



protección al consumidor

**CÓDIGO DE  
BUENAS PRÁCTICAS  
en el sector  
de mudanzas y  
guardamuebles**



**CÓDIGO DE  
BUENAS PRÁCTICAS**  
en el sector  
de mudanzas  
y guardamuebles

EDITA:  
**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
**ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA**  
**Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**Dirección General de Comercio y Consumo**

IMPRESIÓN:  
**Piscegraf, S. L.**

**D. L.: M-4.009-2006**

## PRESENTACIÓN

**E**l Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid tiene como línea prioritaria de actuación, la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de las empresas, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de Códigos de Buenas Prácticas en los diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales.

Fomentar la autorregulación y el autocontrol en los diferentes sectores empresariales, 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 los consumidores, 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 Economía y Participación Ciudadana, 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 los consumidores, y elemento diferenciador entre las empresas.

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

**Miguel Ángel Villanueva González**  
Consejero Delegado del Área de Gobierno  
de Economía y Participación Ciudadana



## ÍNDICE

	pág.
Introducción	7
<b>1.</b> Objetivo del Código	8
<b>2.</b> Ámbito de Aplicación	8
<b>3.</b> Marco jurídico	9
<b>4.</b> Definiciones	11
<b>5.</b> Diagrama de actuación	14
<b>6.</b> Requisitos legales aplicables al sector	15
<b>6.1.</b> Información al usuario	15
<b>6.2.</b> Documentación de la empresa	15
<b>6.3.</b> Condiciones de contratación	16
<b>6.4.</b> Prestación del servicio	18
<b>6.5.</b> Responsabilidades	19
<b>6.6.</b> Seguros	20
<b>6.7.</b> Facturas	21
<b>6.8.</b> Juntas arbitrales del transporte	22
<b>6.9.</b> Hojas de reclamaciones	23
<b>6.10.</b> Publicidad	23
<b>6.11.</b> Protección de datos	23
<b>7.</b> Compromisos de actuación	24
<b>7.1.</b> Prestación del servicio	24
<b>7.2.</b> Instalaciones	26
<b>7.3.</b> Personal	26
<b>7.4.</b> Generales	27
<b>8.</b> Seguimiento de la aplicación del Código	28
<b>9.</b> Revisión y vigencia del código	28
<b>10.</b> Anexo. Protocolo de autocontrol	29



## INTRODUCCIÓN

**E**l presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Mudanzas y Guardamuebles” ha sido elaborado por el Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de septiembre de 2003, firmado con la **Organización Castellana de Empresas de Mudanzas (OCEM)**.

Cuenta con el consenso de las principales asociaciones de consumidores y está aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, de 15 de diciembre de 2005.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Mudanzas y Guardamuebles**, y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, etc, que exceden del contenido de aquellos, y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

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

Finalmente, aquellos empresarios que se adhieran al presente Código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid. Un símbolo de garantía para los consumidores que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.



## 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código de Buenas Prácticas se configura como un instrumento de autorregulación del sector de mudanzas y/o guardamuebles, ya que permite adaptar las exigencias legales a la problemática y características propias del mismo.

Su implantación tiene como objetivo promover la calidad de la actividad desarrollada por las empresas de mudanzas en un marco de competencia leal y acrecentar el grado de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, así como de sus intereses económicos y sociales.

Además, las empresas que se adhieran a este Código se comprometen, entre otros aspectos, a llevar a acabo un adecuado autocontrol de la actividad desarrollada, como instrumento de mejora del servicio prestado a sus clientes, contribuyendo con ello a garantizar las necesidades y expectativas de éstos.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código será de aplicación a las empresas de mudanzas y/o guardamuebles cuyos titulares pertenezcan a la Organización Castellana de Empresas de Mudanzas (OCEM) y deseen adherirse al mismo, así como a todos aquellos empresarios y/o profesionales de dicho sector que manifiesten voluntariamente su adhesión.

El ámbito territorial se limita exclusivamente a aquellos empresarios que realicen la actividad de mudanzas en el término municipal de Madrid, con independencia del peso máximo de los vehículos utilizados en el traslado, así como de los medios materiales empleados.

### 3. MARCO JURÍDICO

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

ÁMBITO	LEGISLACIÓN
ESTATAL	Código de Comercio de 1885.
	Ley 50/1980 de 8 de octubre. Reguladora del contrato de seguro.
	Orden de 5 de mayo de 1981. Homologación de empresas de mudanzas.
	Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
	Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
	Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
	Real Decreto 1211/1990. Transportes terrestres. Reglamento de la ley 16/1987.
	Orden de 25 de abril de 1997. Transporte por carretera. Establece las condiciones generales de contratación para el transporte de mercancías.
	Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
	Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
	Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

ÁMBITO	LEGISLACIÓN
AUTONÓMICA	Decreto 42/1991, de 24 de mayo. Constitución de las Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid.
	Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
	Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
	Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
	Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
	Orden de 11 de noviembre de 2005, de la Consejería de Transportes e Infraestructuras, por la que se regula la creación de un Registro de Empresas de Mudanzas, se establece un logotipo para las empresas inscritas y se aprueba un contrato-tipo de mudanzas.
LOCAL	Ordenanza reguladora de la prestación de los servicios de mudanzas. (B.O.C.M., nº 26 de 01-02-1993)
	Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores. (B.O.C.M., nº 154 de 01-07-2003)
	Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid (B.O.C.M., nº 247 de 16-10-2005)

## 4. DEFINICIONES

---

### 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

### Cargador o remitente

Persona física o jurídica que, ya sea directamente o como intermediario de transporte, solicita la realización del transporte en nombre propio y frente a la cual el porteador asume, en virtud de un contrato, la obligación de efectuarlo.

