



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

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 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 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.

Introducción	5
1. Objetivo del código.....	6
2. Ámbito de aplicación.....	7
3. Requisitos legales aplicables al sector	8
3.1 Información al usuario	8
3.2 Presupuestos	10
3.3 Formalización del contrato	12
3.4 Documentación de la empresa	12
3.5 Condiciones de contratación	13
3.6 Contratación a distancia y fuera de establecimiento comercial	15
3.7 Prestación del servicio.....	17
3.8 Responsabilidad del empresario.....	19
3.9 Seguros	21
3.10 Facturas	22
3.11 Servicio de atención al cliente y reclamaciones.....	24
3.12 Juntas arbitrales de transporte.....	25
3.13 Publicidad	26
3.14 Protección de datos	26
4. Compromisos de actuación	28
4.1 En materia de consumo.....	28
4.2 Prestación del servicio.....	29
4.3 Seguros	32
4.4 Instalaciones	32
4.5 Personal	33
4.6 Generales	33
5. Seguimiento en la aplicación del código	35
6. Revisión y vigencia del código.....	36
Anexos	
Anexo I Definiciones.....	37
Anexo II Marco jurídico aplicable.....	42
Protocolo de Autocontrol.....	44

Introducción

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Mudanzas y Guardamuebles constituye la actualización del editado, por el Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, en el año 2007, elaborado en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de septiembre de 2003, firmado por la Organización Castellana de Empresas de Mudanzas (OCEM).

Cuenta con el consenso de las principales Asociaciones de Consumidores del municipio de Madrid.

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, compromisos sociales y ambientales, 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 de Buenas Prácticas 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 que permite adaptar las exigencias legales a la problemática y características propias del sector.

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 de Buenas Prácticas se comprometen, entre otros aspectos, a llevar a cabo 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 estos.

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 y a todos aquellos empresarios 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. Requisitos legales aplicables al sector

3.1 Información al usuario

Antes de contratar un servicio de mudanzas o guardamuebles el empresario ha de facilitar al consumidor, de forma clara y comprensible, una información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del servicio y en particular sobre las condiciones jurídicas y económicas.

Por esa razón serán relevantes, entre otros, los datos siguientes:

- Datos sobre la identidad del empresario, que consistirá en su nombre o razón social, el nombre comercial, la dirección completa, el número de teléfono y su dirección de correo electrónico.
- Las características principales del servicio, con indicación de las instrucciones, advertencias y riesgos previsibles.

El empresario ha de solicitar al consumidor información sobre las circunstancias relevantes para la realización satisfactoria de la mudanza, lo que se referirá principalmente al acceso que a la vivienda tenga su personal y vehículos que utilicen.

También habrá de informar al consumidor de las normas administrativas que sean aplicables a la mudanza contratada, así como de la posibilidad de contratar un seguro que cubra el riesgo de daños a los objetos portados. Esta información es de gran importancia, y si el empresario no cumple con esta obligación, no se beneficiará de la limitación de responsabilidad por los daños o la pérdida de los objetos transportados que prevé la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías.

Esa ley prevé una circunstancia importante cuando el servicio es contratado por un consumidor: si el empresario no le informa por escrito, de forma clara y detallada, antes de la entrega, de la forma y plazos en que pueden manifestar sus reservas a la mudanza realizada, así como de las posibles consecuencias de las mismas,

el consumidor no perderá la acción de que dispone por pérdida o avería de los bienes transportados.

- El precio completo, con tasas e impuestos incluidos; lo que en su caso, puede conllevar la realización de un presupuesto. Es obligatorio que en toda información sobre precios, se desglose el del servicio de aquellos incrementos o descuentos aplicables, especificando sus condiciones de aplicación y teniendo en cuenta la existencia de gastos repercutibles –entre los que cabe considerar la existencia de trámites o autorizaciones administrativas- y de costes adicionales por servicios accesorios que pueda solicitar el consumidor; o de los que procedan por financiación o usos de diferentes medios y condiciones de pago. Los pagos adicionales han de ser expresamente consentidos por el consumidor, de manera que si el empresario los deduce utilizando opciones por defecto que el consumidor tenga que rechazar para evitar este tipo de pago, el consumidor tendrá derecho al reembolso de lo que haya podido abonar.

El empresario ha de exponer al público el precio de los servicios de mudanzas, por medio de carteles visibles y legibles, en aquellos locales donde se presten u oferten.

- Fecha en la que el empresario se compromete a realizar la mudanza; y duración del contrato o, si es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de su resolución, como puede ser el caso de la contratación del servicio de guardamuebles.
- Han de proporcionar información sobre la existencia de códigos de conducta y de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos asociados a ellos. En este sector hay un Registro de empresas de mudanzas de la Comunidad de Madrid que conlleva la asunción de compromisos voluntarios, entre los que se haya la resolución de conflictos a través de la Junta arbitral de transporte; y por esta razón habrá de informarse también sobre los datos de este Registro, así como del Registro municipal de mudanzas que también existe en este sector, si la empresa está inscrita en alguno de ellos.
- El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores, con independencia de lo que se informe sobre la existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos y por esta

razón, el empresario ha de poner a disposición del consumidor información sobre aquellos datos relativos a su identidad que se han citado anteriormente y son requisito inexcusable del servicio de atención al cliente que ha de prestar el empresario.

3.2 Presupuestos

Antes de contratar la empresa de mudanzas está obligada a presentar un presupuesto escrito al consumidor, de forma que la información precontractual conste de forma legible y gratuita, salvo que se indique el coste del presupuesto no aceptado cuando conlleve el desplazamiento de personal y la realización de operaciones en el lugar que haya indicado el consumidor. En este último caso, y si ha habido un previo contacto a distancia (por ejemplo por teléfono) el empresario ha de informar durante este que el servicio contratado –en caso de que no se acepte la realización de la mudanza- se circunscribiría al desplazamiento de personal, la realización de operaciones necesarias para programar y valorar la ejecución de la mudanza y la presentación del documento presupuestario correspondiente. Si la forma de acordar el servicio ha sido la indicada, también habrá de informarse de que el consumidor no podría desistir de un servicio de transporte de objetos que suele conllevar una ejecución en fecha o plazo prefijados, como es usual en el sector.

