

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

“Para las empresas del Sector
de Cerrajería”



Índice

INTRODUCCIÓN.....pág 2

1. Objetivo
2. Alcance
3. Proceso
4. Definiciones
5. Requisitos legales aplicables al sector

- 5.1 Información al usuario en los establecimientos
- 5.2 Información al usuario cuando la prestación del servicio se haga en domicilios

ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS.....pág 9

Presupuesto previo
Orden de trabajo
Facturas
Piezas de repuesto
Garantías
Responsabilidades
Reclamaciones
Publicidad
Protección de datos
Gestión medioambiental
Horarios en días laborales y publicidad de horario
Compromisos de actuación

MARCO JURÍDICO APLICABLE.....pág 13

Ámbito comunitario
Ámbito estatal
Ámbito autonómico

FORMATOSpág 16

Modelo de Cartel horario comercial
Modelo de Orden de reparación-presupuesto

DIRECCIONES DE INTERÉS.....pág 18



INTRODUCCIÓN

Este documento cuenta con el consentimiento de la Federación Regional de Empresarios del Metal y el Gremio Regional de Fachadas Ligeras y Cerrajería de FREMM así como de las principales Asociaciones de Consumidores de la Región de Murcia.

Recoge de manera concreta los requisitos que son aplicables a la actividad de Cerrajería, así como los compromisos del servicio.

1. Objetivo

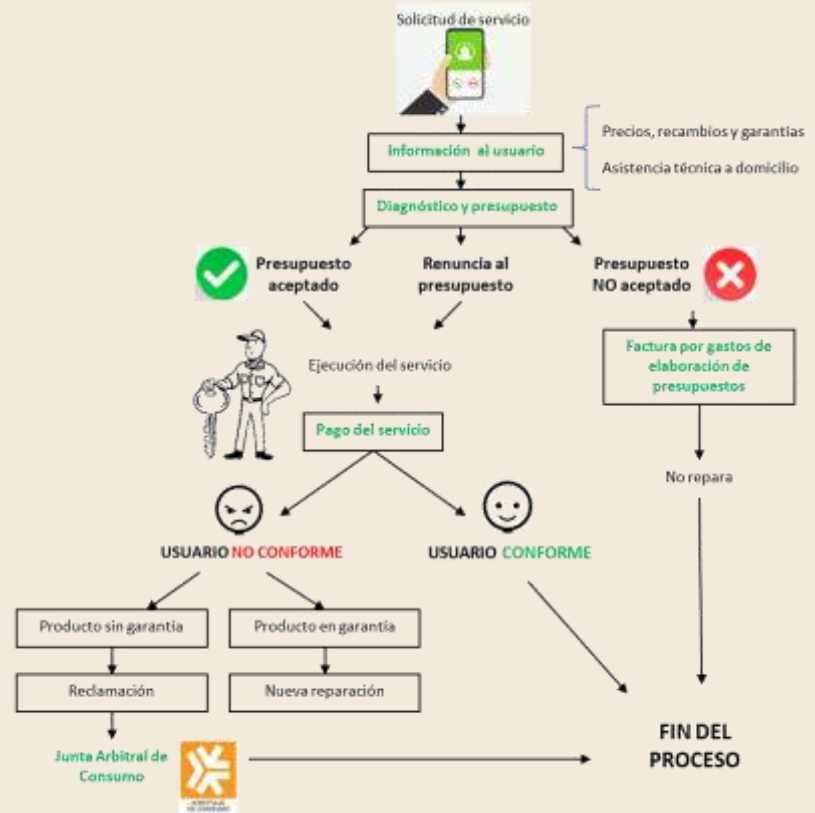
Este código resulta aplicable y es un buen hábito para cualquier cerrajero. La pretensión es seguir una norma clara de actuación en cuanto a presupuestos, garantías y actuación en caso de haber conflictos con los clientes.