### Consignatario o destinatario

Persona física o jurídica, a la que el porteador ha de entregar las mercancías objeto del transporte una vez finalizado éste.

### Contratos tipo

Son aquellos contratos de transportes de mercancías, aprobados por la Administración, en los que se determinan los derechos y obligaciones recíprocas de las partes y las demás reglas concretas del cumplimiento de los contratos singulares.

Las reglas de los contratos-tipo o condiciones generales referidas a los contratos de transporte de mercancías por carretera serán aplicables en forma subsidiaria o supletoria a los que libremente pacten las partes de forma escrita en los correspondientes contratos singulares.

### Empresas de mudanzas

Se consideran como tal aquellas empresas de transporte que, reuniendo los requisitos generales exigidos por la legislación vigente en materia de transportes por carretera presten mediante retribución, un servicio especializado, definido por:

- Traslado o acarreo entre viviendas, locales u oficinas, en el interior de una población o entre distintas localidades del país o con el

extranjero, utilizando uno o varios modos de transporte, de mobiliario, sus complementos, ajuar doméstico y otros enseres domésticos, incluyendo prestaciones accesorias propias de este tipo especial de transporte.

Se entenderá por prestaciones accesorias todas aquellas que sean complementarias de la obligación de traslado de bienes y enseres, con su carga y estiba a bordo del vehículo, que asume el transportista en la mudanza.

Tendrán en todo caso la consideración de prestaciones accesorias, el montaje y desmontaje de muebles y enseres, las operaciones de preparación, embalaje y desembalaje de enseres y la contratación de seguros.

### Empresas comercializadoras de servicios de mudanzas

Empresas intermediarias que, actuando por subcontratación, prestan el servicio a través de las empresas de mudanzas establecidas con los medios necesarios para ello, sin tener dichos medios a su disposición. Dichas empresas asumen frente al usuario la posición del transportista.

Solamente podrán ejercer como empresas comercializadoras de transporte los operadores de transporte debidamente autorizados, además de las cooperativas de transportistas o de trabajo asociado y las sociedades de comercialización, todas ellas debidamente inscritas en el Registro General de Transportistas y de Empresas de actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera.

### Guardamuebles

Actividad anexa a la de mudanzas, consistente en el depósito, guarda y custodia, de muebles o enseres cuyas características y estado se detallan en una relación-inventario, respondiendo la empresa de guardamuebles a la entrega de los allí relacionados al titular del contrato o persona autorizada, de la misma forma que se recibieron habiendo cumplidas las estipulaciones fijadas en el contrato de guardamuebles por ambas partes interesadas.

### Porteador

Transportista que en virtud del contrato, asume en nombre propio, la obligación de transportar las mercancías de un lugar a otro.

Cuando el transporte se hubiera contratado utilizando la mediación de un operador de transporte, éste ocupará la posición de porteador frente al

cargador, respondiendo del cumplimiento de la totalidad de obligaciones y responsabilidades que al porteador se atribuyen como si hubiera realizado el transporte él mismo.

