

**TU VIVIENDA EN BUENAS MANOS!**

**CONSTRUIMOS CONFIANZA**

EMPRESA DE CONFIANZA

Adherida al Arbitraje de Consumo y a las Buenas Prácticas Profesionales

Distintivo avalado por:  
Federación Regional de Empresarios del Metal, Murcia  
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Si eres promotor, constructor o particular exige que los oficios de instalación y acabado de obra lleven el sello de confianza. Los profesionales de la FREMM estamos comprometidos y siempre preparados para brindarte un servicio de calidad insuperable. Para que tu obra o reforma la hagas con total tranquilidad y confianza.

**FREMM** Región de Murcia

Consulta nuestro código de buenas prácticas en [www.freem.es](http://www.freem.es)

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS INSTALACIONES Y REPARACIONES DEL METAL EN EL HOGAR

“Para las empresas del Sector de Instalaciones, Reparaciones y Acabado de Obra del Metal.



## 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 19**

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 23**

Ámbito comunitario  
Ámbito estatal  
Ámbito autonómico

### **CARTELES .....pág 25**

### **ANEXOS .....pág 26**

Modelo de Cartel horario comercial  
Modelo de Orden de reparación-presupuesto  
Modelo de Cartel de precios servicio de instalación y acabado de obra.

### **DIRECCIONES DE INTERÉS.....pág 30**

## INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido consensuado con las asociaciones y gremios de la Federación Regional de Empresarios del Metal FREMM de Instalación y Acabado de Obras del Metal: el Gremio Regional de Instaladores de Gas de la Región de Murcia (ASIMGAS), el Gremio Regional de Instaladores de Frío y Calor de Murcia, el Gremio Regional de Instaladores de Fontanería de Murcia, el Gremio Regional de Instaladores de Electricidad de Murcia, la Asociación de Empresas de Seguridad de la Región de Murcia (ARESMUR), la Asociación de Instaladores y Mantenedores de Instalaciones Contra Incendios de Murcia (ADEIM), la Asociación Empresarial de Ascensores de la Región de Murcia (AARM), la Asociación Empresarial de Energías Renovables y Ahorro Energético de Murcia (AREMUR), la Asociación Empresarial de GLP Envasado y Servicios Oficiales de Gas de la Región de Murcia, la Asociación Profesional de Fabricantes e Instaladores de Puertas Automáticas de la Región de Murcia (AFIPA), la Asociación Regional de Empresarios de Telecomunicaciones de Murcia (ARETELMUR), Gremio Regional de Carpintería Metálica, los Gremios Regionales de Reparadores de Electrodomésticos. Línea Blanca y Línea Marrón y la Dirección General de Consumo y Artesanía.

Recoge de manera concreta los requisitos que son aplicables a todas estas actividades del Metal que realizan trabajos de carácter auxiliar, complementarios o afines de la siderometalúrgica o tareas de instalación, montaje o reparación en viviendas particulares, así como sus compromisos de servicio al consumidor final.



Región de Murcia  
Consejería de Empresa, Empleo  
Universidades y Portavocía

Dirección General de Consumo,  
y Artesanía



**FREMM**



Asociación de Empresas de  
Seguridad de la Región de Murcia



Asociación de Instaladores y  
Mantenedores de Instalaciones Contra  
Incendios de Murcia



Asociación Empresarial de Energías  
Renovables y Ahorro Energético de Murcia



Asociación Regional de Empresarios  
de Telecomunicaciones de Murcia



Gremio Regional de Instaladores de Fibra  
Óptica de Murcia



Gremio Regional de Instaladores-  
Conservadores de Grúas Torre



Gremio Regional de Instaladores de  
Electricidad de Murcia



Gremio Regional de Instaladores de  
Fontanería



Gremio Regional de Instaladores de Gas de la  
Región de Murcia



Asociación Empresarial de  
Ascensores de la Región de Murcia



Asociación Empresarial de GLP Envaseado y  
Servicios Oficiales de Gas de la Región de  
Murcia