2. Alcance

La presente guía es de aplicación a las empresas de cerrajerías que llevan a cabo operaciones de apertura de puertas de todo tipo, cajas fuertes electrónicas o mecánicas, reparación de cerramientos, cambio de cerraduras, duplicado de llaves, venta y colocación de mirillas, blindaje de puertas entre otros servicios con fines anexos a este.

3. Proceso

El diagrama muestra esquemáticamente la secuencia de actividades desarrolladas por la prestación de un servicio de cerrajería. Además, pretende servir de base al empresario para establecer los puntos críticos de control del proceso, necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.



4. Definiciones

En este punto se establecen las definiciones para esclarecer los puntos de la guía:

- **Presupuesto**: Documento donde haces constar los datos de identificación del establecimiento y el usuario, detallas las actividades a desarrollar y el precio total desglosado.
- **Factura**: documento fiscal que está obligado a entregar al usuario.
- **Garantías del servicio y producto**: el servicio debe estar garantizado durante un periodo de validez **mínimo de tres meses** y deberá estar indicado en el presupuesto de trabajo.
- **Piezas de repuesto**: todo el elemento que realicen una función correcta en el aparato de uso doméstico, así como toda pieza necesaria para el funcionamiento correcto del mismo.
- **Servicios a domicilio**: destinados a mantenimiento y reforma de viviendas locales, instalaciones, edificaciones, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos que utilicen directa o indirectamente cualquier tipo de energía.

- **Garantía comercial**: podrá ofrecerse una garantía comercial que obliga al cerrajero a las condiciones que estableció en la correspondiente publicidad.
- **Servicio de cerrajería**: destinados a la apertura de puertas de todo tipo, cajas fuertes electrónicas o mecánicas, reparación de cerramientos, cambio de cerraduras, duplicado de llaves, venta y colocación de mirillas, blindaje de puertas entre otros servicios con fines anexos a este.
- **Servicio urgente**: puede ser solicitado fuera de la jornada laboral, y su principal característica es ser realizado a la mayor brevedad posible sin que transcurran 24 horas desde el aviso.
- **Servicio de Asistencia Técnica**: adaptable para establecimientos o personas que cumplen los requisitos reglamentarios para que se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos domésticos y presten servicio en locales o a domicilio.

5. Requisitos legales aplicables al sector

5.1.- Información al usuario en los establecimientos

Todos los establecimientos dedicados a los servicios de cerrajería están obligados a **exhibir al público**, de forma perfectamente visible, al menos en castellano, en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

- ❖ Los **precios** aplicables por:
 - ✓ Tiempo de trabajo y servicios ofertados
 - ✓ Gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso.
 - ✓ Recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.
 - ✓ Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así, se hará mención de la repercusión sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

- ❖ El **horario** de prestación de servicio al público, que deberá exhibirse de forma perfectamente visible desde el exterior, tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.

❖ Justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

❖ Las leyendas que especifiquen:

“Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite”

“El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado”

“Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses”

“Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente”

❖ No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos que emita el personal responsable del establecimiento, **cláusulas** que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de **letra inferior a 1,5 milímetros** de altura.

5.2.- Información al usuario cuando la prestación del servicio se haga en domicilios

El personal que realice la prestación de los servicios de cerrajería a domicilio, deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una **hoja informativa** donde se especifiquen:

- ❖ Los **precios** aplicables por:
 - ✓ Tiempo de trabajo y servicios ofertados
 - ✓ Gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso.
 - ✓ Recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario
 - ✓ Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así, se hará mención de la repercusión sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

- ❖ Justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

PRESUPUESTO PREVIO

- Se confecciona presupuesto previo por escrito (salvo que haya una renuncia previa).
- Figura la identificación completa de la empresa.
- Se especifican la cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear.
- Se especifica el precio de la mano de obra.
- Figura el precio total del presupuesto, impuestos y precio final tras la aplicación de los impuestos.
- Consta información del coste mínimo a cobrar en caso de rechazar el presupuesto.
- Si el consumidor renuncia a presupuesto, ¿incluye de forma expresa en la orden de trabajo la frase: «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», escrita de puño y letra del cliente y la firma de este?