### **Seguro contra daños en los transportes terrestres**

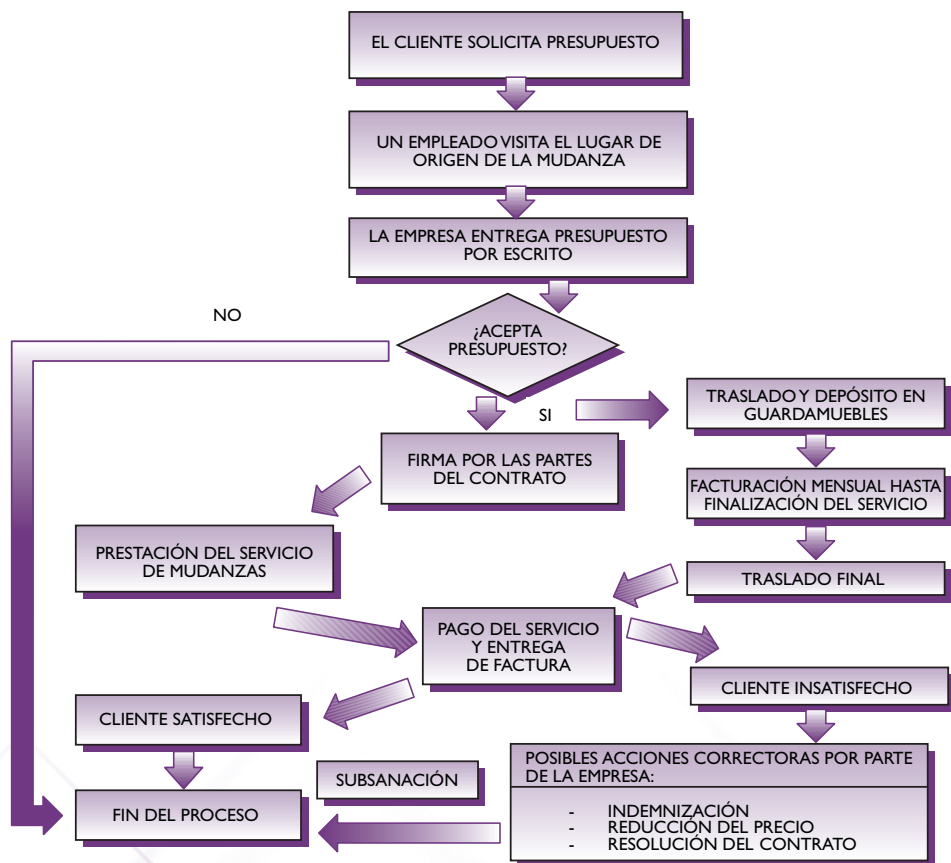
Mediante la contratación de un seguro de transporte terrestre el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos por la Ley y en el contrato, a indemnizar los daños materiales que puedan sufrir con ocasión o consecuencia del transporte, las mercancías porteadas, el medio utilizado u otros objetos asegurados.

### **Seguro de Responsabilidad Civil**

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

## 5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

Los diagramas adjuntos muestran esquemáticamente la secuencia de actividades básicas a la hora de prestar un servicio de mudanza y/o guardamuebles. Estos diagramas sirven de base para determinar los puntos de control de calidad necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.



## **6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR**

### **6.1. Información al usuario**

Los servicios de mudanzas y/o guardamuebles puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán proporcionar de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, y al menos sobre los siguientes datos:

- Precio completo o presupuesto, en su caso, y condiciones jurídicas y económicas de utilización del servicio, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento o similares.
- Fecha de realización del servicio y plazo de duración recomendado.
- Instrucciones o indicaciones para la correcta realización del servicio, advertencias y riesgos previsibles.

Los precios de los servicios (o si existieran tarifas de referencia u obligatorias por haber sido establecidas por la Comunidad Autónoma con carácter de máximas) estarán expuestos al público en los establecimientos en los que se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles, a través de un soporte escrito.

En el supuesto de la existencia de contratos-tipo, o condiciones generales de la contratación, aprobados oficialmente aplicables a la realización del servicio de mudanzas y/o guardamuebles, éstos deberán estar expuestos al público.

Podrán informar al usuario si la empresa está específicamente cualificada y homologada para el ejercicio de la actividad, así como si se encontrara inscrita en el Registro de Empresas de Mudanzas de la Dirección General de Transportes de la Comunidad de Madrid.

Igualmente podrán facilitar información al consumidor, en caso de estar en posesión de la Autorización especial para la realización del servicio de mudanzas, otorgada por el Ayuntamiento de Madrid, así como de su inscripción en el Registro Municipal de empresas de mudanzas.

### **6.2. Documentación de la empresa**

Las empresas dedicadas al transporte de mudanzas podrán solicitar al Ayuntamiento de Madrid su inscripción en el Registro Municipal de empresas de Mudanzas creado a tal efecto.



Para la realización de servicios de mudanzas (siempre que no se utilicen para los traslados, vehículos cuyo peso máximo autorizado exceda de 3.500 kilos ni utilicen medios mecánicos para la carga) será preciso la obtención previa de una Autorización especial otorgada por el Ayuntamiento. Esta autorización especial puede ser de dos tipos:

- A) Con validez de un año, renovable, para las empresas inscritas en el registro Municipal o,
- B) Con validez para cada servicio en concreto, cuando la solicitud se haga por empresas no inscritas en el citado Registro, siendo preceptiva para las mudanzas que puedan afectar a la circulación de peatones o vehículos, o para cuya realización sea preciso estacionar el vehículo en lugar prohibido.

La autorización especial podrá ser solicitada también por el propio contratante del servicio, en cuyo caso asumirá las responsabilidades que pudieran derivarse en el transcurso de su ejecución.

Las empresas que estén especialmente cualificadas para el ejercicio de la especialidad de mudanzas podrán solicitar la inscripción en el Registro de Empresas de Mudanzas de la Dirección General de Transportes de la Comunidad de Madrid, cuando reúnan las condiciones recogidas en el art. 4 de la Orden de 11 de noviembre de 2005.

Para poder realizar el servicio de guardamuebles (almacenaje), como actividad auxiliar del servicio de mudanzas, será preciso estar en posesión de la correspondiente autorización administrativa que habilite para el mismo.

