



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

“Para las empresas del Sector de Cerrajería”



EMPRESA DE CONFIANZA

Adherida al Arbitraje de Consumo
y a las Buenas Prácticas Profesionales

Elaborado en colaboración con
Federación Regional de Empresarios del Metal Murcia
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



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 en la página web y/o centro de llamadas/atención telefónica
 - 5.3 Información al usuario cuando la prestación del servicio se haga en domicilios

ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS.....pág 10

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 15

Ámbito comunitario
Ámbito estatal
Ámbito autonómico

FORMATOSpág 18

Modelo de Cartel horario comercial
Modelo de Orden de reparación-presupuesto
Modelo de Cartel de precios servicio de cerrajería

DIRECCIONES DE INTERÉS.....pág 21



INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido consensuado con la Federación Regional de Empresarios del Metal y el Gremio Regional de Fachadas Ligeras y Cerrajería de FREMM y la Dirección General de Consumo y Artesanía.

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

1. Objetivo

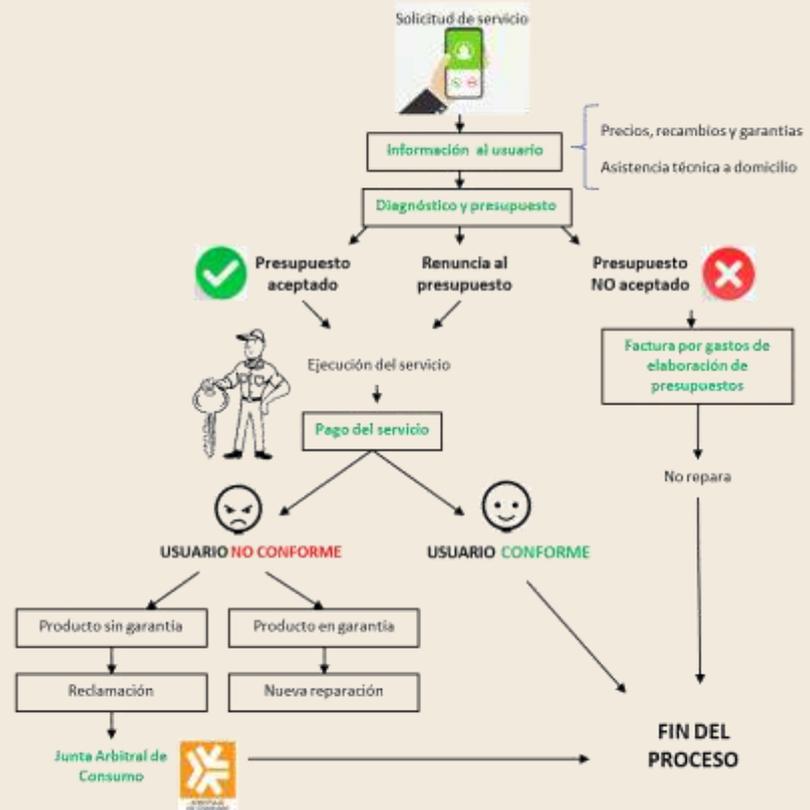
Este código resulta aplicable y es un buen hábito para cualquier cerrajero. La pretensión es seguir una norma clara de actuación en cuanto a presupuestos, garantías y actuación en caso de haber conflictos con los clientes.

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**: 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 (incluidos impuestos, cargas o gravámenes) 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.

- ❖ 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”

5.2.- Información al usuario en la página web y/o centro de llamadas/atención telefónica utilizado para publicidad, contactar con la empresa o solicitar servicios

- ❖ Los precios aplicables (incluidos impuestos, cargas o gravámenes) 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 normada normal a petición del usuario.

❖ 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 _____ meses.”

“Este establecimiento dispone de medios para quejas y reclamaciones a disposición del cliente”.

“Facilitamos información relativa al origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.”

5.3.- 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 (incluidos impuestos, cargas o gravámenes) 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
- ❖ 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 _____ meses.”

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

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?
- La garantía de las piezas de repuestos es la garantía legal. Garantías de las reparaciones: 4 meses.
- Garantía de las piezas de repuesto: Garantía legal.
- Si durante el periodo de garantía se volviese a producir la avería total o parcial, se realizará la reparación sin ningún coste adicional para el cliente.

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.
9. Se compromete a no realizar conductas restrictivas de la competencia y a no contribuir a crear ni integrarse en carteles (convenio entre empresas para evitar competencia).
10. No se podrán incluir 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.
11. En el supuesto de utilizar una línea telefónica de comunicación y/o atención al cliente, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En el caso de utilizar una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor, será necesario facilitar junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

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

Modelo de cartel horario comercial. El cartel tiene un fondo azul con el título "HORARIO COMERCIAL" en amarillo. A continuación, se detallan los horarios para "LUNES A VIERNES" y "SÁBADOS", cada uno con un espacio para "a" y "h.". En la parte inferior izquierda, un recuadro naranja indica "HORARIO DE URGENCIAS". En la parte inferior derecha, un recuadro azul indica "Servicio 24 horas, 365 días al año". A la derecha del cartel, se muestran los logos de "LOGO EMPRESA", "ec EMPRESA DE CONFIANZA", "Empresa asociada a:", "FREMM" y "EMPE MI".

Modelo de Cartel de precios servicio de cerrajería

TARIFAS DE LUNES A VIERNES EN HORARIO DE 8:00 a 20:00	
HORA DE MANDO DE OBRA POR OPERARIO	
ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO	
RECARGO POR SERVICIO URGENTE (en menos de 24 horas)	
RECARGO POR SERVICIO ESPECIAL (cuartas, timbales, accesorios, de seguridad)	

TARIFAS DE NOCTURNIDAD, FINES DE SEMANA Y FESTIVOS	
HORA DE MANDO DE OBRA POR OPERARIO	
ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO	
RECARGO POR SERVICIO URGENTE (en menos de 24 horas)	
RECARGO POR SERVICIO ESPECIAL (cuartas, timbales, accesorios, de seguridad)	
NOCTURNIDAD (DÍA LABORABLE, 00:00 a 8:00 horas)	
SÁBADOS (8:00 a 14:00 horas)	
SÁBADOS (14:00 a 18:00), DOMINGOS O FESTIVOS	
RECARGO DIAS 24 y 31 de diciembre y 6 de enero	

DESPLAZAMIENTOS	
DESPLAZAMIENTO (Hasta 15 kilómetros)	
DESPLAZAMIENTO (De 15 kilómetros hasta 20 kilómetros)	
DESPLAZAMIENTO (Más de 20 kilómetros)	

Estos precios no incluye el coste del material

El tiempo de trabajo será el invertido desde la salida del operario del taller hasta su vuelta.

El kilometraje se computa desde la salida del taller hasta su vuelta.

En caso que el técnico ya se hubiera desplazado y el usuario decida no proceder con la elaboración de presupuesto o reparación tendrá que pagar el desplazamiento

SE RECOMIENDA SOLICITAR PRESUPUESTO PREVIO

INFORMACIÓN AL USUARIO SERVICIO DE CERRAJERÍA	
<p>Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite*</p> <p>El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado*</p> <p>Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por <u>tres meses</u>*</p> <p>Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente.</p> <p>El usuario tiene a su disposición justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizados en las reparaciones.</p>	

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

