

Código de Buenas Prácticas
en el sector de



Reparación de
Electrodomésticos

RE



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 los empresarios 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.

El presente Código de Buenas Prácticas no reproduce literalmente la normativa jurídica aplicable al sector de reparación de electrodomésticos, 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	8
1. Compromisos de buenas prácticas en la atención al consumidor	9
1.1. Autocontrol y adhesiones al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo	9
1.2. Información al consumidor	9
1.3. Presupuesto, resguardo de depósito e información sobre piezas de repuesto y garantías	10
1.4. Prestación del servicio	11
1.5. Publicidad	12
1.6. Instalaciones y personal	12
1.7. Protección del medio ambiente	13
2. Requisitos legales aplicables al sector	14
2.1. Información al usuario	14
2.2. Distintivos de adhesión al Código de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo	15
2.3. Documentación	15
2.4. Piezas de repuesto	17
2.5. Garantías	17
2.6. Seguridad	18
2.7. Servicio de atención al cliente y hojas de reclamaciones	18
2.8. Publicidad y reseñas	19
2.9. Protección de datos	19
2.10. Página web	19
2.11. Gestión medioambiental	20

3. Protocolo de autocontrol	22
4. Implantación del Código de Buenas Prácticas	26
5. Revisión y vigencia del Código de Buenas Prácticas	27
6. Anexo I. Fundamentos legales aplicables al sector	27
6.1. Información de la empresa. Información precontractual en contratación presencial. Presupuesto, resguardo de depósito y factura por los servicios prestados	27
6.2. Piezas de repuesto	31
6.3. Garantías	32
6.4. Servicio de atención al cliente y reclamaciones	33
6.5. Seguridad	35
6.6. Publicidad y reseñas	35
6.7. Formalización del contrato y contratación a distancia	36
6.8. Protección de datos	39
6.9. Gestión medioambiental	40
6.9.1. Gestión de residuos	40
6.9.2. Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	41
6.9.3. Residuos peligrosos	42
6.10. Página web	43
7. Anexo II. Definiciones	45
8. Anexo III. Marco jurídico aplicable	47
9. Anexo IV. Formulario europeo de información sobre la reparación	50

Introducción

El presente Código de Buenas Prácticas en el Sector de Reparación de Electrodomésticos (en adelante, CBP) constituye la actualización del elaborado inicialmente por el Área de Gobierno con competencias en materia de consumo del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de julio de 2001, firmado con la Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE) y contando con el consenso de la Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos, Muebles de Cocina y Autónomos (ACEMA). Este CBP 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.

Este Código es el instrumento de referencia de las empresas del sector para fomentar el desarrollo de unas prácticas empresariales responsables mediante el autocontrol de su propia gestión.

Los establecimientos del sector que se adhieran al mismo se comprometen a controlar el cumplimiento de la normativa vigente y de las buenas prácticas que en él se detallan, entre las que resulta esencial la resolución de reclamaciones a través del arbitraje de consumo. Por esta razón su compromiso alcanza también a la exhibición de los distintivos de calidad referidos a su adhesión al CBP y al Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, SAC).

Este Código se aplica a los empresarios del sector que tengan establecimientos en el término municipal de Madrid y deseen adherirse al mismo, pertenezcan o no a la asociación firmante del citado Convenio de Colaboración.

No son objeto de autorregulación y autocontrol del presente Código las condiciones relativas a urbanismo, a las condiciones seguridad y medioambientales del local.

No obstante, la constancia de irregularidades administrativas impedirá la adhesión a este Código o a disfrutar de la ya concedida hasta que no sean subsanadas. Todo ello por considerarse incompatible con una autorregulación empresarial basada en la mejora de la calidad del servicio prestado por los establecimientos del sector de reparación de electrodomésticos.

1. Compromisos de buenas prácticas en la atención al consumidor

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

- El empresario llevará a efecto el autocontrol de su actividad a través de un protocolo específico, que podrá acompañar a la solicitud de adhesión al CBP y a la documentación mercantil correspondiente a su actividad.
- Asimismo, las empresas y establecimientos adheridos al CBP aceptarán el SAC como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias. La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se exhibirá a todos los usuarios mediante el correspondiente distintivo.

1.2. Información al consumidor

- La empresa ofrecerá a la persona consumidora que solicite una reparación, con carácter previo a la contratación, tanto si es presencial como a distancia, el formulario europeo de información sobre la reparación que figura en el anexo I de la Directiva (UE) 2024/1799 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2024, por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y las Directivas (UE) 2019/771 y (UE) 2020/1828 (en adelante Directiva de Reparabilidad), en el que se recogen los datos del reparador, así como información clave sobre el servicio de reparación (naturaleza del defecto, precio, plazo para efectuar la reparación y otros servicios adicionales).

Cuando la empresa haya proporcionado al consumidor un formulario europeo de información sobre la reparación completo y exacto, se considerará que ha cumplido el deber de facilitar la información precontractual relativa a esos extremos contenidos en el formulario.

- La entrega del formulario se realizará de forma gratuita si bien, cuando sea necesario un servicio de diagnóstico (examen físico o a distancia) para determinar la naturaleza del defecto y el tipo de reparación y estimar el precio de la reparación, el reparador podrá solicitar a la persona consumidora que abone los costes necesarios de dicho servicio.

1.3. Presupuesto, resguardo de depósito e información sobre piezas de repuesto y garantías

- El empresario se compromete, a reducir el plazo de entrega del presupuesto a la persona consumidora, así como a ampliar el de su validez, especificando los mismos en el formulario europeo de información sobre la reparación o presupuesto correspondientes, y a facilitar la información precontractual pertinente, de forma que el plazo de entrega del presupuesto será inferior a 5 días hábiles y el de vigencia, superior a los 30 días.
- Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación deberán ser puestos en conocimiento de las personas usuarias en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa de las mismas podrá realizarse la reparación. Si hubiera aceptado presupuesto previo habrá de presentarse nuevo presupuesto, no efectuándose la reparación hasta no contar con la aceptación de este.
- Cuando haya sustitución de piezas y la persona consumidora elija el empleo de piezas usadas, recuperadas que sean compatibles o piezas elaboradas en 3D, aparte de los requisitos reglamentarios de indicación del precio que se le aplicaría si eligiera una pieza como nueva y de la recogida del consentimiento expreso del cliente a este tipo de sustitución de piezas, la empresa adoptará un compromiso de calidad consistente en la entrega a la persona consumidora, antes de que esta preste su consentimiento, de un documento en el que indique que dichas piezas son conformes con los requisitos del Derecho de la Unión o nacional, y con la normativa aplicable en materia de seguridad de los productos o propiedad intelectual.

- En la contratación telefónica o electrónica de servicios el empresario se compromete a enviar una **confirmación inmediata** de la contratación realizada, especialmente si se ha solicitado un servicio urgente o hay una renuncia consentida al presupuesto. Para ello, la persona consumidora deberá proporcionar a la empresa los datos necesarios para que pueda llevar a cabo dicha comunicación (dirección de correo electrónico, número de teléfono, etc.), debiendo esta facilitarle la información que proceda en materia de protección de datos de carácter personal.