### **6.3. Condiciones de contratación**

En base a la obligatoriedad que establece la Ley 26/1984, se realizará un presupuesto, en el que se recogerán las condiciones jurídicas, económicas, precio del servicio, con los incrementos o descuentos, en su caso, accesorios, aplazamientos y demás condiciones que garanticen la correcta realización del servicio por la empresa de mudanzas.

El Organismo competente en materia de transporte y las asociaciones representativas de cargadores o usuarios, podrá establecer contratos-tipo o condiciones generales de contratación para las distintas clases de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera, en los que se determinarán los derechos y obligaciones recíprocas de las partes y las demás reglas concretas de cumplimiento de los contratos singulares.

Todo ello sin perjuicio de que las Asociaciones Nacionales de Mudanzas puedan someter a examen por la autoridad competente un contrato-tipo para el ejercicio de su actividad por parte de las empresas homologadas.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, y siempre que el transporte discurra íntegramente dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, la competencia señalada recaerá en la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Dirección General de Transportes u Organismo que asuma las competencias en la materia.

En todo caso hay que tener en cuenta que:

1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Asociaciones de Profesionales y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:
  - a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente, y a los que en todo caso deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.
  - b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, del presupuesto debidamente explicado.
  - c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.
2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.
3. Si las cláusulas tienen carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de ésta.

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

En ausencia de condiciones pactadas de forma escrita en el correspondiente contrato singular, el contenido del mismo se ajustará a lo regulado

en los Anexos A y B de la Orden de 25/04/1997, en los que se establecen las condiciones generales de contratación del transporte de mercancías por carretera, y por tanto deberá recoger las condiciones referentes al precio del transporte, a los seguros establecidos, a la modalidad de pago, al volumen del envío, a la obligación de realizar el transporte, posibles incidencias en los lugares de carga y descarga, al lugar y momento de entrega y recepción de la mercancía, al acondicionamiento, embalaje y al inicio y límites de la responsabilidad del usuario y del transportista. Todo ello con el fin de dar una mayor protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios del servicio.

La documentación que acredite el desarrollo de la actividad deberá ser conservada por la empresa en su domicilio social a efectos de los controles que determine la Administración.

#### **6.4. Prestación del servicio**

En el caso de empresas de mudanzas específicamente cualificadas, deberán poseer oficinas, locales y/o almacenes debidamente legalizados y expresamente dedicados al desarrollo de la profesión, con rotulo indicador visible al público.

Siempre que se establezca en el contrato y cuando la naturaleza de las mercancías que componen el objeto del envío así lo requiera, éstas deberán ser acondicionadas, embaladas, señalizadas y en su caso etiquetadas, bien por el cliente o por el prestador del servicio, delimitando claramente quien lo realiza, de manera que puedan soportar el transporte sin menoscabos.

En las operaciones de carga y descarga de los enseres objeto de la mudanza se deben tener en cuenta las normas siguientes:

- Cuando se utilicen vehículos cuyo peso máximo autorizado exceda de 3.500 kilos o medios mecánicos externos para la carga u operaciones complementarias de nuevo traslado:
  - Se colocarán señales portátiles de estacionamiento prohibido con cuarenta y ocho horas de antelación, como mínimo, con objeto de reservar espacio suficiente para el correcto aparcamiento de los vehículos que intervengan en la misma.
  - En las señales mencionadas se colocará un aviso en el que se especificará el día de la ejecución del servicio y la hora de su comienzo, y en el dorso de la señal figurará la razón social de la empresa,

domicilio y número que se le haya asignado en el registro municipal, en el supuesto de figurar incluida en el mismo.

- Se adoptarán las medidas necesarias para evitar daños a las personas o a las cosas, acotando el perímetro en el que pudiera existir algún peligro para el viandante, canalizando en este caso el tránsito de peatones. Las delimitaciones podrán realizarse con vallas o cintas indicadoras a una altura de un metro sobre el suelo.
- Cuando se utilicen vehículos cuyo peso máximo autorizado sea menor o igual a 3.500 kilos:
  - La carga y descarga se efectuará con el máximo cuidado, procurando evitar ruidos y cualquiera otra molestia a los vecinos, a los peatones o a otros usuarios de la vía.
  - Las operaciones de carga y descarga se efectuarán con la mayor celeridad.
  - En ningún caso se almacenarán en el suelo las mercancías u objetos que se estén cargando o descargando.

## **6.5. Responsabilidades**

Salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones diferentes, la responsabilidad de los porteadores de mercancías por las pérdidas o averías que sufran éstas, estará limitada como máximo a la cantidad de 4,5 euros/kg. La responsabilidad de dichos porteadores por los retrasos en la entrega de las mercancías no podrá exceder, salvo pacto en contrario, del precio del transporte.

Las limitaciones de responsabilidad aquí indicadas no serán de aplicación cuando el daño se produzca mediando dolo del transportista.

Cuando se pacten límites superiores o condiciones de responsabilidad diferentes a las previstas en los puntos anteriores, el transportista podrá percibir una cantidad adicional sobre el precio del transporte en correspondencia al aumento de responsabilidad pactado. La cuantía de dicha percepción adicional será libremente pactada por las partes.