Si la solicitud de presupuesto se ha realizado por vía electrónica, a través de los formularios que habiliten las empresas en sus propias páginas web, no cabría un cobro por presupuesto no aceptado; pues no ha habido desplazamiento ni operaciones por parte del personal de la empresa; pero el consumidor ha de ser consciente de la importancia que tiene el rellenar o indicar los objetos que pretende transportar de la forma más exacta o ajustada que se pueda. Además, pueden evitarse de esta manera riesgos que puedan sufrir sus objetos durante la mudanza.

En el presupuesto han de constar las condiciones jurídicas y económicas indicadas en el epígrafe anterior. Es importante indicar la existencia y precios de servicios complementarios a los pactados; por ejemplo: armado, desarmado, embalaje y desembalaje, así como seguro de daños que pue-

dan sufrir los bienes trasladados. También hay que prever la existencia de aquellos servicios adicionales que se puedan pactar, razón por la que habrá que señalar el precio de la tramitación de autorizaciones administrativas que expresamente encargue el consumidor, o el correspondiente a determinadas condiciones de financiación o el uso de diferentes medios de pago que se ofrezcan.

Hay obligaciones legales de información cuya constancia por escrito en el presupuesto deben considerarse compromisos de actuación para el profesional que quiera adherirse a este código de buenas prácticas:

- Circunstancias relevantes, como son las condiciones de acceso al lugar de carga y al de entrega que haya proporcionado el consumidor previa solicitud, obligatoria, del profesional.
- Existencia, en su caso, de normas administrativas aplicables al traslado.
- Limitación legal de la indemnización si existe responsabilidad del porteador por daños o pérdida de los bienes transportados (con un máximo de 20 veces el Indicador Público de Efectos Múltiples/por cada día y metro cúbico del espacio de carga necesario para cumplir el contrato). Esta indicación ha de asociarse a la obligación de informar al consumidor sobre la posibilidad de concertar un contrato de seguro que cubra el riesgo de daños en los bienes objeto de la mudanza, pues el incumplimiento de esta obligación de información conlleva que no será de aplicación la limitación de responsabilidad antes citada.
- Información escrita, de forma clara y destacada, acerca de la forma y plazos en que el consumidor deberá manifestar las reservas, así como las consecuencias de su ausencia. En este sentido hay que tener presente que la acción judicial de exigencia de responsabilidad contractual por pérdida o avería de los bienes objeto de mudanza se extingue si el destinatario no manifiesta por escrito sus reservas al porteador o a sus auxiliares, en el momento de la entrega o, en el caso de pérdidas o averías no aparentes, dentro de los siete días siguientes al de la entrega, descontando domingos y festivos.

3.3 Formalización del contrato

El presupuesto escrito y presentado al consumidor será una prueba de la existencia y contenido del contrato cuando sea aceptado por aquél.

No obstante lo anterior puede formalizarse lo pactado mediante un contrato escrito, lo que no será una obligación legal, pero sí un compromiso de calidad que asumiría el empresario que quisiera adherirse al presente código de buenas prácticas, extremo este que también sería aplicable en el caso de que se contratase un guardamuebles.

Hay que tener presente que la ausencia o irregularidad en la documentación con que se formaliza un contrato no se traduce en la nulidad de este, pero cada parte respondería por los daños y perjuicios ocasionados a la otra por la información que facilite.

3.4 Documentación de la empresa

La documentación exigida en cada momento para la realización del servicio de mudanzas dependerá de la regulación vigente en cada momento.

Para la realización de mudanzas en el término municipal de Madrid se necesita una previa autorización especial que expide la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. La autorización es de dos tipos:

- a. Autorización anual, que se expedirá a favor de las empresas que figuran inscritas en el Registro Municipal de Empresas de Mudanzas. La inscripción en este Registro no es necesaria para el traslado de mobiliario usado que se realice con vehículos cuyo peso máximo autorizado (tara mas carga) no exceda de 3.500 kg. y no necesiten el empleo de medios mecánicos exteriores para la carga ni operaciones complementarias al nuevo traslado.
- b. Para cada servicio concreto, limitándose al mismo la validez de la autorización. Este sería el caso de aquellas empresas no inscritas en el Registro Municipal; pero también el de aquellas que se hallen inscritas y tengan que realizar trabajos que afecten especialmente a la circulación de peatones, de vehículos o que utilicen vehículos que tengan que estacionar en lugar prohibido.

La autorización especial referida en el apartado b) anterior puede ser, también, solicitada 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 actividad 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. En todo caso hay que tener presente que la inscripción en este Registro es independiente de las necesarias autorizaciones con las que ha de contar la empresa que se dedique a este tipo de transporte, que en el ámbito estatal se regulan en la Orden FOM/734/2007.

Para poder realizar el servicio de guardamuebles, como actividad auxiliar del servicio de mudanzas, será preciso estar en posesión de la correspondiente documentación acreditativa que autorice el ejercicio de la actividad.

3.5 Condiciones de contratación

El contrato de mudanza es una especie de transporte de mercancías, que normal, pero no necesariamente, se realiza por carretera y está dotado de elementos esenciales que también interesan a la legislación en materia de consumo.

La Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, considera los aspectos singulares del contrato de mudanzas, pero también los genéricos de todo transporte de mercancías. Esta ley permite que la contratación se lleve a cabo mediante negociación individual de los contratantes, dando margen para que se aparten expresamente de lo que ella dispone, salvo en aspectos importantes y siempre obligatorios.

También permite la ley que el empresario redacte e imponga condiciones generales de contratación, pero siempre que beneficien a la parte débil, es decir, al adherente. La presencia de estos contratos-tipo es usual en

el sector del transporte, incluido el de mudanzas, que puede considerarse un subsector en el que el adherente suele ser un consumidor.