1.4. Prestación del servicio

- Se reducirán los tiempos de espera y los desplazamientos, procurando, en la medida de lo posible, efectuar las reparaciones en la primera visita e informando a las personas usuarias de los consejos para el adecuado mantenimiento de los electrodomésticos. En la organización de las asistencias a los domicilios se atenderá, en la medida de lo posible, a las necesidades horarias de los clientes.
- Se evitará la inclusión de cláusulas en resguardos y presupuestos que impongan a las personas usuarias el envío del aparato averiado y su recogida, una vez reparado, a través de un servicio de mensajería con los portes a su cargo, sin la posibilidad de entregarlo y recogerlo en el propio establecimiento, pues se estaría produciendo una prestación accesoria, no solicitada por la persona consumidora, que le perjudica económicamente.
- Aunque la normativa reglamentaria no impide la renuncia a la devolución de las piezas sustituidas si se documenta en el resguardo entregado al depositar el aparato, el empresario ha de negociar esa renuncia como si fuera expresa (siguiendo un enfoque similar al descrito en el apartado 1.3) y solo en el momento en que la persona usuaria sepa la naturaleza del defecto, el tipo de reparación y la identificación de las piezas que hayan de instalarse, así como su precio.
- En los pagos efectuados a través de tarjetas de crédito o débito, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, se solicitará al cliente la exhibición del documento de identidad personal o similar, para comprobar los datos facilitados, no suponiendo dicha forma de pago ningún coste adicional para la persona consumidora.

- Si se usa una tarjeta de pago que permita su realización sin necesidad de introducirla en el TPV o de pasarla por el lector de bandas magnéticas (tarjeta *contactless*), se indicará y facilitará la comprobación del importe que figura en la pantalla del TPV al acercar la tarjeta, para que se pueda asegurar la persona consumidora de que es correcto. También se recomendará guardar la factura, para comprobar la correspondencia entre el importe del cargo de la tarjeta y el de la pantalla del TPV.
- La empresa se compromete a contestar a cualquier reclamación cuanto antes, pero siempre en un plazo inferior a 15 días desde su recepción; con independencia de la forma en que se haya recibido.

1.5. Publicidad

Se evitará en la publicidad locuciones como “Presupuesto sin compromiso, gratuito o similares” si la no aceptación de presupuesto que aparezca en los resguardos de depósitos puede conllevar un precio por el servicio de diagnosis efectuado, tal y como se recoge en el apartado 1 del Anexo I (Fundamentos legales) de este CBP, que se refiere a Información de la empresa.

1.6. Instalaciones y personal

- La empresa prestará especial atención a la formación continua del personal y le involucrará en el cumplimiento de los compromisos de actuación.
- Los empleados que acudan, en su caso, al domicilio de los clientes, se identificarán como tales, mediante el uso de un carné de empresa, o cualquier otro documento acreditativo.
- Cuando accedan al domicilio del consumidor deberán mostrar la lista de precios del servicio, informando en todo caso de los derechos que asisten a la persona consumidora. Si esta solicita una hoja de reclamaciones, deberá proporcionarle los datos de identificación y domicilio del servicio de asistencia técnica (en adelante SAT) para facilitar su tramitación.

1.7. Protección del medio ambiente

- La actividad del empresario en esta materia no solo debe regirse por la normativa vigente, sino que debe adaptarse a cuantas buenas prácticas medioambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos, especialmente los peligrosos. Por esta razón el empresario se compromete a consultar los Manuales o Catálogos de Buenas Prácticas de las Administraciones Públicas (por ejemplo, el Catálogo de Buenas Prácticas del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, accesible en www.miteco.gob.es o el que pueda sustituirle), implementando las medidas que le resulten posibles e informando sobre su adopción en caso de que se solicite información sobre tales medidas.
- Colaborará en la ejecución de medidas generales de recogida selectiva de residuos, para potenciar el reciclado de los electrodomésticos, así como en las campañas específicas de prevención de residuos concretos que desarrolle el Ayuntamiento –para lo que es aconsejable la consulta periódica en su página web (www.madrid.es) – u otras Administraciones competentes. También fomentará la utilización de papel reciclado para la elaboración de catálogos y folletos publicitarios.
- El empresario facilitará información sobre la ubicación de puntos fijos y móviles, dependencias, mercadillos y recogida a domicilio donde pueden depositarse bienes usados, pudiendo encontrar esta información en la página web del Ayuntamiento (www.madrid.es, introduciendo en el buscador la expresión “puntos limpios”).
- Así mismo asociará esa información a la existencia de la plataforma municipal REMAD.
- Con esta denominación funciona, en los puntos limpios fijos del Ayuntamiento de Madrid, una plataforma de intercambio gratuito, entre ciudadanos, de objetos como los pequeños aparatos eléctricos y electrónicos del hogar (no grandes electrodomésticos), muebles, artículos deportivos, además de libros y juguetes. De esta forma se reduce la generación de residuos e impulsa la economía circular a través de la reutilización de objetos usados. El funcionamiento de esta plataforma se describe en la página web del Ayuntamiento, a la que se puede acceder introduciendo en su buscador la expresión “plataforma REMAD”.

2. Requisitos legales aplicables al sector

Los requisitos legales recogidos en este apartado del CBP constituyen un resumen y recordatoria de toda la normativa aplicable al sector, por lo que los empresarios no quedan eximidos del cumplimiento de todo el resto de dicha normativa.

2.1. Información al usuario

- Hay información precontractual prevista por la normativa de consumo que ha de facilitarse a las personas consumidoras en la contratación presencial. Entre otros datos están los siguientes: datos de identificación y contacto del empresario; precio total de la reparación y de otros servicios adicionales (desplazamiento, transporte) o gastos repercutibles (urgencia, servicio fuera de jornada habitual), formas y medios de pago; plazo de duración de la garantía legal y, si existe, de la garantía comercial; forma de tramitar reclamaciones (incluida la posibilidad de recurrir al SAC, al que estará adherida la empresa que acepte el cumplimiento de este CBP) y existencia de este, además de la de otros códigos de conducta a los que se adhiera el empresario.
- La lista de precios de las piezas de repuesto y la tipología de estas se tendrá en todo caso a disposición de las personas usuarias y también la de servicios aparejados.
- La información será facilitada a las personas consumidoras de forma accesible, con especial atención a aquellas que sean vulnerables.
- Además de tener a disposición del público el listado de precios de repuestos, ha de constar en carteles visibles: la relación de servicios con sus importes totales (incluidos los suplementos pertinentes por prestaciones inusuales), el calendario y horario de apertura del establecimiento, (visible también desde el exterior) y el cartel oficial relativo a la existencia de hojas de reclamaciones.

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

La adhesión empresarial a este CBP implica la sumisión al SAC, 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 o prestación del servicio, estas podrán acudir al arbitraje de consumo (www.madrid.es/go/arbitrajeconsumo).



2.3. Documentación

Presupuesto:

- Se presentará a la persona usuaria o consumidora un presupuesto de la reparación o servicio en el plazo máximo de cinco días. La validez prevista para el presupuesto será de al menos 30 días pudiendo las partes acordar un plazo de vigencia mayor, tal y como asume el empresario que se quiera adherir a este CBP, atendiendo a lo expuesto en el epígrafe 1.3 del mismo.
- La elaboración del presupuesto es gratuita, salvo que no se acepte y su elaboración haya requerido desplazamientos o trabajos previos de diagnóstico, habiendo sido previamente informado tal extremo.

- El comercio estará obligado a devolver la cuantía cobrada por un servicio no prestado cuando la persona consumidora acredite que se le devuelve el producto sin reparar.
- En los casos en que existan averías o defectos ocultos que no hayan podido ser previamente presupuestados, deberán ser comunicados inmediatamente a la persona usuaria y confeccionar nuevo presupuesto adicional al previamente elaborado cuando el coste de la reparación de los vicios o defectos ocultos exceda de los límites legalmente establecidos.