En los servicios de transporte de mudanzas por carretera, las operaciones de carga, estiba, desestiba y descarga de las mercancías, serán por cuenta de la empresa de mudanzas, recayendo la responsabilidad sobre las mismas. No estarán incluidos los daños ocurridos en aquellos bultos que no hayan sido embalados por el personal de la empresa de mudanzas,

siempre que dicha circunstancia haya sido previamente advertida al usuario del servicio.

El porteador responderá de todos los daños y menoscabos que experimente el envío durante el transporte salvo que pruebe que han sido debidos a caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas.

En todo caso, se presumirá probada la concurrencia de las causas que, con arreglo a lo previsto en el párrafo anterior, exoneran de responsabilidad al porteador si éste prueba que los daños o menoscabos experimentados por el envío han podido resultar de los riesgos particulares inherentes a una o varias de las circunstancias recogidas al respecto en la Orden de 25/04/1997, que son: empleo de vehículos abiertos cuando tal empleo haya sido pactado, deficiencia o ausencia de embalajes, naturaleza de la mercancía y/o posible existencia de huelgas.

### 6.6. Seguros

- Las empresas prestadoras de los servicios de transporte vendrán obligadas a tener cubierta su responsabilidad civil por los daños que causen con ocasión del mismo, cuando así se establezca expresamente en las normas reguladoras de cada tipo específico de transporte o en la normativa general de seguros.
- El coste de los referidos seguros tendrá la consideración de gasto de explotación y será por tanto repercutible en las correspondientes tarifas.
- Podrán contratar voluntariamente el seguro de transporte terrestre, el propietario del vehículo o de las mercancías transportadas, así como todos los que tengan interés en la conservación de las mismas, expresando en la póliza el concepto en que se contrata el seguro.
- En el caso específico de empresas de mudanzas inscritas en el Registro Municipal deberán suscribir una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubra las contingencias derivadas de la actividad a desarrollar sobre personas y cosas con la cobertura mínima establecida legalmente por siniestro.
- En el caso de empresas de mudanzas inscritas en el Registro de Empresas de Mudanzas de la Dirección General de Transportes de la Comunidad de Madrid, será condición indispensable, el haber suscrito una póliza de seguro de responsabilidad civil con una cobertura mínima de 300.000 euros así como una póliza flotante de seguro de

transporte sobre los bienes objeto de sucesivos contratos de mudanzas.

- En cuanto al servicio de guardamuebles, las mercancías depositadas deberán estar aseguradas de los posibles daños que puedan sufrir. Sin perjuicio de ello, podrán contratarse seguros voluntarios para cubrir otros siniestros tales como robo o incendio. En todo caso no están cubiertos los supuestos de fuerza mayor y cualesquiera otros que no estén establecidos en las leyes.

### **6.7. Facturas**

Los empresarios o profesionales pertenecientes al sector de la mudanzas y/o guardamuebles, están obligados a expedir y entregar factura por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos.

Igualmente, deben conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y se efectúen en el desarrollo de su actividad comercial.

Toda factura y sus copias contendrán, con carácter general, los siguientes datos o requisitos:

- Número y, en su caso serie. La numeración de las facturas de cada serie será correlativa.
- Fecha de expedición.
- Nombre y apellidos, razón social o denominación social completa, del expedidor y destinatario de las operaciones.
- Número de Identificación Fiscal del obligado a expedir factura.
- Domicilio del expedidor y del destinatario de las operaciones.
- Descripción de las operaciones.
- Tipo impositivo

Las facturas o documentos sustitutivos podrán expedirse en cualquier lengua y por cualquier medio, en papel o soporte electrónico, que permita constatar su contenido.

Las facturas o documentos sustitutivos deberán ser expedidos en el momento de realizarse la operación, sin perjuicio de las demás consideraciones reflejadas en el R.D. 1496/2003, de 28 de noviembre.

## 6.8. Juntas arbitrales del transporte

I. Son los Órganos a los que corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Resolver, con los efectos previstos en la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera entre las partes intervinientes o que ostenten un interés legítimo en los mismos.

Se presumirá que existe acuerdo de sometimiento, siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 6.000 euros y ninguna de las partes intervinientes en el contrato hubiera manifestado expresamente a la otra su voluntad en contra antes del momento en que se inicie o debiera haberse iniciado la realización del servicio contratado. Estarán excluidas de la competencia de las Juntas las controversias de carácter laboral o penal.