ORDEN DE TRABAJO

- Obtenida la renuncia firmada al presupuesto previo, se entrega al usuario una orden de trabajo.
- Consta el nombre y apellidos o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Consta el nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo, en el caso de que éste sea distinto al de su domicilio.
- Descripción del trabajo.
- Fecha prevista de inicio y finalización del servicio.

- Periodo de garantía del servicio.
- Incluye además, la leyenda: “La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia”, en letras mayúsculas de igual tamaño a las empleadas en el resto del documento.

FACTURAS.

- Expedir y entregar facturas por el servicio realizado, aunque el consumidor no las solicite.
- Figura la identificación completa de la empresa.
- La cuantía y concepto de la factura coincide con el importe y elementos presupuestados, en su caso.
- La factura es detallada y desglosa el coste de mano de obra, materiales, etc.

PIEZAS DE REPUESTO

- Utiliza piezas nuevas de repuesto en las reparaciones, o en su caso solicita consentimiento expreso si utiliza piezas usadas o recuperadas con la leyenda: “Autorizo la utilización de materiales usados” en recuadro del presupuesto donde pueda firmar el consumidor.
- Cuando la reparación no esté amparada por la garantía del producto, ofrece las piezas sustituidas al usuario o el usuario firma su renuncia.
- Pone a disposición del usuario que así lo solicite justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.
- Se encuentra a disposición del público la lista de precios de los repuestos.

GARANTÍAS

- La garantía que ofrece en sus reparaciones, ¿tiene un periodo de validez mínimo de cuatro meses?
- Si durante este periodo se volviese a producir la avería total o parcialmente, ¿se repara sin ningún coste adicional?

RESPONSABILIDADES

- Se responde en todo momento de que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros.
- Se atiende al usuario sin discriminación alguna y por orden de petición del servicio, sin que los servicios cubiertos por garantía sufran ninguna postergación.

RECLAMACIONES

- Tiene en su establecimiento, o en el domicilio social/fiscal, un procedimiento para que las personas consumidoras puedan ejercer su derecho a reclamar.
- Facilita datos del servicio de atención al cliente que permitan reclamar, con clave y justificante escrito o en soporte duradero.

PUBLICIDAD

- La publicidad realizada es clara y no induce a error o confusión al consumidor.

PROTECCIÓN DE DATOS

- Se solicita a los usuarios solamente aquellos datos que son estrictamente necesarios y se le informa de su tratamiento.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- Efectúa una recogida selectiva de residuos conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad.
- Deposita los residuos generados en contenedores específicos, facilitando su segregación y gestión.

HORARIOS EN DÍAS LABORALES Y PUBLICIDAD DE HORARIO

- Se muestra en un sitio visible la información del calendario y horario de apertura y cierre, incluso cuando está cerrado el establecimiento.

COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

1. Estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo
2. Se compromete a exhibir la adhesión al código de buenas prácticas mediante el distintivo oficial.
3. Utiliza el modelo de Presupuesto y Orden de Reparación que figura en el anexo.
4. Utiliza el cartel de precios que figura en el anexo.
5. Se compromete a poner el presupuesto a disposición del usuario que lo solicite, en un plazo no superior a 5 días.
6. Se compromete a facilitar a todo usuario que así lo solicite un presupuesto previo escrito, con validez mínima de 5 días.
7. En el caso de que se produzca alguna queja por parte del usuario se trata de resolver sin inconvenientes para esto.
8. En el caso de que se produzca alguna reclamación, Se da respuesta, en todo caso, en el plazo máximo de 15 días.

MARCO JURÍDICO APLICABLE

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

ÁMBITO COMUNITARIO

- Reglamento (UE) N° 461/2010, de la Comisión, de 27 de mayo de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de los vehículos de motor.

ÁMBITO ESTATAL

- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ley 22/2011, de 22 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

- Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de horarios comerciales.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de contratación.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.
- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, de protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.
- Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista y Plan de Equipamiento Comerciales de la Región de Murcia.
- Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.