Resguardo acreditativo de depósito:

- En los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el SAT, tanto para la elaboración del presupuesto como para llevar a cabo la reparación, se deberá entregar a la persona usuaria el resguardo acreditativo de su depósito. En caso de que exista presupuesto previo firmado por la persona usuaria y la empresa de reparación, éste podrá hacer las veces de resguardo de depósito.
- Los servicios de asistencia técnica están obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos, durante un periodo mínimo de **seis meses**.
- La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por la persona consumidora y usuaria al empresario para su reparación, prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.
- El SAT que efectúe la reparación está obligado a ofrecer a la persona usuaria y a entregarle, al término de la reparación, si así lo desea, las piezas que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

Factura:

Se entregará a la persona consumidora o usuaria la factura correspondiente al servicio prestado en la que se detallarán las reparaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra con indicación individualizada de cada uno de los importes. Asimismo, se harán constar en la factura los gastos de desplazamiento, transporte u otros adicionales que hayan sido realizados de conformidad a lo establecido en el presupuesto.

2.4. Piezas de repuesto

- La utilización de las piezas de repuesto será en todo caso comunicada a la persona usuaria quedando a su elección si las piezas de repuesto a utilizar han de ser originales, piezas de recambio compatibles, de segunda mano o piezas de recambio realizadas mediante impresión 3D, siempre que dichas piezas sean conformes a los requisitos en materia de seguridad de los productos y con respeto a la propiedad intelectual e industrial.
- La información a facilitar al usuario en relación con las piezas de repuesto se extenderá tanto al tipo de piezas de repuesto empleadas como a su precio, debiendo tener a disposición del usuario justificación documental que acredite el origen, la naturaleza y el precio de las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas.
- La empresa reparadora ofrecerá a la persona usuaria la entrega de las piezas sustituidas si esta lo desea o bien su retirada sin coste alguno.

2.5. Garantías

- Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas estarán garantizadas, de conformidad con la normativa vigente, por un periodo máximo de tres meses a contar desde la entrega del aparato y siempre que el mismo no haya sido, posteriormente, manipulado o reparado por tercero.
- La garantía es total y se extiende a la totalidad de los gastos (transporte, desplazamiento de operarios, piezas de repuesto y los impuestos correspondientes).
- No quedarán en ningún caso amparadas por la garantía, las averías que se produzcan como consecuencia de un uso inadecuado del aparato o por causa de fuerza mayor, ni aquellas motivadas por vicios o defectos ocultos presupuestados por la empresa reparadora y cuya reparación no haya sido aceptada por la persona usuaria.
- No obstante lo anterior, una reparación supone la existencia de un contrato que conlleva, normalmente, la adquisición de piezas de repuesto, y a ellas corresponderá un plazo de garantía legal de tres años en el caso de que sean nuevas. Si se emplearan piezas ya usadas puede pactarse para estas un plazo menor (en negociación individual y no como im-

sición en clausulado general) que no podrá ser inferior al de un año, a contar desde su entrega, todo ello en atención a la legislación general de consumo.

2.6. Seguridad

Los productos entregados o puestos a disposición de los consumidores en el contexto de la prestación de servicios no deben presentar riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados aceptables dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de los consumidores.

2.7. Servicio de atención al cliente y hojas de reclamaciones

- Los SAT han de tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias “hojas de reclamaciones” ajustadas al modelo oficial, anunciadas en lugar visible mediante un cartel que indique tal existencia.
- La empresa facilitará a las personas usuarias la información que soliciten y la presentación de reclamaciones y quejas de forma gratuita, accesible (especialmente en el caso de personas discapacitadas) y personalizada, bien de manera presencial, bien mediante teléfono o correo electrónico, sin que, en ningún caso, este servicio, pueda suponer coste adicional.
- **El servicio de atención al cliente garantizará que éste puede tener conocimiento de la referencia de sus reclamaciones o quejas mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito en papel o cualquier otro soporte duradero, y en todo caso garantizando una atención personal y directa accesible.**
- Se dará respuesta a las personas consumidoras, a la mayor brevedad posible, sobre cualquier reclamación formulada y, en todo caso en el plazo máximo de un mes. De no alcanzarse una solución, se les informará de la posibilidad de acudir al sistema de resolución extrajudicial de conflictos (Sistema Arbitral de Consumo).

2.8. Publicidad y reseñas

- Solo los talleres autorizados como SAT de los diferentes fabricantes pueden ostentar o hacer referencias a las marcas, evitando inducir a confusión o error en las personas consumidoras.
- La publicidad que se realice de 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 o 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, se pondrá a disposición de las personas consumidoras la información relativa al procesamiento de estas.

2.9. Protección de datos

El empresario ha de dar cumplimiento a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos en lo que respecta al acceso y tratamiento de los datos personales de las personas consumidoras y usuarias debiendo adoptar las medidas necesarias para la completa información en relación con el tratamiento de los datos personales y adoptar las medidas adecuadas de protección de estos.

En este sentido la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) publica en su página web la “Guía para el cumplimiento de la obligación de informar”. (<https://www.aepd.es/guias/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>)

2.10. Página web

Las empresas cumplirán con los requisitos legales aplicables a las mismas con especial incidencia en las obligaciones de información exigibles y condiciones de accesibilidad, que alcanzarán, 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 los datos personales o política de privacidad.

2.11. Gestión medioambiental

Las empresas adheridas al presente código de conducta efectuarán un tratamiento de los residuos generados en el desarrollo de su actividad de conformidad con la normativa aplicable, prestando especial atención a la separación de sus residuos, previa a una posible reutilización o reciclado y disponiendo, en todo caso, de la correspondiente documentación acreditativa. Adicionalmente, se dará cumplimiento a las obligaciones de gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y a los residuos calificados como peligrosos de conformidad a la normativa vigente.

3. Protocolo de autocontrol

Compromisos de calidad

(Apartado 1 del Código de Buenas Prácticas)

	SÍ	NO
1. Efectúa el autocontrol de obligaciones normativas o asumidas voluntariamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Anuncia su adhesión al CBP tanto en su local como en su página web..	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ofrece el formulario europeo normalizado de información sobre reparación del Anexo I de la Directiva de Reparabilidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Las averías ocultas y su importe se comunican en un máximo de 48 horas, contando con la conformidad expresa y aceptación de la persona consumidora para su reparación en nuevo presupuesto, si se hubiera confeccionado uno anterior.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. El presupuesto se pone a disposición de la persona consumidora en un plazo inferior a 5 días hábiles, siendo el de su vigencia superior a 30 días.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La renuncia a presupuesto se hace expresamente en el resguardo de depósito, sin que aquella renuncia suponga la aceptación impuesta de un cobro mínimo de mano de obra, según se indica en el apartado 1 del Anexo I del CBP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. En contratación telefónica o electrónica el empresario (si tiene datos para el envío en soporte duradero) hace confirmación inmediata del servicio contratado, especialmente si es urgente o hay renuncia consentida de presupuesto escrito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. El personal que presta el servicio se encuentra debidamente formado e identificado como perteneciente a la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. El empresario facilita la recogida selectiva de residuos e informa sobre puntos limpios municipales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Requisitos Legales

(Apartado 2 del Código de Buenas Prácticas)

	SÍ	NO
10. La empresa facilita a las personas usuarias la información previa relativa a razón social, nombre comercial, NIF, dirección completa, teléfono y fax/dirección correo electrónico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. La empresa facilita información previa en relación con el precio total de los servicios (impuesto incluidos) o, en su caso, presupuesto; con desglose de gastos (transporte, desplazamiento) y recargos adicionales (urgencias, horario no habitual).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SÍ NO

12. La empresa facilita información previa a las personas usuarias en relación con las principales características del servicio, recordatorio de existencia de garantía legal y, si existe, de la comercial, tanto de los servicios como de las piezas, tramitación de reclamaciones y oferta pública de adhesión al SAC.