- b) Informar y dictaminar, a petición de la Administración o de las personas que justifiquen un interés legítimo, sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias de transporte por carretera, las cláusulas generales y particulares de su ejecución, las incidencias derivadas de dicha ejecución, las tarifas aplicables y los usos de comercio de observancia general.
- c) Actuar como depositarias y realizar, en su caso, la enajenación de las mercancías no retiradas que corrieran riesgo de perderse o cuyos portes no hayan sido pagados, a fin de garantizar la percepción de los mismos por el transportista.
- d) Realizar a instancia de cualquiera de los interesados, si existieran dudas o discusiones entre éstos sobre el estado de los efectos transportados, previamente al eventual planteamiento de las controversias a que se refiere el apartado a), las funciones de peritación sobre el estado de dichos efectos, procediendo en su caso al depósito de los mismos.
- e) Las demás que, para facilitar el cumplimiento del contrato de transportes y para proteger los intereses de los transportistas y de los usuarios o cargadores, le sean expresamente atribuidas por el Ministro de Fomento.

2. Las funciones previstas en el punto anterior serán ejercidas por las Juntas en relación con los transportes terrestres y, asimismo, con los que se desarrollen en virtud de un único contrato por más de un modo de transporte siempre que uno de éstos sea terrestre.

### **6.9. Hojas de reclamaciones**

Todas las empresas tendrán a disposición de los clientes “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 las empresas a los consumidores que las soliciten por no estar conformes con la prestación del servicio correspondiente, el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto.

### **6.10. Publicidad**

La publicidad realizada por las empresas de mudanzas y/o guardamuebles, en el ejercicio de su actividad profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, deberán 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.

### **6.11. Protección de datos**

Los establecimientos 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.

Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Dichos datos, en general, no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.



## 7. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

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:

### 7.1. Prestación del Servicio

- En la publicidad de las empresas se recogerá claramente su domicilio.
- Para poder realizar el servicio de mudanzas de una manera óptima, se elaborará siempre un *presupuesto* previo visitando el domicilio del cliente. De no ser así, se realizará en base a la relación detallada y exhaustiva de objetos y características facilitada por el cliente.

En dicho presupuesto, que será aceptado y firmado por ambas partes, se harán constar todas las especificaciones del servicio a realizar:

- Datos identificadores del usuario: nombre, apellidos y domicilio.
- Datos identificadores de la empresa: NIF, razón social y domicilio.
- Fecha y lugar de recepción y entrega del envío.
- Naturaleza, número e importancia de los objetos a cargar.
- Existencia de objetos cuyo transporte esté sujeto a regulación especial.
- Precisión sobre la necesidad de utilizar embalajes especiales, armado, desarmado y colocación de muebles, o cualquier tipo de manipulación a realizar sobre la mercancía.
- Especificación sobre los accesos al edificio.
- De acuerdo con las anteriores circunstancias, quedará claramente determinado el precio del servicio, así como la inclusión o no en el mismo del seguro contratado.
- Las empresas de mudanzas ofrecerán siempre al cliente la posibilidad de contratar un *seguro complementario* frente a los daños que pudieran ocurrir en la prestación del servicio, con la cobertura pactada por las partes, haciendo constar claramente en la póliza el valor de los bienes asegurados. En el caso de ser depositada la mercancía en un guardamuebles, el seguro deberá cubrir además, las contingencias de robo, incendio e inundación.

Será igualmente imprescindible contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra las contingencias que puedan surgir del desarrollo de la actividad.

- En el *contrato* quedarán recogidos con claridad y precisión, como mínimo los siguientes datos:
  - Datos identificadores del usuario: nombre, apellidos y domicilio.
  - Datos identificadores de la empresa: NIF, razón social y domicilio.
  - Fecha y lugar de recepción y entrega del envío.
  - Naturaleza y volumen de los bultos a transportar haciendo un inventario de los mismos.
  - Medios personales, materiales y técnicos, en su caso, con los que se va a llevar a cabo el servicio solicitado: vehículos, montamuebles, etc. Si por las circunstancias existentes en el momento de la mudanza (inclemencias climatológicas, tráfico, etc.), el personal de la empresa estimara conveniente, realizar variaciones al respecto, éstas deberán justificarse debidamente ante el consumidor.
  - Fijación de la cuantía de la responsabilidad asumida por parte de la empresa.
  - Seguro contra daños y menoscabos.
  - Precio y modalidad de pago.
  - Tiempo previsto para la presentación de reclamaciones por daños y/o averías.
  - Condiciones de resolución del contrato.
  - Información sobre el sometimiento de la empresa al Sistema Arbitral de Transportes o de Consumo.

Dicho contrato será aceptado y firmado por ambas partes, y el cliente recibirá una copia del mismo, así como información veraz, completa y suficiente sobre la cobertura del seguro y prima a satisfacer.

- Al menos con 48 horas de antelación se concretará con el cliente la fecha de prestación del servicio, así como los horarios previstos de llegada al domicilio y entrega en la dirección de destino. En caso de imposibilidad de realización del mismo, se comunicará al cliente a la mayor brevedad posible.
- En caso de quedar depositada la mercancía en un *guardamuebles* se realizará obligatoriamente un inventario previo. En este supuesto, los

bienes dejados en depósito por el cliente en las dependencias de la empresa serán manipulados, exclusivamente por el personal de la empresa y tratados, etiquetados, almacenados y entregados con la debida diligencia, con el objeto de evitar pérdidas, sustracciones o deterioros que pudieran mermar su valor. En este caso el precio del servicio se facturará mensualmente.

