

# AG

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

### SECTOR DE APARCAMIENTOS Y GARAJES

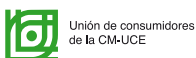
Una de las principales líneas de actuación desarrollada por el Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, a través del Instituto Municipal de Consumo, se basa en la realización de acciones de información y formación en materia de consumo dirigidas al sector empresarial.

Dentro de este marco de actuación, se ha elaborado el presente Manual de Buenas Prácticas empresariales cuyo objetivo es informar y facilitar el cumplimiento, por parte de los empresarios del sector, de los requisitos legales aplicables al mismo, con el fin de garantizar el desarrollo de unas prácticas empresariales correctas y proteger los derechos de los consumidores madrileños.

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

# AG

### SECTOR DE APARCAMIENTOS Y GARAJES





## ÍNDICE

- 6 1. Definición
- 7 2. Clases de aparcamientos y modalidades de la prestación
- 9 3. Dotación de plazas de aparcamientos y usos permitidos
- 10 4. Obligaciones de los titulares del aparcamiento
- 14 5. Derechos de los titulares del aparcamiento
- 15 6. Deberes y responsabilidades del usuario
- 16 7. Condiciones técnicas de los aparcamientos de uso público:
  - Accesibilidad
- 17 - Protección medioambiental
  - Ventilación
  - Contaminación acústica
  - Gestión medioambiental de residuos
- 18 Otros requisitos técnicos
- 19 8. Información complementaria en la mejora de la calidad de los servicios prestados por las empresas del sector

## INTRODUCCIÓN

Entre las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Madrid tendentes a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y proteger, mediante procedimientos eficaces, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los mismos, se encuentra la realización de acciones de información y formación en materia de consumo dirigidas a empresarios y consumidores.

Dentro de ese marco de actuación, el Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, a través del Instituto Municipal de Consumo, ha elaborado el presente Manual de Buenas Prácticas en el Sector de Aparcamientos y Garajes, con el objetivo de informar y facilitar el cumplimiento, por parte de los empresarios del sector, de los requisitos legales aplicables al mismo, como medio para garantizar el desarrollo de unas prácticas empresariales correctas que contribuyan a garantizar la protección de derechos de los consumidores madrileños, y satisfacer las exigencias y necesidades de los mismos.

Los aparcamientos y garajes de uso público han de proporcionar a los usuarios servicios seguros y accesibles.

Para ello han de cumplir las condiciones técnicas establecidas legalmente respetando, además, las normas de aplicación en materia de protección de los consumidores y usuarios.

## 1. DEFINICIÓN

Se entiende por **aparcamiento** el espacio destinado a la estancia de vehículos que no constituye estacionamiento en la vía pública. Cuando se ubica en un espacio edificado adquiere la condición de **garaje**.

Se define **plaza de aparcamiento** el espacio debidamente señalizado destinado a la estancia de vehículos.

La Ley reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos establece el régimen jurídico aplicable a los **aparcamientos** en los que una persona cede, como actividad mercantil, un espacio en un local o recinto del que es titular para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado en función del tiempo real de prestación del servicio.

Normativa:

- Ley 40/2002, de 14 de noviembre. Ley reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, modificada por Ley 44/2006, de 29 de diciembre, Ley de Mejora de Protección de Consumidores y Usuarios.
- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

## 2. CLASES DE APARCAMIENTOS

Se diferencian las siguientes clases de aparcamientos:

- a) **Aparcamiento público (P)**: Es el destinado a la provisión de plazas de aparcamiento de uso público. Su régimen de utilización característico es el transitorio o de rotación, en el que cualquier usuario puede acceder a cualquier plaza con estancia, generalmente, de corta o media duración.
- b) **Aparcamiento privado (p)**: Es el destinado a la provisión de las plazas de aparcamiento exigidas como dotación al servicio de los usos de un edificio o a mejorar la dotación al servicio de los usos del entorno. Su régimen de utilización predominante es el estable, en el que sus usuarios acceden a plazas generalmente determinadas y de larga duración.
- c) **Aparcamiento mixto (p+P)**: Es la combinación de aparcamiento privado y aparcamiento público. En este caso es deseable la separación funcional entre ambos, entendiéndose por separación funcional cuando los vehículos que acceden a plazas de aparcamiento público no circulan por el espacio que, en las distintas plantas, sirve de acceso directo a plazas del aparcamiento privado.