☐ ☐

Documentación

SÍ NO

13. En el presupuesto figura: identificación de partes y aparato (marca, modelo y número de serie); motivo de la reparación y diagnóstico de la avería; pagos por los servicios (cuantía de la mano de obra, coincidente con precios informados; importe de las piezas de repuesto, coincidente con PVP de las mismas); fecha y firma del responsable de SAT; espacio para la aceptación por el usuario.

☐ ☐

14. La empresa utiliza piezas nuevas y si ofrece la persona consumidora la posibilidad de instalar piezas usadas le informa previamente, indica su precio, obtiene su consentimiento expreso y le informa por escrito acerca de la conformidad de las piezas en relación con la normativa de seguridad y propiedad intelectual.

☐ ☐

15. La empresa informa sobre los vicios o defectos ocultos y su importe, elaborando nuevo presupuesto relativo a los mismos si hubo uno anterior.

☐ ☐

16. En los resguardos de depósito, además de los datos de identificación de las partes y del aparato, figuran los daños y defectos visibles, las posibles averías y/o los servicios a realizar; la fecha de recepción del aparato y el plazo previsto de entrega del presupuesto solicitado o del aparato ya reparado; así como las firmas de la persona usuaria y de persona autorizada del SAT.

☐ ☐

Facturación y pago

SÍ NO

17. De todos los servicios prestados se emite la factura correspondiente adaptada a la vigente normativa.

☐ ☐

18. Los pagos con tarjeta de crédito o débito no suponen coste adicional para las personas consumidoras.

☐ ☐

19. En las facturas, aparte de los datos de identificación de las partes y del aparato, figuran el desglose de piezas y mano de obra con precios, así como el de desplazamientos y recargos por urgencia o servicio fuera de jornada habitual, así como fecha y firma del responsable del SAT.

☐ ☐

Contratación a distancia	SÍ	NO
20. En la contratación a distancia se informa a la persona consumidora de la pérdida del derecho de desistimiento cuando se haya ejecutado el servicio, si este hubiera comenzado, con su previo consentimiento expreso y conocimiento de esta pérdida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. En contratación electrónica se envía confirmación a la persona consumidora de todo lo contratado en soporte duradero y en un plazo razonable antes del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. 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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piezas de repuesto	SÍ	NO
23. Solicita de la persona usuaria consentimiento previo, en caso de utilizar piezas usadas o recuperadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Pone a disposición de la persona usuaria justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantías	SÍ	NO
25. La garantía legal en sus reparaciones tiene un periodo de validez mínimo de tres meses, y difiere de la relativa a la instalación de piezas asociada a su venta, que es de tres años o, en el caso de piezas usadas, con un plazo menor pactado expresamente y nunca inferior a un año.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada (transporte, desplazamiento...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de atención al cliente y reclamaciones (Apartado 3.6 del Código de Buenas Prácticas)	SÍ	NO
27. Hay en el establecimiento hojas de reclamaciones y cartel visible anunciándolas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Además de sus datos de contacto, el empresario facilita una clave identificativa sobre la reclamación o información solicitadas, con justificante en papel u otro soporte duradero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Protección de datos	SÍ	NO
29. Solicitan a las personas usuarias solamente aquellos datos que son de utilidad, informando sobre la forma de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión medioambiental	SÍ	NO
30. Facilita la separación de sus residuos, previa a una posible reutilización o reciclado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Cumple con las obligaciones de gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y a los residuos calificados como peligrosos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Observaciones: (Comentarios relativos al uso y contenido del Código de Buenas Prácticas).	<div></div> <div></div> <div></div>	

4. Implantación del Código de Buenas Prácticas

Cuando se presente una solicitud de adhesión a este CBP se comprobará el cumplimiento del protocolo de autocontrol que le acompañe, así como la persistencia de deficiencias que hubieran motivado una sanción firme o la existencia de irregularidades (por ejemplo, suspensiones o cierres de actividad), pues no procederá la tramitación de la solicitud hasta que subsanen esas deficiencias o irregularidades.

Una vez que los establecimientos dedicados al sector de la reparación de electrodomésticos hayan materializado su adhesión al presente Código 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 la 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 CBP irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, el cual podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de 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 de “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 con implantación en el municipio de Madrid podrán organizar acciones informativas y formativas dirigidas a los empresarios de dicho 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 éste.

6. Anexo I. Fundamentos legales aplicables al sector

6.1. Información de la empresa. Información precontractual en contratación presencial. Presupuesto, resguardo de depósito y factura por los servicios prestados

- Las empresas prestadoras de SAT de aparatos de uso doméstico facilitarán a las personas consumidoras, como mínimo, la siguiente información previa:
 - Datos identificativos y de contacto (nombre o razón social, NIF, dirección completa, teléfono y correo electrónico).
 - Características esenciales de los servicios ofertados, tanto principales como adicionales.
 - Precio total (con impuestos incluidos) y desglosado, con indicación del importe de incrementos o descuentos que resulten de aplicación, gastos que se repercutan a las personas consumidoras (servicio en festivo, servicio fuera del horario habitual) y gastos adicionales por servicios accesorios (transporte del aparato, desplazamiento del personal). Asimismo, se informará con relación a los procedimientos de pago admitidos.

- La procedencia o no del derecho de desistimiento y el plazo y forma para su ejercicio, así como como los casos en los que no procederá el mismo. En la contratación presencial el empresario puede reconocer este derecho, indicando su plazo y requisitos.
 - Garantía legal y, si existe, comercial aplicables a los servicios y duración de las mismas.
- La citada información deberá facilitarse a las personas consumidoras, 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 para sus intereses, pudiendo difundirse a través de su página web corporativa en el supuesto de que disponga de ella, y 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 aquella que se adhiera al 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 habrá 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). 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 la contratación. Si la empresa no dispusiera de un 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 o cualquier otra comunicación comercial.
 - Existe obligación por parte de la empresa de entregar a la persona consumidora o usuaria un **presupuesto previo y por escrito** en el que constarán necesariamente los datos de identificación de ambas; marca modelo y número de serie del aparato; el motivo de la reparación y diagnóstico de la avería; precios individualizados por cada uno de los servicios y de las piezas de repuesto a utilizar según la tipología de las mismas; precio de la mano de obra; fecha prevista para la entrega del aparato ya reparado o en su caso la fecha en que se realizará la reparación en el domicilio de la persona usuaria; tiempo de validez del presupuesto y demás datos legalmente establecidos. El presupuesto deberá ir firmado necesariamente por la persona responsable del S.A.T.

- La elaboración del presupuesto será gratuita para la persona usuaria, salvo en los casos en que el mismo no haya sido aceptado por esta o se hayan realizado desplazamientos o actuaciones previas por la empresa para su elaboración, y siempre que esta circunstancia haya sido previamente informada.
- El empresario deberá poner a disposición de la persona usuaria el presupuesto en el plazo máximo de cinco días desde su solicitud y, el mismo, tendrá una vigencia de treinta días debiendo la persona usuaria manifestar si lo acepta o no en dicho plazo.
- La renuncia por parte de la persona usuaria a la confección de presupuesto deberá hacerse por escrito, nunca figurará como cláusula impuesta por la empresa en el resguardo de depósito, haciéndose constar de forma expresa en el resguardo de depósito, con la frase “*renuncio al presupuesto*”, escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.
- Para conseguir que esa renuncia sea negociada, también cabe la posibilidad de utilizar en el resguardo de depósito un sistema de casillas de “sí” y “no” o similar, para que la persona consumidora perciba que es necesario su consentimiento expreso para esta renuncia, no siendo suficiente la aceptación global de todo lo que predisponga. Por ello, es aconsejable la presencia de firma de la persona consumidora o expresión manuscrita que funcione de manera que se exprese ese tipo de consentimiento.
- Se evitará la imposición de cláusulas como “*Presupuesto aceptado hasta ...€. En caso de ser superior a este importe se ofertará nuevo presupuesto*” o cualquier otra de contenido similar, porque encubren una renuncia de presupuesto hasta esa cantidad y, por lo tanto, suponen la imposición de un cobro mínimo.
- En los resguardos de depósito se evitarán cláusulas como esta: “*En aparatos que tras ser revisados y comprobados en taller no presenten anomalías o defectos, se facturará una hora de mano de obra*”, o similares. En una cláusula de este tipo se estaría imponiendo un redondeo al alza en los servicios que haya decidido cobrar por tiempo de mano de obra. La revisión, comprobación de funcionamiento o diagnosis son un trabajo realizado por el que puede cobrar el reparador, pero solo por el tiempo empleado, siempre y cuando la empresa informe a la persona consumidora previamente de forma clara e inequívoca y se aporte factura correspondiente al servicio efectuado con indicación del tiempo empleado.

- La aparición **de vicios o defectos ocultos** que no hayan sido previamente presupuestados, deberán ser puestos en conocimiento de la persona usuaria a la mayor brevedad posible, debiendo elaborarse, en su caso, nuevo presupuesto relativo a la reparación del vicio o defecto oculto al objeto de que la persona usuaria manifieste su conformidad.
- En caso de que el presupuesto no sea aceptado por el consumidor, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en que fue entregado antes de confeccionarse.
- Asimismo, en caso de que resulte necesario el depósito del electrodoméstico en las instalaciones del empresario tanto para la elaboración del presupuesto como para efectuar la reparación previamente aceptada, el empresario entregará a la persona usuaria un **resguardo acreditativo de su depósito**, pudiendo ser sustituido este por el presupuesto firmado por el empresario y la persona usuaria. Dicho resguardo, que vendrá identificado mediante numeración correlativa, indicará la marca, modelo y número de serie del aparato, identificación del empresario y de la persona usuaria, identificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías o defectos observados y los servicios a realizar, fecha de recepción del aparato, plazo previsto de entrega y firma de ambas partes, debiendo presentarse necesariamente para la recogida y retirada del electrodoméstico.
- La empresa deberá entregar a la persona usuaria **factura** en la que se detallarán las operaciones realizadas, piezas de repuesto utilizadas y tiempo de mano de obra empleado, con expresión de los importes correspondientes, debiendo incluirse en la misma la cuantía por los desplazamientos (únicamente por un solo desplazamiento, aunque hayan sido varios los necesarios para la reparación del servicio), transportes u otros servicios adicionales, todo ello de conformidad a lo expresado en el presupuesto. La factura se ajustará en todo caso a la normativa aplicable, indicándose la forma y plazo de pago sin que el empresario pueda cobrar un coste adicional en caso de que la persona consumidora o usuaria utilice tarjetas de crédito o débito para su pago.
- Los SAT están obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos, durante un periodo mínimo de **seis meses**.
- La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por la persona consumidora o usuaria al empresario para su reparación, prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.

- Asimismo, en el caso de que la persona usuaria o consumidora no haya retirado el aparato que ha sido depositado en el establecimiento del empresario, podrá quedar obligada a satisfacer el pago correspondiente a los gastos de almacenamiento transcurrido el plazo de un mes contado a partir de que se comunique a la persona interesada que el mismo está ya reparado y a su disposición, siempre y cuando esta circunstancia de cobro por almacenaje se encuentre claramente reflejada en una tabla expuesta al público, con indicación de dichos gastos.

Con base en lo establecido en la Directiva de Reparabilidad, que deberá ser transpuesta por los Estados miembros de la Unión Europea antes del 31 de julio de 2026 los reparadores podrán proporcionar el **formulario europeo de información sobre la reparación** que figura en su anexo I, tras la solicitud de la persona consumidora y antes de que esta quede vinculada por un contrato para la prestación de servicios de reparación. En dicho formulario se recogen los datos del reparador, así como información clave sobre el servicio de reparación (naturaleza del defecto, precio, plazo para efectuar la reparación y otros servicios adicionales).

Cuando el reparador haya proporcionado a la persona consumidora un formulario europeo de información sobre la reparación completo y exacto, se considerará que ha cumplido los requisitos de información sobre: las características principales del servicio de reparación; la identidad del reparador y sus datos de contacto; precios y modalidades de la prestación y el plazo para prestar el servicio de reparación establecidos en la Directiva de Reparabilidad.

Dada la utilidad de los preceptos de esta directiva, entretanto se produce su transposición, se ha considerado un compromiso de calidad para las empresas que se adhieran a este CBP la utilización del citado formulario europeo de información sobre la reparación que figura en el anexo I de la misma y en el Anexo IV de este CBP.

6.2. Piezas de repuesto

- Las piezas de repuesto deberán ser, en principio, nuevas, excepto que la persona usuaria haya dado su consentimiento por escrito para que las mismas sean usadas, recuperadas, no originales, piezas de recambio compatible o piezas de recambio elaboradas mediante impresión 3D y haya sido previamente informado del precio individualizado de cada una de las piezas. Las piezas de repuesto deberán estar a disposición del cliente en el plazo de 15 días, pudiendo ampliarse hasta un mes en caso de aparatos de importación.

- En todo caso, se entregarán a la persona usuaria, si esta los desea, las piezas que hayan sido sustituidas salvo que la reparación esté amparada por la garantía del aparato. Asimismo, se deberá tener a disposición de las personas usuarias la justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.
- El precio de las piezas de repuesto presupuestadas y empleadas, debe corresponder con los precios venta al público de estas, no debiéndose incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.
- Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para la persona usuaria o una posible degradación del aparato.
- La disponibilidad de repuestos es una obligación que la reciente normativa nacional y general de consumo atribuye al productor o fabricante de los bienes, quien debe garantizar su existencia durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien de referencia deje de fabricarse, así como la de un adecuado servicio técnico.

No es responsabilidad del empresario que vaya a realizar una reparación que suponga la instalación de piezas de repuesto tener que garantizar la existencia de los repuestos, puesto que él no los fabrica, existiendo para algunas categorías de electrodomésticos requisitos de reparabilidad detallados en diferentes Reglamentos europeos específicos de Diseño Ecológico en vigor.

Cabe la posibilidad de que en un futuro próximo se modifiquen o concreten dichos requisitos, una vez se transponga al ámbito nacional la Directiva de Reparabilidad y se produzca el desarrollo del reciente Reglamento (UE) 2024/1781, que es el Reglamento marco que se refiere a los diferentes y específicos Reglamentos de Diseño Ecológico vigentes en la actualidad.

6.3. Garantías

- Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas estarán garantizadas de conformidad con la normativa vigente por un periodo máximo de tres meses a contar desde la entrega del aparato y siempre que el mismo no haya sido, posteriormente, manipulado o reparado por tercero, ello sin perjuicio de cualquier otra garantía que voluntariamente pueda ofrecer el empresario.

- La garantía es total y se extiende a la totalidad de los gastos (transporte, desplazamiento de operarios, mano de obra, material empleado, piezas de repuesto y los impuestos correspondientes).
- No quedarán en ningún caso amparadas por la garantía las averías que se produzcan como consecuencia de un uso inadecuado del aparato o por causa de fuerza mayor, ni aquellas motivadas por vicios o defectos ocultos presupuestados por la empresa reparadora y que no hayan sido aceptados por la persona usuaria, debiendo constar esta falta de aceptación en la factura.
- Las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones también disponen de garantía legal cuando las instala el empresario y las factura a la persona usuaria. Si las piezas son nuevas esta garantía es de tres años desde su instalación. Si las piezas están usadas el plazo de garantía será también de tres años, salvo que se negocie de forma individual con el consumidor, y este consienta expresamente, un plazo menor, que nunca será inferior a un año.

6.4. Servicio de atención al cliente y reclamaciones

- La empresa facilitará a las personas usuarias un servicio de atención al cliente, así como la información que estas soliciten de forma gratuita, accesible y personalizada, bien de manera presencial, bien mediante teléfono o correo electrónico, sin que, en ningún caso, este servicio, pueda suponer coste adicional para las personas consumidoras.
- 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.
- En todo caso, el empresario pondrá a disposición de las personas consumidoras la información relativa a la dirección postal, número de teléfono, y correo electrónico a través del cual las personas usuarias puedan interponer quejas o reclamaciones o 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 (arbitraje de consumo), debiendo facilitar la empresa el acceso a la entidad de resolución extrajudicial de conflictos y proporcionar toda la información.

- El establecimiento ha de tener a disposición de las personas usuarias hojas de reclamaciones debidamente anunciadas a través del cartel oficial, que serán facilitadas, en todo caso, a petición de las mismas. Las hojas de reclamaciones se ajustarán al modelo oficial y serán facilitadas de manera obligatoria y gratuita a las personas consumidoras que las soliciten, debidamente cumplimentadas en lo referente a la identificación del establecimiento y prestador del servicio.



- La empresa está obligada a entregar al cliente o persona usuaria que los solicite un juego de hojas de reclamaciones debiendo cumplimentar el titular del establecimiento, previamente, el recuadro correspondiente a la identificación de la empresa y del prestador del servicio. Posteriormente, la persona consumidora ha de completar la información de su reclamación. Asimismo, la empresa podrá consignar en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes.
- Es obligatorio para 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 aconsejables que se acompañe la factura o justificante correspondiente y resto de pruebas.
- El servicio de atención al cliente garantizará que éste puede tener conocimiento de sus reclamaciones o quejas mediante la entrega de una

clave identificativa y un justificante por escrito en papel o cualquier otro soporte duradero, y en todo caso garantizando una atención personal y directa accesible.

6.5. Seguridad

- Los productos entregados o puestos a disposición de los consumidores en el contexto de la prestación de servicios, incluidos los productos a los que los consumidores estén expuestos directamente durante una prestación de servicios, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, no deben presentar riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados aceptables dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de los consumidores.

Este requisito legal queda recogido en Reglamento (UE) 2023/988 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de mayo de 2023 relativo a la seguridad general de los productos, actualmente en vigor, aplicable a partir del 13 de diciembre de 2024. No obstante, no se impedirá la comercialización de los productos sujetos al RD 1801/2003 (de transposición de la Directiva 2001/95/CE) que sean conformes con él y se hayan introducido en el mercado antes del 13 de diciembre de 2024.

- El empresario responderá frente a la persona consumidora de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, pudiendo la persona consumidora o usuaria, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato y la indemnización de daños y perjuicio si procede.

6.6. Publicidad y reseñas

- La publicidad que se realice de 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 o condiciones, pudiendo en todo caso, las personas usuarias, reclamar el contenido de las ofertas o promociones publicitarias, aun cuando las mismas no se hayan hecho constar en el presupuesto o contrato.
- En el caso de los SAT que no sean oficiales de marca, está prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el

interior del establecimiento, al objeto de que no se induzca a error o confusión a la persona usuaria sobre la vinculación del establecimiento a tales marcas.

- Los prestadores de estos tipos de servicios que estén adheridos a códigos de conducta indicarán en aquellas ofertas comerciales que presenten sus servicios de forma detallada el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, el modo de obtener información sobre el mismo y la forma de acceder a tal sistema al que se hayan acogido.
- 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.
- Cuando el empresario facilite el acceso a reseñas de personas consumidoras debe informar sobre si puede garantizar, o no, que han sido efectuadas por personas consumidoras que han contratado sus servicios. También ha de informar sobre la manera en que se procesan.

6.7. Formalización del contrato y contratación a distancia

- Con independencia del carácter contractual que tiene el presupuesto aceptado por la persona consumidora, en el caso de que voluntariamente entre las partes se celebre un contrato por escrito, la empresa estará obligada a entregar copia de este, cuyo contenido deberá coincidir con el presupuesto y contendrá, en su caso, las condiciones generales de la contratación predispuestas o establecidas por la empresa, las cuales deberán ser aceptadas y firmadas por el usuario.
- En el caso de que en el contrato aparezcan cláusulas no negociadas individualmente con la persona consumidora, la inclusión de estas se ajustará a la buena fe, deberán ser sencillas, claras, comprensibles y accesibles no debiendo emplearse letras con un tamaño inferior a los 2.5 milímetros ni interlineado inferior a 1.15 milímetros.
- Serán consideradas abusivas todas aquellas cláusulas que no habiendo sido negociadas individualmente con la persona consumidora sean contrarias a la buena fe y causen, en perjuicio de esta, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones derivados del contrato.

- Asimismo, se considerarán también abusivas:

- A) Las cláusulas que 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 la realización del servicio.
 - La estipulación del precio de la reparación en el momento de efectuarla.
 - La vinculación incondicionada de la persona consumidora al cumplimiento de sus obligaciones, aunque el empresario no cumpla las suyas.
- B) Las cláusulas que limiten los derechos de la persona consumidora. Serán cláusulas de este tipo las que limiten o excluyan el régimen de responsabilidad de la empresa.
- C) Las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, como por ejemplo, la retención por el empresario de cantidades previamente pagadas por la persona usuaria o imponer obstáculos desproporcionados a la persona consumidora para dar por finalizado el contrato, utilizando procedimientos que lo dificulten de forma injustificada.
- D) Cláusulas que impongan a la persona consumidora o usuaria garantías desproporcionadas o le impongan la carga de la prueba.
- E) Cláusulas que resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, como por ejemplo aquellas cláusulas que impongan como obligatorio un servicio que es accesorio.
- F) Cláusulas que contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable, como por ejemplo, las cláusulas que establezcan la sumisión a arbitrajes distintos al de consumo, o las que impongan la sumisión expresa a un Juez o Tribunal distinto al que corresponda al domicilio del consumidor.

En los casos en los que la contratación de los servicios se haya celebrado a distancia (por teléfono, correo postal, correo electrónico o por internet), la empresa deberá facilitar previamente información, de forma clara y comprensible,

con especial atención a las personas consumidoras vulnerables, en formatos adecuados, accesibles y duraderos, sobre varios extremos, destacando, entre otros los siguientes datos y requisitos:

- Los datos de identificación; los servicios, su forma de prestación y los servicios adicionales que haya previsto; el precio completo de todos ellos y su forma de pago; la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento; recordatorio sobre la garantía legal y el tratamiento de las reclamaciones con inclusión de la posibilidad de solicitar la resolución del conflicto a través del SAC (cuya adhesión es obligatoria por parte de las empresas adheridas al CBP) en el caso de no haberse encontrado solución satisfactoria previa por parte de la persona consumidora al reclamar ante el empresario.
- La empresa debe entregar a la persona consumidora la confirmación del presupuesto o contrato, en su caso, o copia de este, en papel u otro soporte duradero, debiendo contener la información precontractual indicada, salvo que se hubiera facilitado en soporte duradero antes de producirse la celebración del contrato.
- La empresa ha de tener en cuenta que el derecho de desistimiento reconocido por la legislación de consumo con carácter general en los contratos celebrados a distancia presenta unas excepciones aplicables a los servicios usuales en este sector, las cuales dependerán de la concurrencia de las circunstancias que se indican a continuación.
- Así, la empresa además de informar a la persona consumidora (empleando, si quiere, el modelo A del documento que aparece en el Anexo I del TRLGDCU) sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento (incluido el formulario obligatorio que aparece en el modelo B de ese Anexo), le informará de que puede perder ese derecho si se dan las circunstancias, previstas en el art. 103.1.a) y h) del TRLGDCU:
 - La prestación de servicios onerosos, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso de la persona consumidora o usuaria y con el conocimiento por su parte de que, una vez que la empresa haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.
 - En aquellos contratos en los que la persona consumidora haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por la persona consumidora o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesaria-

mente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

A este respecto es importante saber que el plazo de 14 días naturales previsto para el ejercicio general de este derecho, cuando no está sujeto a excepciones como las indicadas, se ampliará a treinta días naturales.

La contratación a distancia requiere además que el empresario informe a la persona usuaria o consumidora respecto a la forma de contratar, corregir errores al introducir los datos y archivar el documento resultante, las condiciones generales del contrato y la lengua en la que puede celebrarse.

- La Directiva de Reparabilidad establece la existencia de una plataforma europea en línea sobre reparaciones, a través de la cual el consumidor podrá solicitar directamente información clave sobre una reparación a los reparadores.

6.8. Protección de datos

- La empresa ha de dar cumplimiento a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos en lo que respecta al acceso y tratamiento de los datos personales de las personas consumidoras y usuarias, debiendo adoptar las medidas necesarias para la completa información en relación con el tratamiento de los datos personales y adoptar las medidas adecuadas de protección de los mismos.
- Para aplicar la normativa de protección de datos, la empresa tiene a su disposición documentos y herramientas digitales elaboradas por la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) siendo recomendable su consulta periódica (ante la eventualidad de que sufran modificaciones) de las siguientes guías:
 - “FACILITA RGPD”, que se trata de una aplicación gratuita especialmente ideada para empresas que tratan datos que suponen un escaso riesgo, como son los clientes, proveedores y personal.
 - “Canal 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 sector privado.

- “COMUNICA-BRECHA RGPD”: Con esta herramienta la persona responsable del tratamiento de los datos puede obtener una valoración que le asista en la toma de decisiones sobre la obligación de comunicar a los afectados la existencia de una brecha en la seguridad de sus datos personales.
- “GESTIONA EIPD”, que es un asistente para el análisis de riesgo y evaluación de impacto en protección de datos.
- “GUÍA PARA LA GESTIÓN Y NOTIFICACION DE BRECHAS DE SEGURIDAD”
- “GUÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMAR”

6.9. Gestión medioambiental

6.9.1. Gestión de residuos

- Los SAT observarán estrictamente la legislación vigente en materia de residuos y adoptarán cuantas buenas prácticas medioambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos.
- Como poseedores de residuos estarán obligados a asegurar el tratamiento adecuado de estos, bien mediante realización del tratamiento de sus residuos por sí mismos, mediante encargo del tratamiento a un gestor de residuos autorizado o por entrega de los residuos a una entidad pública o privada registrada de recogida de residuos para su tratamiento.
- El cumplimiento de las obligaciones deberá acreditarse documentalmente, del mismo modo que deberá solicitarse la acreditación documental del completo tratamiento del residuo en el caso de haberlo encargado a otra empresa.
- Asimismo, el empresario deberá cumplir con el deber de disponer de una zona habilitada e identificada para el correcto almacenamiento de los residuos mientras se encuentren en su poder, adoptando las medidas de seguridad necesarias en caso de que se trate de residuos

peligrosos; evitar la mezcla de residuos; envasar los residuos peligrosos de conformidad a la normativa vigente y proceder a su adecuado etiquetado.

- Se deberán separar en origen los residuos generados por su actividad y entregarlos debidamente identificados en los términos establecidos por las ordenanzas municipales, acreditando la correcta gestión ante la entidad local y el cumplimiento de las concretas obligaciones exigidas por la normativa reguladora de cada tipo de residuo.
- El coste de la gestión de los residuos (infraestructura necesario y funcionamiento, así como los costes relativos a los impactos medioambientales) serán sufragados por el productor inicial de los residuos o el poseedor actual de los residuos.

6.9.2. Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

- En el desarrollo de su actividad, el SAT, puede tener en su poder aparatos eléctricos y electrónicos (AEE), que no quiera o no tenga por qué desechar. En este caso ha de procurar que se les de, en la medida de lo posible, un segundo uso. Por ello, el SAT podrá entregar dichos AEE a entidades sociales sin ánimo de lucro que puedan dar este segundo uso a los aparatos que reciben; entregarlos a establecimientos dedicados al mercado de segunda mano u otras vías de entrega que fomenten su reutilización y, en definitiva, el alargamiento de la vida útil de dichos productos.

Cuando exista una comercialización del aparato usado, esta se acreditará por medio de un documento, como puede ser una factura normalizada, que acompañará al aparato y permita identificar al comprador y al vendedor, de forma que se facilite el cumplimiento de la normativa de comercio minorista y de consumo. De esta forma, sólo cuando no proceda una entrega como la descrita, por falta de componentes esenciales o por daños estructurales difícilmente reparables, entre otras causas, será posible su entrega como residuo.

En cualquier caso, la responsabilidad concluye con la entrega del RAEE en las instalaciones o puntos de recogida del Ayuntamiento, del distribuidor del aparato, del gestor de residuos o en redes de recogida de los productores de los aparatos. En estos casos la persona usuaria podrá exigir la acreditación documental de la entrega.

- Una vez que el aparato ha sido entregado como residuo, procederá la recogida separada del mismo, lo que puede llevarse a cabo por los productores y distribuidores de AEE, por los gestores autorizados de residuos –incluidas las entidades de economía social que resulten autorizadas- o por el propio Ayuntamiento, que puede efectuar la recogida separada a través de “puntos limpios”, fijos o móviles. También cabe efectuar una recogida puerta a puerta o llevar a cabo acuerdos con instituciones autorizadas de recogida o entidades de economía social autorizadas para recoger este tipo de residuos; pudiéndose efectuar también cualquier otra forma de recogida prevista por las ordenanzas municipales.

Hay residuos específicos, como los provenientes de pilas o acumuladores portátiles, para los que se impone una recogida selectiva, siempre teniendo por objeto el facilitar su valorización o eliminación controlada.

- La preparación para la reutilización, si es viable como forma de tratamiento, ha de ser prioritaria como forma de potenciar la reutilización; de esta forma el residuo pasará a ser un AEE o un componente recuperado al que será de aplicación la normativa ya citada de comercio minorista y protección a las personas consumidoras.

La plataforma europea en línea sobre reparaciones, establecida en el marco de la Directiva de Reparabilidad, va a permitir a las personas consumidoras encontrar reparadores y, en su caso, vendedores de bienes reacondicionados, compradores de bienes defectuosos para su reacondicionamiento o iniciativas de reparación participativas. Deberá estar desarrollada con anterioridad al 31 de julio de 2027.

6.9.3. Residuos peligrosos

En tanto sea productor o poseedor de productos peligrosos, el SAT tiene obligaciones relativas al almacenamiento, mezcla, envasado y etiquetado que afectan de forma importante a los residuos peligrosos:

- Identificar los residuos peligrosos para su correcta gestión determinando sus características de peligrosidad.
- Almacenarlos en condiciones de higiene y seguridad mientras estén en posesión del empresario, durante un máximo de seis meses, plazo modificable por la Comunidad de Madrid cuando haya causas justificadas.
- No mezclar ni diluir los residuos peligrosos con otras categorías de re-

siduos también peligrosos, o también con otros residuos, sustancias o materiales.

- Almacenar, envasar y etiquetar los residuos peligrosos en el lugar en que se produzcan, antes de su recogida y transporte, según las normas que resulten aplicables. De esta manera si los RAEE contienen mercurio, plomo, fósforo, cadmio o sustancias que agoten la capa de ozono, se evitarán las condiciones que puedan provocar su rotura, debiéndose realizar su recogida y transporte según los requisitos contenidos en el Anexo VII B del Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero de RAEE.

Los residuos de pilas o acumuladores caracterizados como peligrosos, cual es el caso de las pilas botón y acumuladores de cadmio o plomo, han de entregarse a un gestor de residuos peligrosos. Los residuos de otra clase de pilas o acumuladores se considerarán, salvo prueba en contrario, residuos no peligrosos, debiéndose entregar a un gestor autorizado de este tipo de residuos.

En todo caso, las pilas extraíbles se sacarán de los aparatos para su recogida separada, de forma que se potencie este tipo de recogida, siempre que no se necesite la intervención de un profesional cualificado para ello.

6.10. Página web

Los establecimientos que dispongan de 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 alcanzarán en todo caso los siguientes aspectos:

- A) Información general: (comúnmente denominado aviso legal) accesible para los usuarios 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 solo 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 todas las personas usuarias de la web la información relativa al tratamiento de datos personales con especial atención a que esta información sea accesible para 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 de las condiciones general a que, en su caso debe sujetarse la contratación, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

7. Anexo II. Definiciones

Actividad comercial minorista

Se considera actividad comercial minorista la que tiene como destinatario al consumidor final, teniendo como objetivo el situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, productos y mercancías, así como ofrecer determinados servicios que constituyan un acto de comercio, independientemente de la modalidad o soporte empleado para ello.

Aparatos de uso doméstico

Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

Aparatos eléctricos y electrónicos

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

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

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

Autocontrol

Mecanismo de control que, incorporado a los códigos de buenas prácticas, facilita a los empresarios la verificación de que sus prácticas comerciales se desarrollan de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en el mismo.

Personas consumidoras y usuarias

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.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Todos los aparatos eléctricos y electrónicos que pasan a ser residuos, de acuerdo con la definición de “residuo”, que figura en el artículo 2 de la Ley 7/2022 de 8 de abril de residuos y suelos contaminados para una economía circular. Esta definición comprende todos aquellos componentes, subconjuntos y consumibles que forman parte del producto en el momento en que se desecha.

SAT Oficial de Marca

Es aquel servicio de asistencia técnica que posea autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.

Servicio de asistencia técnica (SAT)

Es aquel establecimiento o persona que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dedica a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presta sus servicios, tanto en los locales donde se desarrolla su actividad, como en los domicilios de los usuarios.

8. Anexo III. Marco jurídico aplicable

Con carácter general, el marco jurídico aplicable, además de la correspondiente normativa que lo complementa, desarrolle, sustituya o modifique, es el siguiente:

ÁMBITO EUROPEO

- Reglamento (UE) 2023/988 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de mayo de 2023 relativo a la seguridad general de los productos, por el que se modifican el Reglamento (UE) 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 87/357/CEE del Consejo.
- Reglamento (UE) 2024/1781 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos sostenibles, se modifican la Directiva (UE) 2020/1828 y el Reglamento (UE) 2023/1542 y se deroga la Directiva 2009/125/CE.
- Directiva (UE) 2024/1799 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2024, por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y las Directivas (UE) 2019/771 y (UE) 2020/1828.

ÁMBITO ESTATAL

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Ley 39/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.
- 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 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- 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.

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de derechos digitales.
- Real Decreto ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Real Decreto 1801/2003, de 23 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, de pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, que aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el valor añadido.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- Ley 5/2003 de 20 de marzo de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- 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.

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza General de Protección del Medio ambiente Urbano, de 24 de julio de 1985.
- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de limpieza de los espacios públicos, gestión de residuos y economía circular.

9. Anexo IV. Formulario europeo de información sobre la reparación

FORMULARIO EUROPEO DE INFORMACIÓN SOBRE LA REPARACIÓN

Parte I Identidad y datos de contacto del reparador que presta el servicio de reparación

Reparador	[Identidad]
Dirección	[Dirección geográfica que deberá utilizar el consumidor]
Número de teléfono	
Correo electrónico	
Si los proporciona el reparador, otros medios de comunicación en línea que permitan al consumidor ponerse en contacto con el reparador y comunicarse con él de forma rápida y eficiente.	

Parte II Información sobre el servicio de reparación

Bien que debe repararse	[Identificación del bien]
Naturaleza del defecto	[Descripción del defecto]
Tipo de reparación sugerida	[Qué tipo de medidas se tomarán para reparar el defecto]
Precio de la reparación o, si no puede calcularse, método de cálculo aplicable y precio máximo de la reparación	[Esto significa el importe total o, si no es posible calcularlo de antemano, el método de cálculo y el importe máximo del servicio de reparación, en EUR / moneda nacional]
Plazo para completar la reparación	[Plazo en el que el reparador se compromete a prestar el servicio, expresado en días]

Disponibilidad de bienes de sustitución temporal	[Un bien de sustitución temporal implica que el consumidor reciba un bien equivalente para utilizarlo durante el período de reparación; el reparador debe indicar «Sí» o «No»]
En caso afirmativo, indíquense los costes correspondientes, de haberlos:	[EUR / moneda nacional].
Lugar de entrega de los bienes	[El lugar donde el consumidor entrega los bienes para su reparación]
En su caso, la disponibilidad de servicios auxiliares	[Indíquese si, y en qué medida, se ofrecen servicios auxiliares tales como la retirada, la instalación y el transporte, o bien indíquese «Ninguno» si no se ofrece ningún servicio auxiliar a la reparación de que se trate]
En caso afirmativo, indíquense los costes correspondientes, de haberlos:	[En EUR / moneda nacional, por servicio ofrecido]
Período de validez del formulario europeo de información sobre la reparación	[Período de validez de al menos treinta días]
En su caso, información adicional	

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 los consumidores.



RE