- Una vez realizado el servicio, el usuario dispondrá de un plazo de tres días hábiles para la apertura, desembalaje y revisión de la mercancía.

## **7.2. Instalaciones**

- Los medios técnicos utilizados para la prestación del servicio, y especialmente el interior de los vehículos de transporte y de las cajas y embalajes donde se traslade la mercancía, se mantendrán en un adecuado estado de limpieza y conservación.
- Los establecimientos que dispongan de un área de atención al público, se mantendrán suficientemente iluminados, limpios y ordenados.
- En el caso de que se solicite el depósito de sus pertenencias en un guardamuebles, el cliente podrá visitar las instalaciones previamente a la realización del servicio y comprobar la forma y modalidad del almacenaje: contenedores, naves auxiliares, compartimentos estancos etc.

## **7.3. Personal**

- Las empresas prestarán especial atención a la formación continua de los empleados, e involucrará al personal trabajador en el cumplimiento de los compromisos de actuación.
- El personal que atiende directamente al público mostrará en todo momento un comportamiento y lenguaje atento y cortés, colaborando siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que cualquier cliente pueda plantear.
- Cuando los empleados acudan al domicilio de los clientes, se identificarán como tales, mediante el uso de un carné de empresa, uniformidad, o cualquier otro documento acreditativo.
- Los operarios que realizan actividades de embalaje y/o carga y descarga de bienes, deberán observar la diligencia debida con el fin de evitar la ocurrencia de cualquier extravío o daño sobre aquellos.

#### 7.4. Generales

- Con periodicidad anual, cumplimentarán el protocolo de autocontrol que deberán remitir al Ayuntamiento de Madrid, junto con la documentación solicitada al respecto, para su verificación y posterior concesión del símbolo “Buenas Prácticas”. Todo ello, sin perjuicio de las actividades de inspección y control que desarrollen las Administraciones Públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.
- En la prestación del servicio al cliente, se tratará de fomentar el camino progresivo hacia la calidad total, evolucionando de modo permanente de acuerdo con las exigencias del mercado.
- Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por los consumidores y/o usuarios, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Colaborarán en la protección del medio ambiente mediante la utilización de embalajes y bolsas fabricadas con materiales no contaminantes y reciclables, tendiendo a la utilización de papel reciclado para la elaboración de catálogos y folletos publicitarios.
- El empresario anunciará en el local la adhesión voluntaria a este Código, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, así como la existencia de un ejemplar del Código de Buenas Prácticas a disposición de los consumidores que deseen consultarlo.
- Los establecimientos adheridos al presente Código de Buenas Prácticas, colaborarán en su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo a disposición de los consumidores que lo soliciten. Asimismo, mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las Administraciones, Asociaciones de Consumidores y entidades análogas.

## 8. SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Una vez que las empresas de mudanzas hayan materializado su adhesión al presente Código de Buenas Prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad que se recogen en él, en base a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación, que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este Código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, el cual podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de su utilización en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

El Ayuntamiento de Madrid procederá a inscribir en el correspondiente Registro de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo “Buenas Prácticas”, adscrito a la Dirección General de Comercio y Consumo, 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.

## 9. REVISIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO

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 del mismo.

## 10. ANEXO

### Protocolo de Autocontrol Mudanzas y Guardamuebles

ACTIVIDAD: MUDANZAS   
GUARDAMUEBLES

#### Información al usuario

(Apartado 6.1. del Código de Buenas Prácticas)

Informan al usuario, mediante carteles existentes en el establecimiento u otros soportes (folletos, medios telemáticos, etc), previamente a la contratación del servicio, de:

- |   | SÍ                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Precios completos de los servicios o tarifas de referencia si los hubiere, así como costes adicionales, incrementos, descuentos, impuestos, etc.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Modelo de contrato-tipo o condiciones generales de contratación, en su caso.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. N° de inscripción en Registro de Empresas de Mudanzas de la Comunidad de Madrid y/o N° de inscripción en Registro Municipal de Empresas de Mudanzas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Documentación de la empresa

(Apartado 6.2. del Código de Buenas Prácticas)

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 4. ¿Está inscrita en el Registro de Empresas de Mudanzas de la Comunidad de Madrid?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Está inscrita en el Registro Municipal de Empresas de Mudanzas?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Solicitan Autorización Municipal con validez de un año o para cada servicio concreto según utilicen vehículos cuyo PMA exceda o no de 3.500 Kg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. En caso de desarrollar la actividad de guardamuebles ¿cuentan con la preceptiva autorización y realizan inventario previo?                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**SÍ NO**

### Condiciones de la contratación

(Apartado 6.3. del Código de Buenas Prácticas)

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 8. ¿Realizan presupuesto previo?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. ¿Utilizan modelo de contrato-tipo aprobado por Organismo competente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Prestación del servicio

(Apartado 6.4. del Código de Buenas Prácticas)