FORMATOS

Modelo de cartel horario comercial

The image shows a template for a commercial hours sign. It features a blue background with white text for the main hours and a white background for the company information. The sign is divided into sections for 'HORARIO COMERCIAL', 'LUNES A VIERNES', 'SÁBADOS', and 'HORARIO DE URGENCIAS'. The 'HORARIO DE URGENCIAS' section is highlighted in orange. The sign also includes a space for the company logo and name, and a footer with the text 'Servicio 24 horas, 365 días al año'.

HORARIO COMERCIAL

LUNES A VIERNES

: a : h.

: a : h.

SÁBADOS

: a : h.

LOGO EMPRESA

Empresa adherida a:

Empresa asociada a:

Modelo de Orden de reparación-presupuesto





ORDEN DE REPARACIÓN - PRESUPUESTO

#P: _____

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO: _____

POBLACIÓN: _____ **IVAE:** _____

C.I.F.: _____ **TELÉFONO:** _____

CLIENTE: _____

DOMICILIO: _____

POBLACIÓN: _____

D.N.I./C.I.F.: _____ **TELEF.:** _____ **EMAIL:** _____

**Con la firma de la presente Orden de Reparación - Solicitud de Presupuesto
EL CLIENTE ACEPTA TODAS LAS CONDICIONES GENERALES DE EN EL LA DERECHAS.**

INCIDENTES SEÑALAZO POR EL CLIENTE Y DESCRIBO EN SU VENTA DE LA REPARACIÓN Y/O SERVICIOS QUE SE DEBE DE LLEVAR A CABO CON SUS IMPORTES SI FUEREN CONOCIDOS.

	Importe Máximo de Reparación: _____
	Importe Mínimo de Reparación: _____

DERECHOS DEL USUARIO

ESTATUS DE PRESUPUESTO	SEÑALAZO O DESCRIBO LAS REPARACIONES O SERVICIOS A REALIZAR	COSTE DE REPARACIÓN Y SEÑALAZO O DESCRIBO LOS SERVICIOS A REALIZAR
El cliente presentará antes a la Espejería, el presupuesto escrito en formato de 1/100 y 100/1000, indicando sus cantidades por el precio por los trabajos que se solicitan.	Deberá a efectuar el presupuesto de reparación en el presupuesto de 1/100 y 100/1000.	Deberá a presentar antes, cuando el cliente solicite la reparación.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de entrega: _____	Fecha de entrega: _____	Fecha de entrega: _____

Firma del cliente: _____





- Conforme al Reglamento General de protección de datos de carácter personal (RGPD) (Ley 34/2010) y (Ley 15/1999), le informamos que tratamos la información que nos facilita con el fin de prestarle el servicio solicitado y realizar la facturación del mismo. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se venden ni ceden a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre cómo estamos tratando sus datos personales por correo electrónico o acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar la supresión cuando los datos ya no sean necesarios para el propósito de origen (por escrito) a la dirección postal reflejada en la presente orden de reparación.

Además solicitamos su autorización para ofrecerle productos y servicios relacionados con los solicitados y fidelizarse como cliente.*

SI NO
- En cualquier caso, el litigio que pudiera surgir del presente contrato, los partes acuerdan someterse expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar de prestación del servicio de reparación.

DIRECCIONES DE INTERÉS

- **Dirección General de Consumo y Artesanía**
Dirección: Calle Francisco Rabal, 8, 30009 Murcia
Teléfono: 968 35 75 13
- **Servicio Regional de Defensa de la Competencia**
Dirección: C/ Francisco Rabal, 8. 30009, Murcia
Teléfono: 968 35 75 35
- **Servicio de Arbitraje de Consumo**
Dirección: Ronda de Levante, 11. 30008, Murcia
Teléfono: 968 35 71 75
- **Federación Regional de Empresarios del Metal. Murcia**
Dirección: c/ del Metal, 4. 30009, Murcia
Teléfono: 968 93 15 00
www.fremm.es