Asociación Profesional de Fabricantes e  
Instaladores de Puertas Automáticas de la  
Región de Murcia



Asociación Regional de Estructuras  
Metálicas de Murcia



Gremio Regional de Fachadas Ligeras y  
Cerrajerías



Gremio Regional de Talleres  
de Reparación de Electrodomésticos  
LIMA BLANCA



Gremio Regional de Talleres  
de Reparación de Electrodomésticos  
LIMA NEGRO Y PUEBLO ANIMADO

---

## 1. Objetivo

Este código resulta aplicable y es un buen hábito para cualquier empresa de Instalación y Acabado de Obra del Metal que realice tareas en viviendas particulares. La pretensión es seguir una norma clara de actuación en cuanto a presupuestos, garantías y aparición de conflictos con los consumidores finales.

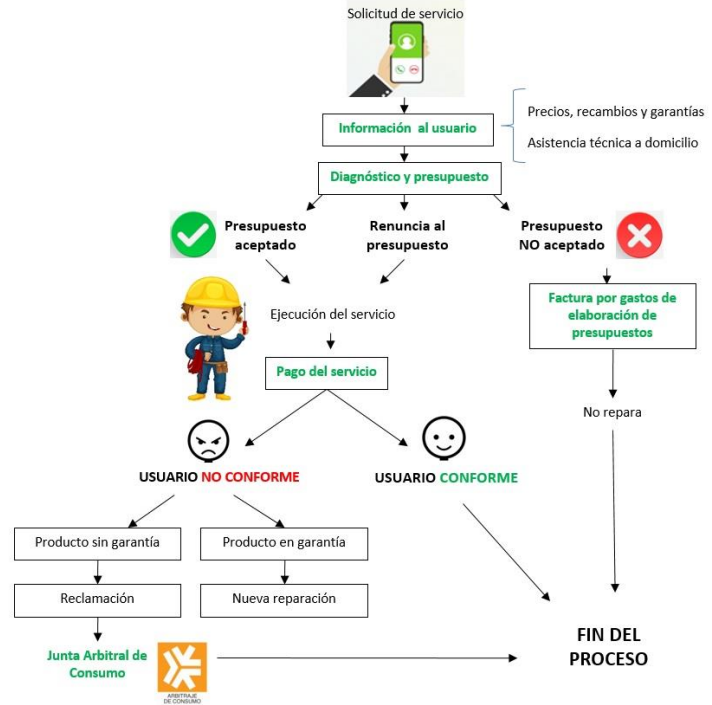
## 2. Alcance

Este código de buenas prácticas es de aplicación a todo tipo de empresas que realizan trabajos tareas de instalación, montaje o reparación incluidas en el Metal. Un sector heterogéneo y fragmentado que comprende numerosas actividades desde el montaje de armazones y estructuras metálicas, instalaciones eléctricas, fontanería, instalación de climatización y otras instalaciones de edificios y obras (gas, ascensores, placas fotovoltaicas...), mantenimiento contraincendios, instalaciones de alarma y vigilancia, carpintería metálica y servicios de reparación de uso doméstico (servicios de asistencia técnica y servicios oficiales de marca). Todas estas actividades tienen el común denominador de girar en torno la vivienda particular y su destinatario es un consumidor final.

A pesar de que cada actividad pueda presentar algunos rasgos específicos, la finalidad e interrelación existente entre esas actividades es evidente y justifica el enfoque sectorial de este código, como lo demuestra el hecho de la existencia de numerosas empresas casi totalidad de las actividades incluidas en el sector.

### 3. Proceso

Los diagramas muestran esquemáticamente la secuencia de actividades desarrolladas por la prestación de un servicio de automoción. 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 del código:

- **Consumidores finales:** Personas físicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, también las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en ámbito ajeno a una actividad comercial empresarial. El Tribunal Supremo ha dictado una sentencia el 13 de abril de 2021 en la que reconoce que las comunidades de propietarios tienen la condición de consumidores finales.
  