En las operaciones de carga y descarga con vehículos  $\geq 3.500$  kg o que utilicen medios mecánicos:

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 10. ¿Colocan señales portátiles con 48 horas de antelación, figurando en ellas los datos de la empresa y la fecha de realización del servicio? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|

Para vehículos de PMA  $\leq 3.500$  Kg:

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 11. ¿Se efectúa la carga y descarga con el máximo cuidado y celeridad? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|

### Seguros

(Apartado 6.6. del Código de Buenas Prácticas)

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 12. ¿Contratan un seguro de responsabilidad civil? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. ¿Contratan seguro contra daños?                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Facturas

(Apartado 6.7. del Código de Buenas Prácticas)

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 14. Se expiden y entregan facturas u otro tipo de justificantes, donde queden reflejadas las operaciones llevadas a cabo, guardando matriz o copias de los mismos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|

Las facturas emitidas y sus copias contienen los siguientes datos:

- |                                  |                          |                          |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15. Número y, en su caso, serie. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Fecha de expedición.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**SÍ**   **NO**

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 17. Nombre y apellidos, razón social o denominación social del expedidor y del destinatario de las operaciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Número de Identificación Fiscal del obligado a expedir factura.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Domicilio, del obligado a expedir factura y del destinatario de las operaciones.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Descripción de las operaciones.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Tipo impositivo.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### **Hojas de reclamaciones**

(Apartado 6.9. del Código de Buenas Prácticas)

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 22. ¿Tiene en su establecimiento hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. ¿Se anuncian en lugar visible mediante cartel oficial?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### **Compromisos de actuación**

(Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)

#### **Prestación del servicio**

(Apartado 7.1. del Código de Buenas Prácticas)

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 24. En la publicidad de la empresa ¿se recoge claramente su domicilio?          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Para elaborar el presupuesto ¿visitan previamente el domicilio del cliente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En el <u>presupuesto</u> figuran los siguientes datos:                          |                          |                          |
| 26. Datos identificadores del usuario: nombre, apellidos y domicilio.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Datos identificadores de la empresa: NIF, razón social y domicilio.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Fecha y lugar de recepción y entrega del envío.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Naturaleza y número de los objetos a cargar.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
30. Existencia de objetos cuyo transporte esté sujeto a regulación especial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Precisión sobre utilización de embalajes especiales o cualquier manipulación a realizar sobre la mercancía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Especificación sobre los accesos al edificio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Precio del servicio y, en su caso, seguro contratado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En el <u>contrato</u> firmado por ambas partes ¿figuran los siguientes datos?:		
34. Datos identificadores del usuario: nombre, apellidos y domicilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Datos identificadores de la empresa: NIF, razón social y domicilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Fecha y lugar de recepción y entrega del envío.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Naturaleza y volumen de los bultos a transportar haciendo un inventario de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Medios materiales y técnicos utilizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Fijación de la cuantía de la responsabilidad asumida por parte de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Seguro contra daños y menoscabos, cobertura del mismo y primas a satisfacer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Precio y modalidad de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Tiempo previsto para la presentación de reclamaciones por daños y/o averías.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Condiciones de resolución del contrato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Información sobre el sometimiento de la empresa al Sistema Arbitral de Transportes o de Consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Una vez firmado por ambas partes el contrato ¿se hace entrega de copia del mismo al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Instalaciones: guardamuebles**

(Apartado 7.2. del Código de Buenas Prácticas)

- 46. ¿Se ofrece al cliente la posibilidad de visitar sus instalaciones previamente al depósito de sus pertenencias?
- 47. ¿Contratan un seguro que cubra además las contingencias por robo, incendio e inundación?
- 48. ¿Se factura mensualmente el servicio?

**Personal**

(Apartado 7.3. del Código de Buenas Prácticas)

- 49. ¿Recibe formación continua?
- 50. El personal que acude al domicilio, lo hace convenientemente uniformado y se identifica mediante carné de la empresa.

**Generales**

(Apartado 7.4. del Código de Buenas Prácticas)

- 51. ¿Ayudan a cumplimentar las Hojas de Reclamaciones si el cliente lo solicita?
- 52. ¿Existen reclamaciones en el último año?

**OBSERVACIONES:**

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Si desea más información consulte:

- **Servicio de Promoción y Estudios de Consumo**  
C/ Gran Vía, 24 - 28013 Madrid.  
Teléfs. **91 588 84 38 / 91 588 84 36**  
[www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)
- **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**  
C/ Gran Vía, 24 - 28013 Madrid. Teléf. 010  
[www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)
- **Junta Arbitral de Consumo (JAC)**  
C/ Gran Vía, 24 - 28013 Madrid. Teléf. 010.



# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

## en el sector de mudanzas y guardamuebles

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, desarrollada a través de la Dirección General de Comercio y 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.



CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Asociación de comerciantes Pequeña y Mediana empresa



CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO EN MADRID



FEDERACIÓN UNIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE ESPAÑA



FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID



CONFEDERACIÓN GENERAL DE LAS PYMEs Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL



madrid

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO