

Para una información más completa:

010
www.madrid.es/consumo

Edición actualizada marzo 2023
D.L. M-7996-2023

¿Qué ventajas aporta?

Para los empresarios/as:

- Autocontrol de la actividad.
- Favorece su relación con los consumidores/as.
- Mejora la imagen de los establecimientos.

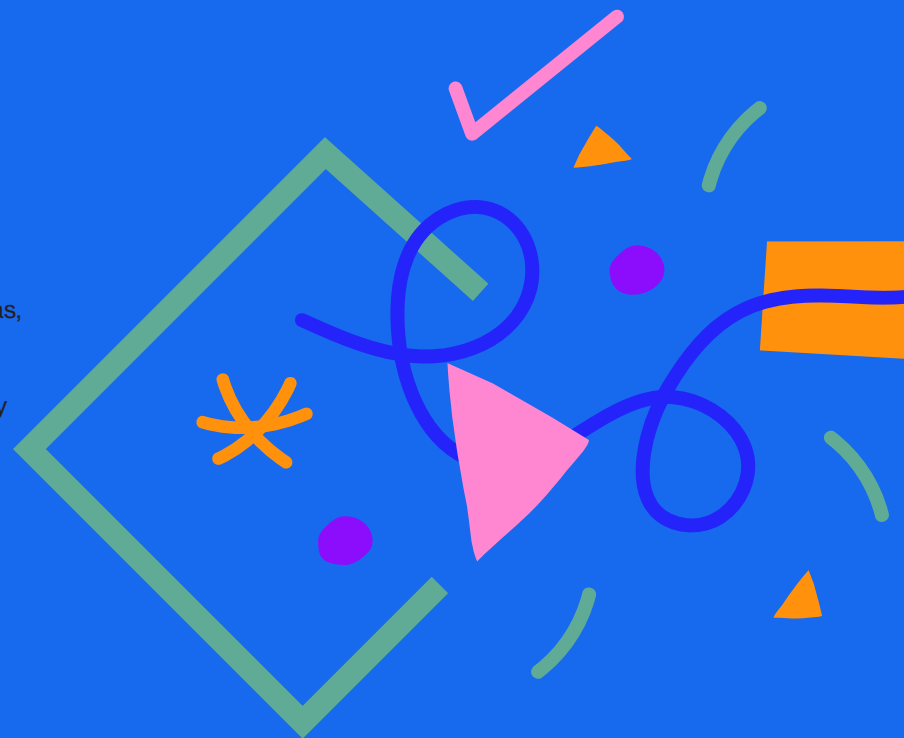
Para los consumidores/as:

- Mayor calidad y seguridad en servicios prestados por los establecimientos.
- Mayor nivel de satisfacción y confianza.
- Mayor protección de sus derechos.

Para la Administración:

- Eficacia en la protección de los consumidores/as, en su seguridad e intereses económicos.
- Promueve la participación de los empresarios/as y consumidores/as.

Código de Buenas Prácticas para empresarios/as



¿Qué es?

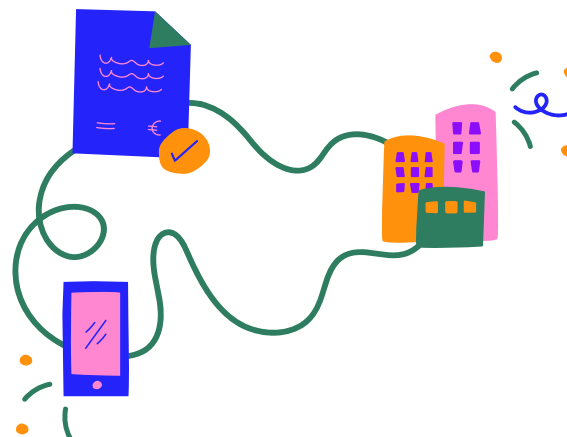
Es una relación de buenas prácticas empresariales que exceden del marco normativo aplicable a cada sector empresarial, complementándolo y facilitando su cumplimiento, aportando un valor añadido y diferenciador a los empresarios/as que voluntariamente se adhieren al mismo.

Los Códigos de Buenas Prácticas, además de configurarse como instrumento de autocontrol para las empresas, contribuyen a la autorregulación de los sectores empresariales y profesionales.

¿Qué contiene?

El código podrá contener cualquier práctica comercial que sea beneficiosa para las personas consumidoras en materia de calidad, publicidad, consumo responsable, control interno empresarial, condiciones de garantía o servicio postventa, etc.

Entre las buenas prácticas empresariales referidas en el Código se ha de incluir necesariamente la aceptación de la resolución de reclamaciones a través del Sistema Arbitral de Consumo.



¿Quiénes intervienen?

Los códigos municipales de buenas prácticas se desarrollan como resultado de un acuerdo entre el Área de Gobierno que ostente la competencia en materia de consumo y las organizaciones representativas de sectores empresariales o profesionales, corporaciones de derecho público y, en su caso, organizaciones de consumidores/as u otras partes interesadas.

¿Cuál es su vigencia?

La vigencia de los Códigos es de cuatro años desde su aprobación, periodo tras el cual el Código es revisado.

Igualmente se procederá a su revisión siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente a su contenido.



¿Cómo pueden adherirse?

Podrán adherirse al Código de Buenas Prácticas correspondiente a su sector empresarial, de forma voluntaria y gratuita, los empresarios/as o profesionales que desarrollen su actividad en el municipio de Madrid y se comprometan a su cumplimiento, formen parte o no de la organización empresarial firmante del acuerdo por el que se ha elaborado el respectivo Código.

La adhesión se formalizará ante el Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, mediante la presentación de la documentación siguiente:

- Solicitud de adhesión a los Códigos de Buenas Prácticas.
- Protocolo de autocontrol relativo a la actividad empresarial desarrollada, junto con la documentación requerida en el mismo.
- Solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en el caso de no estar adherido previamente.

Dicha documentación podrá presentarse en:

- Cualquier registro del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas o en las Oficinas de Correos.
- Por correo o presencialmente, de lunes a viernes, entre las 9 y 14 horas, en el Instituto Municipal de Consumo.

¿Qué es el distintivo «Buenas Prácticas»?

Es el símbolo de calidad empresarial que permite identificar a las empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas. La concesión de este distintivo de calidad por parte del Ayuntamiento de Madrid implica la autorización de su uso y la entrega del mismo al empresario para que pueda exhibirlo en su establecimiento y utilizarlo en su actividad comercial.