Hay una especie de contratos-tipo prevista por la ley: aquél que recoge las condiciones generales del transporte de mercancías por carretera que aprueba el Ministerio de Fomento. Esas condiciones del contrato-tipo tendrán el carácter de mínimo mejorable por el porteador en beneficio del usuario, siendo también aplicables de forma subsidiaria a las que las partes hayan pactado libremente en sus contratos singulares.

En el ámbito estatal opera la Orden FOM/1882/2012, de 1 de agosto, por la que se aprueban las condiciones generales de contratación de los transportes de mercancías por carretera, cuyo anexo fija las del contrato-tipo de este modo de transporte. En el ámbito de la Comunidad de Madrid se recogen de forma específica las obligaciones y derechos de las partes en el contrato de mudanzas en el contrato-tipo que figura en el Anexo III de la Orden de 11 de noviembre de 2005, de transportes e infraestructuras de la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid. Esta norma regula la inscripción en el Registro de Empresas de Mudanzas, establece un logotipo para las empresas inscritas y aprueba un contrato-tipo de mudanzas.

En todo caso, y al margen de la regulación en materia de transporte, hay que tener en cuenta la protección que la normativa de consumo dispensa al cliente que tenga la condición de consumidor, con independencia de que el contrato que le liga al empresario tenga condiciones generales, aplicables a una pluralidad de actos de contratación o cláusulas aplicables a uno sólo de esos actos. Si los clausulados que se utilizan han sido redactados previamente, e impuestos por el empresario sin negociación individual, no podrán ofrecer un contenido abusivo; es decir no pueden causar, en contra de la buena fe y en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y las obligaciones de las dos partes.

Por esta razón se consideran abusivas, entre otras, las cláusulas que limiten los derechos básicos del consumidor y las que determinen una falta de reciprocidad en el contrato, como son aquellas que imponen obstáculos onerosos o desproporcionados al consumidor que quiera ejercer sus derechos, especialmente en los contratos de servicios de tracto sucesivo: este puede ser el caso de los guardamuebles.

En todo caso el profesional del sector ha de estar atento a la posibilidad de que algunas de las condiciones que figuran en su clausulado supongan una minoración de su responsabilidad o de la indemnización que debiera el consumidor si aquella deviene exigible, y por lo tanto supongan una limitación abusiva de los derechos que amparan a este.

El empresario también ha de facilitar la incorporación de las cláusulas que no se negocien de forma individual, procurando darles concreción, claridad y sencillez en la redacción, sin remisiones a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente al contrato, textos o documentos que han de mencionarse de forma expresa en el documento contractual. También ha de permitir que el consumidor las conozca antes de contratar, y por ello se le impone un deber de información precontractual acerca de su existencia. En todo caso la legibilidad del clausulado impone un tamaño de la letra superior a 1,5 mm.

3.6 Contratación a distancia y fuera de establecimiento comercial

En el sector de mudanzas es frecuente que la contratación se aleje del sistema tradicional de presencia simultánea del consumidor y del empresario en un establecimiento de este.

Si la negociación y la celebración del contrato se realizan a través de un medio de comunicación a distancia (por ejemplo telefónico, por Internet, etc.) en el marco de un sistema organizado de ventas, entonces el contrato de mudanzas será un contrato a distancia. Pero no lo será si la técnica de comunicación se ha empleado, tan sólo, para solicitar una cita: si se llama al empresario por teléfono, por ejemplo, para que acuda al domicilio del consumidor y le presente un presupuesto, a la vista de los objetos que aquél le indique para el porte, la contratación no será a distancia. En estos casos, y siempre que haya una presencia física de los dos fuera del establecimiento del empresario, el contrato tendrá la consideración de celebrado fuera de establecimiento comercial. Un contrato de este tipo seguirá teniendo la consideración de celebrado fuera de establecimiento comercial si el consumidor no tiene tiempo suficiente para reflexionar, en ese momento o

inmediatamente después, aunque lo haga presentándose y firmando en el establecimiento del empresario o consintiendo a distancia.

La regulación de los aspectos esenciales en estos tipos especiales de contrato es la misma y similar a la indicada en el epígrafe 3.1 para todo tipo de contratos. Pero hay información específica cuando la contratación a distancia se realiza por vía electrónica:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

Si la contratación electrónica de un servicio de mudanzas también conlleva una obligación de pago, se ha de proporcionar, inmediatamente antes de efectuar el pedido, información sobre las características esenciales de la mudanza y lo ya indicado sobre el precio del transporte y los servicios adicionales, entre otros extremos.

Hay, sin embargo una coincidencia fundamental en estos dos tipos especiales de contratación: el transporte de objetos no tiene reconocido, legalmente, un derecho de desistimiento a favor del consumidor cuando el servicio tiene una fecha o periodo de ejercicio concretos, lo que es habitual en el sector de mudanzas. Ahora bien, lo que sí es obligatorio es informar, antes de contratar, de que no cabe este derecho por esa razón.

No obstante lo anterior, cabe que cada empresario, de forma individual, reconozca este derecho a los consumidores que contraten con él. Si lo hiciera así ha de informar sobre las condiciones y plazo de su ejercicio, pudiendo tener en cuenta el formulario que figura en el Anexo del Real Decreto Legislativo 1/2007. También resultaría obligatoria la constancia, en este caso del derecho reconocido por el empresario tanto en el presupuesto como en el contrato y factura relativos al servicio prestado.

Hay requisitos formales propios de la contratación a distancia y fuera de establecimiento comercial:

- La información facilitada en ambos tipos de contrato ha de ser clara, comprensible y expresarse, al menos, en castellano.
- Antes de contratar a distancia una mudanza la información precontractual ya referida no ha de darse, necesariamente, en un soporte duradero. Pero si el empresario se decide por este tipo de soporte, la norma solo exige que sea legible. Ahora bien, teniendo en cuenta aquella razón, lo que resulta obligatorio en este tipo de contratación es facilitar la confirmación del consentimiento en un soporte de esa naturaleza y en un plazo razonable posterior al de celebración del contrato, y antes de iniciar la mudanza como muy tarde, de forma que tal confirmación contractual incluya el contenido mínimo de la información precontractual exigible.
- Antes de contratar la mudanza fuera de establecimiento comercial, sin embargo, es obligatorio facilitar esa información precontractual en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte de naturaleza duradera. Por esta razón, después de celebrado el contrato, la obligación del empresario se limitará a entregar la copia del mismo o la confirmación en papel, soporte que se puede sustituir, previo acuerdo del consumidor, por otro de naturaleza duradera; sin que haya necesidad de facilitar una información que ha recibido necesariamente en un soporte de esas características antes de que el contrato se haya perfeccionado.