Además de las clases de aparcamientos señaladas anteriormente cabe diferenciar los aparcamientos mecánicos y los especiales.

Se denominan **aparcamientos mecánicos** todos aquellos sistemas que permiten, mediante equipos de elevación y transporte, almacenar vehículos en un espacio determinado. Podrán instalarse en todas las situaciones admisibles para la implantación de aparcamientos convencionales.

La conversión total o parcial de un aparcamiento convencional en mecánico estará sujeta a licencia municipal previa, que deberá solicitarse mediante proyecto integrado que contemple la solución definitiva propuesta para la totalidad del aparcamiento y que cuente, en su caso, con la conformidad de la comunidad de propietarios afectada.

La construcción de aparcamientos mecánicos o robotizados, en sus diferentes clases y modalidades, permite dar respuesta a la demanda de estacionamiento en las grandes ciudades como es el caso de Madrid, ofreciendo una alternativa de gran eficacia frente a los aparcamientos convencionales, ya que permite llevar a cabo una mejor gestión del espacio urbano, optimizar los tiempos de operación, garantizar la seguridad en los inmuebles, así como mejorar la movilidad y la calidad ambiental.

El Ayuntamiento de Madrid ha dado un paso muy importante para favorecer la construcción e instalación de aparcamientos robotizados en la capital. Así, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha aprobado recientemente, en fase inicial, la Ordenanza para la Regulación de Aparcamientos Robotizados, mediante la cual se da cobertura legal a las nuevas propuestas tecnológicas y se reducen los trámites para la instalación de estos sistemas.

Son **aparcamientos especiales** los destinados predominantemente a vehículos de dos ruedas, vehículos industriales y autobuses.

### MODALIDADES DE LA PRESTACION

La prestación del servicio, en el caso de los aparcamientos públicos, puede desarrollarse en dos modalidades: estacionamientos con reserva de plaza y estacionamiento rotatorio.

En los **estacionamientos con reserva de plaza**, el titular del aparcamiento se obliga a mantener durante todo el periodo de tiempo pactado una plaza de aparcamiento a disposición plena del usuario.

En el **estacionamiento rotatorio**, el titular del aparcamiento se obliga a facilitar una plaza de aparcamiento por un periodo de tiempo variable, no prefijado. El precio se pactará por minuto de estacionamiento, sin posibilidad de redondeos a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas.

Normativa:

- Ley 40/2002, de 14 de noviembre. Ley reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, modificada por Ley 44/2006, de 29 de diciembre, Ley de Mejora de Protección de Consumidores y Usuarios.
- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

### 3. DOTACIÓN DE PLAZAS DE APARCAMIENTO Y USOS PERMITIDOS

Se entiende por **dotación** el número mínimo de plazas de aparcamiento que, necesariamente, deben realizarse en cumplimiento de la normativa de aplicación, la cual está en función de los usos de los edificios.

No puede cambiarse el uso de los espacios destinados a albergar la dotación de plazas de aparcamiento.

El Ayuntamiento podrá exigir el cumplimiento de la dotación de servicio de aparcamiento en aquellos cambios de usos o actividades que, sin dar lugar a obras de nueva edificación o reestructuración, sean susceptibles de generar gran afluencia de vehículos.

Los garajes-aparcamientos se destinarán exclusivamente a la estancia de vehículos, con las siguientes excepciones:

- a) Se admite, con carácter general, el lavado de vehículos.
- b) Podrán efectuarse operaciones de carga y descarga, siempre que esté diferenciada la zona de aparcamiento de vehículos de la de carga y descarga. A estos efectos, este requisito se considera cumplido si existe entre ellas una distancia mínima de tres metros.

Normativa:

- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

## 4. OBLIGACIONES DE LOS TITULARES DEL APARCAMIENTO

Los titulares de los **aparcamientos públicos** deberán:

1. Facilitar al usuario al que se permita la entrada un **espacio** para el aparcamiento del vehículo.
2. Entregar al usuario en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos aquellos que permitan su acceso a registros telemáticos o electrónicos, un **justificante o resguardo** del aparcamiento en el que debe constar:
  - La identificación del vehículo, y si se hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del mismo. El vehículo se identificará mediante su matrícula o cualquier marcador que permita tal identificación en el justificante o resguardo del aparcamiento entregado al usuario.
  - En el estacionamiento rotatorio, se hará constar en el justificante, además, el día, hora y minuto de entrada.
3. **Restituir** al portador del justificante, en el estado en el que le fue entregado, el vehículo y los componentes y accesorios que se encuentren incorporados funcionalmente (de manera fija e inseparable) y que sean habituales y ordinarios, por su naturaleza o valor, en el tipo de vehículo de que se trate.

Así, en caso de robo, el titular del aparcamiento, debe responder de los daños y perjuicios que se ocasionen en los vehículos, quedando cubiertos los elementos fijos como la carrocería del coche, ventanillas, espejos retrovisores, las cuatro ruedas o la radio fija.

Los accesorios no fijos y extraíbles, como radiocassettes y teléfonos móviles, deberán ser retirados por los usuarios, no siendo responsabilidad del titular del aparcamiento su restitución en caso de desaparición.

4. Disponer de **hojas de reclamaciones**.

Todos los aparcamientos públicos tendrán a disposición de los usuarios **Hojas de reclamaciones** y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por el titular o empleados del aparcamiento a los usuarios que las soliciten por no estar conforme con la prestación del servicio correspondiente, el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto.

Además, como prestadores de servicios, deberán poner a disposición de los consumidores información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que, cualquiera que sea su lugar de residencia, puedan interponer sus quejas y reclamaciones o

solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado.

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

5. Proporcionar al usuario, por cualquier medio que posibilite su conocimiento, antes de contratar y de manera fácilmente perceptible, la siguiente **información**:
  - precios
  - horarios
  - normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, incluyendo si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo.

En toda información al consumidor sobre el precio de los servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios.

Se admitirán los pagos de servicios por cualquier medio legalmente establecido: efectivo, domiciliación bancaria, y/o tarjeta de crédito, cuando así esté anunciado.

Los titulares de aparcamientos y garajes públicos están obligados a expedir y entregar en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos.

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

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las condiciones jurídicas o económicas y las garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido. En el caso de que el contrato contenga cláusulas más beneficiosas para el consumidor, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

6. Los titulares de aparcamientos que cuenten con un **servicio especial** podrán aceptar y responsabilizarse de la restitución de otros accesorios distintos de los señalados en el apartado 3, así como de los efectos, objetos o enseres introducidos por el usuario en su vehículo, cuando:

- hayan sido **expresamente declarados** por el usuario a la entrada del aparcamiento y el responsable de éste **acepte** la custodia.
- el usuario **observe las prevenciones y medidas de seguridad** que se le indiquen, incluida la del aparcamiento del vehículo o el depósito de los efectos, en la zona o lugar que estuviera habilitado al efecto para su vigilancia.

En caso de robo, si el aparcamiento ofrece un servicio de custodia, debe responsabilizarse de los objetos que hay en el interior de los vehículos, siempre y cuando el usuario informe de ello al titular del establecimiento.

En estos aparcamientos deberá existir en el **exterior** una **información suficiente** que permita **identificar** la prestación de este servicio.

Los titulares de los aparcamientos que efectúen la prestación del servicio especial podrán establecer precios distintos o complementarios para la guarda y vigilancia de los efectos cuya custodia acepte.

7. El titular del aparcamiento responderá, tanto frente al usuario como frente al propietario del vehículo, por los daños y perjuicios que respectivamente les ocasione el incumplimiento, total o parcial de las obligaciones previstas legalmente.
8. Los **contratos** celebrados por los titulares de aparcamientos y garajes públicos con los consumidores cumplirán con los siguientes requisitos:
  - Redacción concreta, clara y sencilla, sin reenvío a textos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato.
  - Accesibilidad y legibilidad, de forma que permitan al consumidor conocer las condiciones de forma previa a la celebración del contrato.
  - Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.
  - No incluirán cláusulas abusivas en perjuicio del consumidor y usuario, en particular, estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por servicios no usados o consumidos de manera efectiva.
  - En el caso de que el inicio del servicio conlleve indisolublemente unido un coste para las empresas o los profesionales no repercutido en el precio, no se considerará abusiva la facturación por separado de tales costes, cuando se adecuen al servicio efectivamente prestado.
9. Los aparcamientos y garajes públicos que, en el desarrollo de su actividad, soliciten y traten **datos de carácter personal** procedentes de los usuarios, deberán atenerse a los principios de protección de datos, en concreto:
  - Sólo podrán solicitar de los usuarios aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad, los cuales deberán ser exactos, actualizados y veraces.
  - Dichos datos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.
  - Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco al respecto.

Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

Normativa:

- Ley 40/2002, de 14 de noviembre. Ley reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, modificada por Ley 44/2006, de 29 de diciembre, Ley de Mejora de Protección de Consumidores y Usuarios.
- 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.
- 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. Modificado por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre y Ley 29/2009, de 30 de diciembre.
- Ley 11/1998, de 9 julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre. Aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.



## 5. DERECHOS DE LOS TITULARES DEL APARCAMIENTO

Los titulares de los **aparcamientos públicos** disponen de los derechos de retención y retirada del vehículo.

El titular del aparcamiento dispondrá del **derecho de retención** del vehículo en garantía del pago del precio del aparcamiento.

El vehículo estacionado de forma continuada en el mismo lugar del aparcamiento durante más de seis meses podrá ser **retirado** por el titular del aparcamiento, al **presumir su abandono**, a consecuencia de su propio estado, por los desperfectos que tenga y que hagan imposible su desplazamiento, por no tener placas de matriculación o, en general, por aquellos signos externos que hagan presumir la falta de interés del propietario en su utilización.

Corresponderá al titular del aparcamiento la prueba del abandono del vehículo y del transcurso del período de seis meses. A estos efectos el vehículo se tratará como residuo urbano o municipal de acuerdo con la normativa ambiental vigente.

Normativa:

- Ley 40/2002, de 14 de noviembre. Ley reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, modificada por Ley 44/2006, de 29 de diciembre, Ley de Mejora de Protección de Consumidores y Usuarios.
- Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos.

## 6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El usuario de los **aparcamientos públicos** deberá:

1. **Abonar el precio fijado** para el aparcamiento en las condiciones acordadas.
2. Para proceder a la retirada del vehículo, **exhibir el justificante** o resguardo del aparcamiento, o en caso de extravío, acreditar su derecho sobre el vehículo.
3. En caso de utilizar el **servicio especial** de custodia de objetos, **declarar** los accesorios especiales y enseres introducidos en el vehículo, así como **estacionar y depositarlos** en los lugares y con las medidas establecidas para estos casos por el titular del aparcamiento.
4. Seguir las normas e instrucciones del responsable del aparcamiento respecto al **uso y seguridad** del aparcamiento, de sus empleados y usuarios.
5. El usuario será **responsable** frente al empresario y los demás usuarios de los daños y perjuicios que les cause por **incumplimiento de sus deberes o impericia en la conducción** del vehículo dentro del recinto.
6. El propietario del vehículo, aunque no fuera usuario del mismo, responderá solidariamente de los daños y perjuicios causados por aquél, salvo cuando en el aparcamiento se hayan entregado las llaves del vehículo al responsable del establecimiento.
7. En relación con la reclamación de indemnizaciones por daños y perjuicios contra el titular del aparcamiento, el usuario puede solicitar la mediación y el arbitraje de las Juntas Arbitrales de Consumo, siempre que no existan lesiones.

Normativa:

- Ley 40/2002, de 14 de noviembre. Ley reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, modificada por Ley 44/2006, de 29 de diciembre, Ley de Mejora de Protección de Consumidores y Usuarios.

## 7. CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS APARCAMIENTOS DE USO PÚBLICO

Todos los aparcamientos y garajes han de cumplir las condiciones fijadas reglamentariamente en lo relativo a accesos de vehículos, accesos de peatones, criterios de diseño interior, ventilación, saneamiento y protección medioambiental y contra incendios.

### ACCESIBILIDAD

Los garajes y aparcamientos de uso público deberán **permitir el acceso y uso** de los mismos a las personas discapacitadas o en situación de movilidad reducida.

Los garajes y aparcamientos de uso público cumplirán en todo momento las disposiciones contenidas en la legislación en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, así como la normativa estatal, autonómica y municipal vigente en materia de prevención de incendios.

Las plazas de aparcamiento deberán cumplir, con carácter general, los requisitos en cuanto a dimensiones mínimas, dotación, disposición y señalización establecidos reglamentariamente para los distintos tipos de vehículos, y particularmente, en lo que respecta a las destinadas a personas discapacitadas o de movilidad reducida, las cuales se reservarán permanentemente y tan cerca como sea posible de los accesos peatonales.

El número de plazas reservadas será, al menos de **una por cada 50 o fracción**. Los accesos peatonales a dichas plazas contarán con **ascensor adaptado o practicable** en todos los aparcamientos subterráneos.

En atención a las personas con dificultades auditivas y/o visuales, se promoverán **en los accesos** a los aparcamientos y garajes cuyo volumen de tráfico rodado o peligrosidad objetiva así lo aconseje, la incorporación de **mecanismos de aviso homologados** que emitan señales ópticas y sonoras perceptibles desde la vía pública.

En las zonas de aparcamiento público específico de las **estaciones** de los diferentes **medios de transporte**, deberán existir plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad, debidamente autorizadas e identificadas, cuyo número, señalización, características y dimensiones se ajustarán a la normativa específica vigente sobre aparcamientos públicos.

Normativa:

- Ley 8/1993, de 22 de junio. Ley de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de Madrid y sus normas de desarrollo.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 noviembre. Regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

## PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

### Ventilación

Todos los garajes y aparcamientos, tanto públicos como privados, deberán disponer de la ventilación suficiente (natural o forzada) que garantice que, en ningún punto puedan producirse acumulación de contaminantes debido al funcionamiento de los vehículos.

Será preceptiva la **existencia de sistemas de detección y medida de monóxido de carbono**, conforme a los modelos homologados oficialmente, provistos de alarma o accionables automáticamente cuando los niveles de concentración de monóxido de carbono excedan de los límites legales.

Normativa:

- Ordenanza de Protección del Medio Ambiente, de 24 de julio de 1985.
- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

### Contaminación acústica

Los niveles sonoros generados en los aparcamientos públicos que puedan transmitirse al medio ambiente exterior y/o a los locales colindantes, nunca podrán ser superiores a los máximos permitidos en la normativa específica. Los titulares de los establecimientos, están obligados a la adopción de las medidas de aislamiento necesarias para evitar que el nivel de fondo existente en ellos, superen los límites sonoros indicados con el fin de no perturbar el adecuado desarrollo de sus actividades y ocasionar molestias.

Normativa:

- Ordenanza de Protección de la Atmósfera contra la Contaminación de formas de Energía, del Ayuntamiento de Madrid.
- Ley 8/1993, de 22 de junio. Ley de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de Madrid.
- Decreto 138/1998, de 23 de julio, Modifica determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22-6-1993 (LCM 1993/168), de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

### Gestión medioambiental de residuos

El titular de los aparcamientos debe contribuir a que la gestión de los residuos se lleve a cabo sin poner en peligro la salud de las personas y sin perjudicar el medio ambiente, evitando el abandono, vertido o eliminación incontrolada, mezcla o dilución de residuos que dificulten su gestión.

Están obligados, siempre que no procedan a gestionarlos por sí mismos, a **entregarlos a un gestor de residuos**, para su valorización o eliminación, **o a participar en un acuerdo voluntario** o convenio de colaboración que comprenda estas operaciones, **debiendo mantenerlos en condiciones adecuadas de higiene y seguridad** mientras se encuentren en su poder.

Normativa:

- Ley 5/2003, de 20 de marzo. Ley de Residuos de Madrid.

### OTROS REQUISITOS TÉCNICOS

La posición dentro del edificio de los **servicios e instalaciones** de uso público (mostradores y ventanillas, teléfonos, etc.) se realizará teniendo en cuenta las características concretas de los desplazamientos de las personas y las de su uso, facilitando en ambos casos la calidad de información, seguridad y comodidad.

Los aparcamientos públicos de vehículos dispondrán de **aseos**, separados para cada sexo, con ventilación natural o forzada independiente de la del aparcamiento. Al menos uno de los aseos deberá ser accesible, disponiéndose sus elementos de manera que puedan ser usados por cualquier persona.

En materia de alumbrado, los locales dispondrán de un **sistema artificial** de alumbrado que proporcione en cada zona (aparcamiento, circulación de vehículos, peatones, etc.) el **nivel de iluminación mínimo** estipulado por la legislación vigente.

Normativa:

- Decreto 138/1998, de 23 de julio, Modifica determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22-6-1993 (LCM 1993/168), de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Ley 8/93, de 22 de junio. Ley de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de Madrid.
- Compendio de las normas urbanísticas del PGOUM-97 (versión marzo 2010).

## 8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LAS EMPRESAS DEL SECTOR

### SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Los empresarios del sector podrán adherirse voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos que pudieran surgir entre aquéllos y los consumidores y usuarios.

Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el artículo 25 del RD 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Normativa:

- RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

### COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS

#### I. Sistema comunitario de gestión y auditoría mediambientales “EMAS”

Las empresas del sector podrán participar, con carácter voluntario, en el sistema comunitario de gestión y auditoría mediambientales denominado “EMAS”, cuyo objetivo consiste en promover mejoras continuas en su comportamiento medioambiental global.

Las organizaciones registradas en “EMAS” deberán cumplir los requisitos del sistema de gestión medioambiental especificados en la norma EN ISO 14001:2004, así como una serie de requisitos adicionales que se recogen en la normativa europea de aplicación, siendo reconocidas con el logotipo único “EMAS”, que constituye una herramienta de comunicación y marketing para las organizaciones, y que permite la difusión de este sistema a los compradores y otras partes interesadas.



Normativa:

- Reglamento 2009/1221/CE, de 25 noviembre. Participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), deroga Reglamento (CE) núm. 761/2001, de 19-3-2001 y las Decisiones 2001/681/CE, de 7-9-2001 y 2006/193/CE, de 1-3-2006.

## II. Comercio Justo

Asimismo, los empresarios del sector podrán contribuir al fomento de un consumo responsable mediante la disponibilidad de productos de Comercio Justo en sus instalaciones, como pueden ser determinados productos alimenticios (café, té, zumos, etc), para su distribución a través de máquinas de vending. Dichos productos deberán estar provistos del correspondiente sello “Fairtrade, Comercio Justo” o sello WFTO como símbolos de garantía.



Información y publicaciones  
sobre temas de consumo en la web municipal:

[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

**010**Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera  
de la ciudad de Madrid