la Consejería de Transportes e Infraestructuras, por la que se regula la creación de un Registro de Empresas de Mudanzas, se establece un logotipo para las empresas inscritas y se aprueba un contrato-tipo de mudanzas.

Ámbito local

- Ordenanza por la que se regula la asignación de un código identificativo a los locales con puerta de calle y a las agrupaciones de locales ubicados en el término municipal de Madrid, de 28 de abril de 2010.
- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Ordenanza de Movilidad Sostenible, de 5 de octubre de 2018.
- Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.

Una de las principales líneas estratégicas del Ayuntamiento de Madrid desarrollada a través del Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia 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 las personas consumidoras.



mg