3.7 Prestación del servicio

Las empresas de mudanzas específicamente cualificadas, las que pueden inscribirse en el registro de empresas de mudanzas de la Comunidad de Madrid, deben poseer oficinas, locales y/o almacenes debidamente legalizados y expresamente dedicados al desarrollo de la profesión, con rótulo indicador visible al público. Los vehículos que presten los servicios también estarán debidamente identificados y rotulados.

En el contrato de mudanzas, con independencia de las obligaciones específicas de información que ya se han referido, serán de cuenta del porteador las operaciones de carga y descarga, salvo que expresamente se

haya pactado lo contrario. De igual manera ocurrirá con las necesarias para armar, desarmar, embalar, desembalar y colocar en el lugar indicado aquellos bienes objeto de traslado; y, por lo tanto, hay que entender que competen al porteador todas las que se deduzcan de la definición legal del contrato de mudanzas. Por esta razón el empresario ha de asumir también la estiba, desestiba y acondicionamiento de los bienes que se transportan, englobando este último las tareas de identificación y señalización de bultos, de forma que se correspondan con lo documentado. Ahora bien, el consumidor puede encargarse de estas operaciones si expresamente lo ha pactado así con el porteador.

En el término municipal de Madrid se han establecido obligaciones administrativas de ejecución del servicio de mudanzas ligadas a la autorización ya referida en el epígrafe 3.4 de este Código. Estas normas son las 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.
 - No podrán realizarse operaciones de mudanzas con el vehículo estacionado en doble fila.
 - Las operaciones se ajustarán en cuanto a señalización a lo establecido en la Ordenanza reguladora de la señalización y balizamiento de las ocupaciones de las vías públicas por realización de obras y trabajos.

- 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 cualquier 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.

3.8 Responsabilidad del empresario

El régimen de responsabilidad contractual del porteador del servicio de mudanza en relación a las pérdidas, averías o retrasos en la entrega, coincide en parte con el general de todo transportista de mercancías por carretera. Por esta razón su responsabilidad es objetiva: responderá de los daños ocasionados por esos hechos sin que el consumidor tenga que demostrar que el porteador ha actuado, en el cumplimiento de sus obligaciones, de una forma dolosa, culpable o negligente. Ahora bien, el porteador puede exonerarse de responsabilidad si prueba que el consumidor ha actuado de forma culpable, si hay vicio propio de los objetos transportados o circunstancias que no pudo evitar el porteador y cuyas consecuencias no pudo impedir; aunque nunca podrá alegar que los vehículos utilizados en las mudanzas son defectuosos. Pero en sentido contrario operan presunciones de exoneración de responsabilidad que son específicas del contrato de mudanzas, y que tienen lugar cuando se producen pérdidas o averías durante el servicio: al porteador le basta con probar que la pérdida

o avería ha podido resultar de forma verosímil, ante la presencia de alguno de estos riesgos:

- Deficiencias en el embalaje o marcado de objetos no embalados por el personal de la empresa, siempre que se haya informado al usuario después de un previo reconocimiento externo de los mismos.
- La manipulación realizada por el cargador.
- Carga y descarga de bienes cuya dimensión o peso no sea el adecuado para los medios de transporte adecuados, siempre que se haya avisado de este hecho previamente al usuario.
- Falsedad o incorrección de la información proporcionada por el usuario.
- Transportes de animales vivos o plantas.
- Naturaleza propia de los bienes objeto de la mudanza.

La responsabilidad del porteador por pérdidas o daños en los bienes transportados tiene un límite de indemnización específico en el caso de mudanzas: no podrá exceder de 20 veces el IPREM por día y metro cúbico de espacio necesario para la carga. Pero no habrá esta limitación si los daños se han producido en objetos diferentes de los transportados, y tampoco si el porteador ha incumplido su obligación de informar al consumidor sobre la posibilidad de contratar un seguro que cubra el riesgo de daños que puedan sufrir los objetos transportados. La conclusión de este seguro no liberará al empresario de la responsabilidad que le quepa.

En todo caso, y al igual que ocurre en otros transportes de mercancías por carretera, hay que tener presente que esta cuantía puede reducirse en función del valor de la mercancía o el correspondiente al perjuicio probado, si hubiera retraso: la indemnización en este último caso no podrá exceder al precio del transporte.

Estos importes ya no podrán reducirse; pero sí pueden ampliarse: si el consumidor hace una declaración de valor, una declaración de interés especial en la entrega o pacta un aumento del límite de indemnización, opciones estas que pueden conllevar a favor del empresario un suplemento del precio del transporte. También obraría a favor del consumidor el hecho de que el porteador perdiera esa limitación de su responsabilidad cuando

haya causado daños y perjuicios al actuar de forma dolosa o infringiendo, de manera consciente o voluntaria, un deber jurídico que haya producido esos daños, aunque no sean directamente queridos pero resulten una consecuencia necesaria de su propia acción.

3.9 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. Concretamente, la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del contrato de seguro, prevé que el seguro de transporte terrestre sea contratado voluntariamente por el propietario del vehículo o por el de las mercancías transportadas, así como todo comisionista, agencia de transporte o cualquiera que tenga un interés en la conservación de las mercancías, de forma que se expresa en la póliza el concepto en el que contrata el seguro.

En todo caso, 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.

La Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, prevé la posibilidad de que el empresario de mudanzas concierte con el cargador la contratación de un seguro complementario para cubrir los daños que puedan sufrir los daños transportados. Hay que recordar la obligación de informar al consumidor de esta posibilidad. Y, además, tener en cuenta que su conclusión no liberará al empresario de la responsabilidad en la que haya podido incurrir.

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 las 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.

3.10 Facturas

Los empresarios o profesionales pertenecientes al sector de las mudanzas y/o guardamuebles 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.

Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

El contenido mínimo de toda factura será:

- Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa.
- Fechas de expedición, de realización de la operación y de pago anticipado, en su caso, si es diferente a la de expedición.
- Número de Identificación Fiscal del obligado a expedir la factura.
- Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
- Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
- Descripción de las operaciones.
- Tipo impositivo y cuota tributaria repercutida, por separado.
- Contraprestación total.

El empresario también puede optar por expedir una factura simplificada si el importe del servicio no excede de los 3.000 euros (IVA incluido), en este caso el contenido del documento es más sencillo y aparece referido en el artículo 7 del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación.

La factura o documento sustitutivo podrá expedirse por cualquier medio, en papel o en formato electrónico, que permita garantizar al obligado a su expedición la autenticidad de su origen, la integridad de su contenido y su legibilidad, desde su fecha de expedición y durante todo el periodo de conservación.

Las facturas deberán ser expedidas en el momento de realizarse la operación sin perjuicio de las demás consideraciones del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación.

Hay una limitación en los pagos en efectivo para las operaciones en las que alguna de las partes intervinientes actúe como empresario, cuando el importe es igual o superior a 2.500 euros o su contravalor en moneda extranjera. Si la empresa presta un servicio por esta cantidad no debe aceptar el pago en efectivo, entendiéndose por pago en efectivo el que suponga un uso de los siguientes medios de pago:

- Papel moneda y moneda en metálico.
- Cheque bancario al portador denominado en cualquier moneda.
- Cualquier otro medio físico, incluidos los electrónicos, que esté concebido para su utilización como medio de pago al portador.

Para el cálculo de la citada cuantía hay que sumar el importe de todas las operaciones o pagos en que se haya podido fraccionar la prestación del servicio. Respecto de las operaciones que no puedan pagarse en efectivo, los intervinientes deberán conservar los justificantes del pago durante 5 años desde la fecha del mismo.

3.11 Servicio de atención al cliente y reclamaciones

La normativa general de consumo establece como obligación esencial de cualquier prestador de servicios la de disponer de un servicio de atención al cliente que solicite información o permita la presentación de reclamaciones al consumidor, cualquiera que sea su lugar de residencia, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos. La atención puede ser presencial o a distancia, pero en todo caso ha de garantizarse una atención personal y directa, con los medios que sean necesarios para atender a personas con discapacidad o edad avanzada, y en todo caso facilitando constancia de la queja o reclamación mediante la entrega de una clave identificativa y de un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Por esta razón es necesario poner a disposición del consumidor un número de teléfono, una dirección postal completa y un número de fax o dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación por teléfono, para atender al consumidor en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho del proveedor de servicios de telecomunicaciones al cobro por este tipo de servicio.

El empresario ha de contestar a la reclamación en el plazo más breve posible, y en todo caso, antes de un mes desde que se efectuó. Si en ese plazo no se resuelve satisfactoriamente el empresario adherido a un sistema extrajudicial de conflictos facilitará al consumidor su acceso.

Una forma específica de facilitar la reclamación consiste en que el establecimiento entregue las hojas oficiales de reclamación, cuya tenencia y anuncio visible al público mediante cartel oficial, le resultan obligatorios.

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.

3.12 Juntas arbitrales de transporte

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 transporte. 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.

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.

3.13 Publicidad

La publicidad realizada por las empresas de mudanzas y guardamuebles, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, se deberá ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad.

Toda publicidad u oferta debe respetar los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos o información que puedan ser ilícitos, vejatorios, engañosos, desleales, agresivos hacia el consumidor, subliminales o contrarios a los derechos legalmente reconocidos.

Para enviar publicidad a distancia se debe contar con la autorización expresa del consumidor y usuario y en la información deberá constar inequívocamente su carácter comercial.

3.14 Protección de datos

Los establecimientos de mudanzas y guardamuebles como establecimientos abiertos al público que, en el desarrollo de su actividad, solicitan y tratan datos de carácter personal procedentes de los clientes, deberán atenerse a los principios de protección de datos recogidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. 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.

La empresa debe informar de forma expresa, precisa e inequívoca, a las personas de las cuales se vaya a obtener cualquier tipo de datos personales, previamente al tratamiento de sus datos de carácter personal sobre la existencia de un fichero o el tratamiento de los datos; la finalidad y el destino de la información; de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y sobre la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

En todo caso, el tratamiento de dichos datos, incluido el envío de publicidad ofertas o comunicaciones no contractuales, requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, no siendo preciso tal consentimiento cuando se refieran a las partes de un contrato de una relación comercial y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.

4. 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:

4.1 En materia de consumo

- Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el artículo 25 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

- Voluntariedad.
- Gratuidad.
- Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.
- Rapidez, simplicidad y eficacia.
- Igualdad entre las partes.

Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo deberán exhibir un distintivo de adhesión al arbitraje para informar al consumidor de que ofrece esa garantía.

- Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por los consumidores y/o usuarios, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones a los usuarios sobre la conveniencia de:

- o Guardar la publicidad, ya que pueden tener carácter contractual.
- o Solicitar los resguardos correspondientes a los pagos efectuados.
- Con carácter general se implementará la correcta información al consumidor, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés en el sector de mudanzas y guardamuebles.

4.2 Prestación del servicio

- En todo tipo de publicidad, y no solo la que ofrezca información sobre las características especiales del servicio y sobre su precio, se indicarán el nombre o la razón social y el domicilio completo del responsable de la oferta, también se especificarán esos datos en el caso del empresario por cuya cuenta se actúe.
- El presupuesto es el único documento que, en todo caso, ha de presentar el empresario al consumidor según la legislación estatal de transportes relativo al servicio de mudanzas. Por esta razón se adoptarán los siguientes compromisos de calidad:
 - o Ha de elaborarse previa visita al domicilio del consumidor. Si no fuera así, se efectuará sobre una relación exhaustiva de objetos y características (inventario) que aporte el consumidor.
 - o Dada la relevancia que le confiere la normativa a este documento ha de incluirse en él la información esencial que se refiere a cuestiones como la responsabilidad del empresario, la indemnización a la que debe hacer frente en caso de que se de aquella y las reservas, o declaraciones de disconformidad relativas a la entrega que aquella contempla. Por esta razón han de incluirse aquellos datos indicados en el epígrafe 3.2, datos que trascienden a la simple información sobre la identidad de los contratantes, características y precios del servicio y fechas de oferta y ejecución del mismo.

- A pesar del carácter contractual que tiene el presupuesto, adquirido en el momento que sea aceptado por el consumidor, será compromiso de calidad la realización de un contrato escrito con los siguientes datos:
 - o Identificación del consumidor: nombre, apellidos, NIF y domicilio.
 - o Identificación del empresario: razón social, nombre comercial, CIF, teléfono, dirección de correo electrónico y dirección completa, así como la dirección legal si no coincide con la habitual, a efectos de recepción de la correspondencia.
 - o Fecha y lugar del contrato, de la carga, y de la entrega del envío.
 - o Naturaleza y volumen de los bultos que haya que portar con referencia al inventario realizable.
 - o Medios técnicos y materiales utilizables (vehículos, montamuebles, etc.). Ante la imposibilidad de ejecutar la mudanza por causas debidamente justificadas (por ejemplo, a causa del tráfico, el clima, etc.) ha de constar la posibilidad de solicitar instrucciones al consumidor, o adoptar medidas razonables y proporcionadas si aquel tarda más de 2 horas en proporcionarlas.
 - o Cuantía de la responsabilidad legal asumible por la empresa y seguro complementario asociado a la declaración de valor o interés especial, expresando el nombre del asegurador, el suplemento o prima aplicables, el capital asegurado y, si existe, la franquicia.
 - o Desglose de precios e indicación del precio total, forma de pago y limitaciones al pago en efectivo, cuando se pretenda realizar una mudanza cuyo importe sea igual o superior a los 2.500 euros mediante los siguientes medios de pago:
 - Papel moneda y moneda en metálico.
 - Cheque bancario al portador denominado en cualquier moneda.
 - Cualquier otro medio físico, incluidos los electrónicos, que esté concebido para su utilización como medio de pago al portador.

- o Formas, plazos y consecuencias de las reservas por pérdidas, averías o retrasos, presentación de reclamaciones y arbitraje de consumo de transporte.
- o Condiciones de resolución del contrato.
- El contrato debe prever la aceptación y firma por ambas partes, recibiendo el consumidor una copia del mismo, así como información veraz, completa y suficiente sobre la cobertura del seguro tal y como ha sido indicado.
- 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 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 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 empresario dará contestación a toda reclamación que pudiera sobrepasar el plazo máximo legalmente previsto para hacer las reservas relativas a la entrega de la mercancía, no amparándose en el simple transcurso de los plazos que para ellas contempla el artículo 77 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, para negar una contestación a la reclamación. Si el empresario considera que no asiste la razón al consumidor le facilitará un acceso inmediato al Sistema Arbitral de Consumo o al de Transportes, al que se haya adherido.

4.3 Seguros

- 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, de tal forma que los daños en los objetos estén cubiertos más allá de los parámetros de valor contemplados por la norma, indicando la pactada por las partes y haciendo constar claramente en la póliza el valor de los bienes asegurados. Por esta razón ha de informarse al consumidor de la posibilidad que tiene de proporcionar una declaración de valor de sus objetos, o en su defecto identificar la naturaleza de los mismos, el año y el precio de su adquisición.

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 con una cobertura mínima de 300.000,00 euros, así como una póliza flotante de seguro de transporte sobre los bienes objeto de sucesivos contratos de mudanzas.

4.4 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. Para facilitar esta solicitud se le informará de los requisitos y horarios de acceso al guardamuebles.

4.5 Personal

- Las empresas prestarán especial atención a la formación continua de los empleados, incluida la materia de riesgos laborales, 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.

4.6 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, contribuyendo a ello mediante la revisión de todas las fases de prestación del servicio a fin de que se tengan en cuenta todas las obligaciones legales y compromisos de calidad adquiridos.
- 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.

5. Seguimiento en la aplicación del código

Una vez que las empresas de mudanzas y guardamuebles hayan materializado su adhesión al presente Código de Buenas Prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad que se recogen en él, según 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, a través del Instituto Municipal de Consumo, procederá a la publicación en su página web www.madrid.es del listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

6. 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.

Anexo I Definiciones

Autocontrol

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

Cargador o remitente

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

Declaración de interés especial en la entrega

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

Declaración de valor

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

Derechos ARCO

Son los derechos personalísimos reconocidos por la legislación vigente en materia de protección de datos. ARCO es el acrónimo de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de los datos personales.

Se trata de derechos personalísimos, lo que significa que sólo su legítimo titular puede hacer uso de los mismos ante cada uno de los responsables/titulares de los ficheros.

- **Derecho de Acceso.** Es el derecho a consultar los datos personales que sobre uno mismo ha recogido el titular del fichero.
- **Derecho de Rectificación.** Es el derecho a subsanar los datos personales propios si los datos que constan son equivocados en un fichero.
- **Derecho de Cancelación.** Derecho a que los datos personales desaparezcan de un fichero.
- **Derecho de Oposición.** Es el derecho reconocido al titular de los datos personales de dirigirse al responsable del fichero que contiene sus datos y exigirle la cesación en el uso de los mismos. Ej.: cuando se está realizando un uso indebido, sin consentimiento; cuando los datos personales están siendo empleados con fines publicitarios o comerciales.

Destinatario

Persona a quien el porteador ha de entregar las mercancías en el lugar de destino. En el contrato de mudanzas suele coincidir con el consumidor.

Empresa de mudanzas o porteador

Es una empresa que reuniendo los requisitos legales, presta un servicio de transporte y mudanzas en nombre propio con independencia de que lo ejecute por sus propios medios o contrate su realización con otros sujetos y bajo precio o contraprestación. El transporte tendrá como objeto el mobiliario, ajuar doméstico, enseres y sus complementos procedentes o con destino a viviendas, locales de negocios o centros de trabajo; además de las operaciones de carga y descarga –que serán obligación del empresario, salvo que se pacte lo contrario- el traslado de los objetos a transportar desde donde se encuentren hasta situarlos en la vivienda, local o centro de trabajo de destino. El resto de las operaciones, como la preparación, armado o desarmado, embalaje, desembala-

je y otras complementarias, quedarán a la voluntad contractual de las partes contratantes.

Empresas comercializadoras de servicios de mudanzas

Empresas intermediarias que, previa subcontratación, prestan el servicio a través de empresas de mudanzas ya establecidas y que cuentan con medios necesarios para ejecutarlas. Las empresas comercializadoras asumen frente al usuario la posición de transportista. Todo operador que pretenda intermediar en la contratación de transportes de mercancías debe obtener una autorización administrativa como tal operador de transporte, salvo las cooperativas de transportistas y sociedades de comercialización que limiten su intermediación a la comercialización de los transportes prestados por aquellos de sus socios que sean titulares de una autorización de transportes de mercancías. La inscripción en el Registro de Empresas y Actividades de Transportes tiene carácter obligatorio para todos los titulares de autorizaciones administrativas y será efectuada de oficio por la Administración Pública.

Expedidor

Es el tercero que por cuenta del cargador haga entrega de las mercancías al transportista en el lugar de recepción de la mercancía.

Guardamuebles

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

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

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

IPREM

Acrónimo de Índice Público de Renta de Efectos Múltiples. Aparece anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado. En la Ley 36/2015, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015, aparece un valor del IPREM diario de 17,75 euros.

Reclamación del consumidor

Solicitud que, en el contrato de mudanzas, puede hacerle el consumidor al empresario con quien contrata el servicio para que este responda por una obligación derivada del contrato o nacida con ocasión de él.

Reserva del consumidor

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

Seguro contra daños en los transportes terrestres

Aquel por el cual el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos por la ley y el contrato a indemnizar por los daños materiales que puedan sufrir con ocasión o consecuencia del transporte las mercancías porteadas, el medio utilizado u otros objetos asegurados. Puede ser contratado por el propietario del vehículo, el propietario de las mercancías o cualquier persona que tenga interés en la conservación de las mercancías. La obligación de indemnización se refiere a los daños ocasionados por siniestros ocurridos durante el plazo de vigencia del contrato, aunque sus efectos se manifiesten con posterioridad, pero siempre dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de su expiración.

El asegurado no perderá su derecho a la indemnización cuando se haya alterado el medio de transporte, el itinerario o los plazos de viaje o este se haya realizado en tiempo distinto del previsto siempre que la modificación no le resulte imputable.

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.

Sistema arbitral de transportes

El arbitraje es un sistema de resolución de conflictos extrajudicial, gratuito, rápido y eficaz cuyo laudo es de obligado cumplimiento para las partes. No se necesita acudir con abogado ni procurador. Se presumirá que existe acuerdo de sometimiento siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 15.000 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 transporte o actividad contratado. Estarán excluidas de su competencia las controversias de carácter laboral o penal.

Soporte duradero

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

Anexo II

Marco jurídico aplicable

Con carácter general, el marco jurídico aplicable al comercio de electrodomésticos y aparatos eléctricos de uso doméstico está compuesto por las siguientes normas, con independencia de aquellas que las complementen, desarrollen, sustituyan o modifiquen:

Ámbito estatal

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, Reguladora del Contrato de Seguro.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- 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.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Orden FOM/734/2007, de 20 de marzo, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de autorizaciones de transporte de mercancías por carretera. Modificada por Orden FOM 2185/2008.
- 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 Ley 3/2014, de 27 de marzo.
- Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Orden FOM/1882/2012, de 1 de agosto, por la que se aprueban las condiciones generales de contratación de los transportes de mercancías por carretera.
- Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude.

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Orden FOM 2861/2012, de 13 de diciembre, por la que se regula el documento de control administrativo exigible para la realización de transporte público de mercancías por carretera.
- Real Decreto 937/2014, de 7 de noviembre, por el que se establece un régimen transitorio para el otorgamiento de autorizaciones de transporte de mercancías por carretera para las empresas constituidas por antiguos socios de cooperativas titulares de autorizaciones de transporte.

Ámbito autonómico

- 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 153/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- Decreto 18/2006, de 9 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la composición de las Juntas Arbitrales del Transporte de Madrid (BOCM de 13 de febrero de 2006. Corrección de errores: BOCM de 13 de junio de 2006).
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Ámbito local

- Ordenanza Reguladora de la Prestación de los Servicios de Mudanzas. (B.O.C.M. de 01-02-1993).
- Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid (B.O.C.M. de 16-10-2005).
- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid (B.O.C.M. 15-04-2011).

Protocolo de Autocontrol

Información al usuario y presupuestos

APARTADO 3.1 Y 3.2 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINAS 8 Y 10

- | | SÍ | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Antes de contratar se facilita al consumidor información sobre las características principales de todos y cada uno de los servicios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Antes de contratar se facilita al consumidor instrucciones, advertencias e información sobre riesgos posibles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Antes de contratar se facilitan al consumidor los datos de inscripción en el registro autonómico o municipal de empresas de mudanzas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Se entrega siempre, antes de tener por consentido el servicio, presupuesto escrito, con indicación de todos los servicios contratados, desglose de precios (incluidos los correspondientes a servicios adicionales y costes repercutibles) y precio total, con inclusión de tasas e impuestos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Figuran como mínimo los siguientes datos en el presupuesto:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 5. Datos de identificación del usuario (nombre, apellidos y domicilio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Datos de identificación de la empresa (razón social, nombre comercial, dirección postal, de correo electrónico y número de teléfono) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Fechas y lugares en que se producirán tanto la carga de los objetos como la entrega de los mismos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Fecha de emisión del presupuesto y periodo de validez del mismo ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Naturaleza, número de objetos, posible presencia de algunos objetos a regulación especial y referencia al inventario (con indicación, en su caso, de declaración de valor o de interés especial en la entrega) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Enumeración de servicios contratados con especificación de los complementarios pactados (por ejemplo: armado, desarmado, embalaje y desembalaje, seguro de daños en objetos portados, manipulaciones y uso de embalajes especiales) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Inclusión, si procede, de servicios adicionales (por ejemplo tramitación de autorizaciones administrativas, financiación especial o uso de diferentes medios de pago) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Desglose de precios de todos los servicios e indicación del precio total, con tasas e impuestos incluidos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Forma de pago, con indicación de la prohibición de realizarlos en efectivo si el precio de la mudanza supera los 2.500,00 euros IVA incluido | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 14. Indicación de circunstancias relevantes (por ejemplo condiciones de acceso al lugar de carga y horario en que se puede realizar) y de normas administrativas aplicables, en su caso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Limitación legal de la cuantía de la indemnización si existe responsabilidad del empresario por daños o pérdidas causadas en los objetos (máximo de 20 veces el indicador público de efectos múltiples/día/m ³ de carga) con indicación de actualización anual en la Ley de Presupuestos Generales del Estado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Posibilidad de incluir en el presupuesto/inventario una declaración de valor o de interés especial y de suscribir un seguro de los daños de los objetos portados hasta el límite de su valor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Documentación de la empresa

APARTADO 3.4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 12

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 17. Está inscrita la empresa en el Registro Municipal de Empresas de Mudanzas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Está inscrita la empresa en el Registro Autonómico de Empresas de Mudanzas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Solicita autorización para servicios concretos cuando el trabajo afecta a la circulación de vehículos o personas, aunque esté inscrita la empresa en el Registro Municipal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Si permite la contratación de guardamuebles disponen de la documentación administrativa que autorice la actividad y realizan inventario previo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Condiciones de contratación

APARTADO 3.5 Y 3.6 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 13 Y 15

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 21. En los clausulados de condiciones generales de contratación la letra tiene un tamaño superior a 1,5 mm | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Utiliza condiciones generales de contratación que supongan una minoración de la responsabilidad que legalmente ha de asumir el empresario o de la indemnización que le cupiera al consumidor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Se envía inmediatamente justificante de la contratación efectuada con indicación de todos los términos de la misma, incluidas las condiciones generales de contratación, cuando esta se realiza a distancia ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Prestación del servicio

APARTADO 3.7 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 17

- | | SÍ | NO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 24. En las operaciones de carga y descarga con vehículos cuyo PMA sea igual o superior a 3.500 kg, o que utilice medios mecánicos, se colocan señales portátiles con 48 horas de antelación indicando datos de la empresa y fecha de realización del servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Para vehículos con PMA inferior a 3.500 kg, se efectúa la carga y descarga con el máximo cuidado y celeridad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Facturas

APARTADO 3.10 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 22

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 26. Las facturas u otros documentos justificativos de entrega al cliente tienen todos los datos obligatorios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Los servicios y precios facturados coinciden con el presupuesto inicial o con sus modificaciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Servicio de atención al cliente y reclamaciones

APARTADO 3.11 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 24

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 28. Antes de contratar pone a servicio del consumidor un número de teléfono, una dirección postal completa y número de fax o dirección de correo electrónico para que se puedan presentar reclamaciones o solicitudes de información | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Facilita clave identificativa y justificante escrito o en soporte duradero cuando el consumidor quiere presentar una queja o reclamación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Hay en el establecimiento hojas de reclamaciones y cartel oficial que las anuncie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Se facilita información sobre el sistema de atención de las reclamaciones y el arbitraje que corresponda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Publicidad y protección de datos

APARTADO 3.13 Y 3.14 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 26

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 32. La publicidad se ajusta a los principios de veracidad y suficiencia ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Se envía publicidad por vía electrónica solo si existe autorización expresa del consumidor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. Previamente al tratamiento de carácter personal se informa sobre la existencia del fichero o del tratamiento de su finalidad, del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como de la identidad del responsable del tratamiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Compromisos de actuación

APARTADO 4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS. PÁGINA 28

- | | SÍ | NO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 35. El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. En la publicidad de la empresa se recoge claramente su domicilio.... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. El presupuesto se confecciona previa visita al domicilio del consumidor o ajustándose a la información proporcionada..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. Se usan embalajes y bolsas de materiales no contaminantes y reciclables, intentando usar papel reciclado en catálogos y folletos..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Se ofrece la posibilidad de visitar las instalaciones de guardamuebles previamente a la contratación del servicio..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

En los contratos figuran

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 40. Datos identificadores del consumidor y del empresario..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. Naturaleza, volumen de bultos y referencia al inventario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. Medios materiales y técnicos utilizados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. Cuantía de la responsabilidad asumida por la empresa y seguro asociado a la declaración de valor o interés especial, expresando nombre del asegurador, suplemento o prima aplicable, capital asegurado y franquicia si existe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Desglose de precios, precio total, forma de pago y limitaciones al pago en efectivo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. Formas, plazos y consecuencias de las reservas por pérdidas, averías o retrasos, presentación de reclamaciones y arbitraje de consumo o de transportes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. Condiciones de resolución del contrato | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. Se entrega copia del contrato al consumidor cuando las dos partes lo han firmado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. La empresa cuenta con seguro de responsabilidad civil (con cobertura mínima de 300.000,00 euros y póliza flotante de seguro de transporte) facilitando al consumidor la contratación de seguro adicional por daños, así como por robo, incendio e inundación en guardamuebles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. Se facilita la facturación mensual del guardamuebles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. El personal recibe formación continua..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51. El personal que acude al domicilio está convenientemente uniformado y se identifica con carné de la empresa..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE MUDANZAS Y GUARDAMUEBLES

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.



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID
"ASCENSION SEDEÑO" (AACCU)
(MIEMBRO DE CEACCU)



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid



Unión de consumidores
de la CM-UCE



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA



ADICAE MADRID
Consumidores críticos, responsables y activos