- **Tipo de operaciones realizadas en viviendas:**
  - ✓ Instalación con aportación de equipamiento.
  - ✓ Instalación pura, el equipamiento lo aporta el cliente.
  - ✓ Reparación o mantenimiento.
  - ✓ Venta de repuestos y/o incorporación en una reparación.
  
- **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.

- **Aparatos de uso doméstico**: Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.
- **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.
- **Servicio de Asistencia Técnica» (SAT)**: Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.
- **SAT Oficial de Marca**: Son aquellos servicios de asistencia técnica que posean autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.
- **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
- **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 o seis meses dependiendo si el bien está en garantía** y deberá estar **indicado en el presupuesto** de trabajo.
- **Garantía Legal**. El empresario responde ante el consumidor de cualquier falta de conformidad o de defecto originario (no cumple con los requisitos subjetivos y objetivos y/o no ha sido instalado correctamente). que exista en el momento de la entrega del bien. Es una garantía establecida por la Ley General de los Consumidores. Dependerá del tipo de instalación.

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.



- **El período de garantía** se entenderá desde la fecha de la puesta en marcha de la instalación o de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.
- **Garantía comercial**: podrá ofrecerse una garantía comercial que obliga al instalador a las condiciones que estableció en la correspondiente publicidad.

## 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 precio de los 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 \_\_\_\_\_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 precio de los 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 precios de los 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”.*

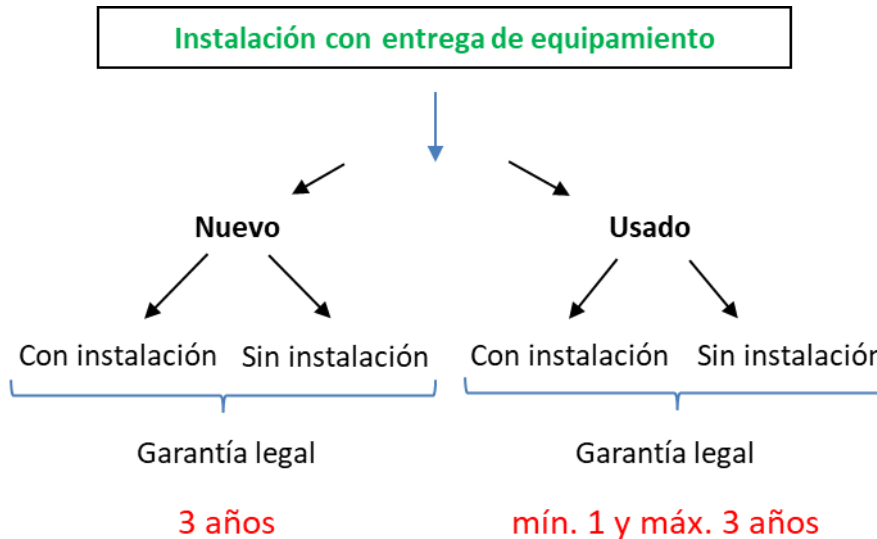
- ❖ **Hojas de reclamación:** Las empresas de instalación y acabado de obra tienen la obligación de informar al cliente, a través de carteles o en la web, sobre dónde debe presentar la reclamación (nombre del establecimiento, domicilio, email) y poner a su disposición el formulario para hacer dicha reclamación. Tendrá que contestar en un plazo máximo de 30 días. Además, informará a través de carteles o en la web de que:
  - ✓ “Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente. Se pueden descargar en [www.carm.es](http://www.carm.es)”.
  - ✓ En su caso, dispone de la Junta Arbitral de Consumo como entidad acreditada para la resolución de conflictos.
  - ✓ Si el establecimiento está o no adherido a la Junta Arbitral de Consumo.

#### 5.4.- Garantía Leal y Garantía Comercial.

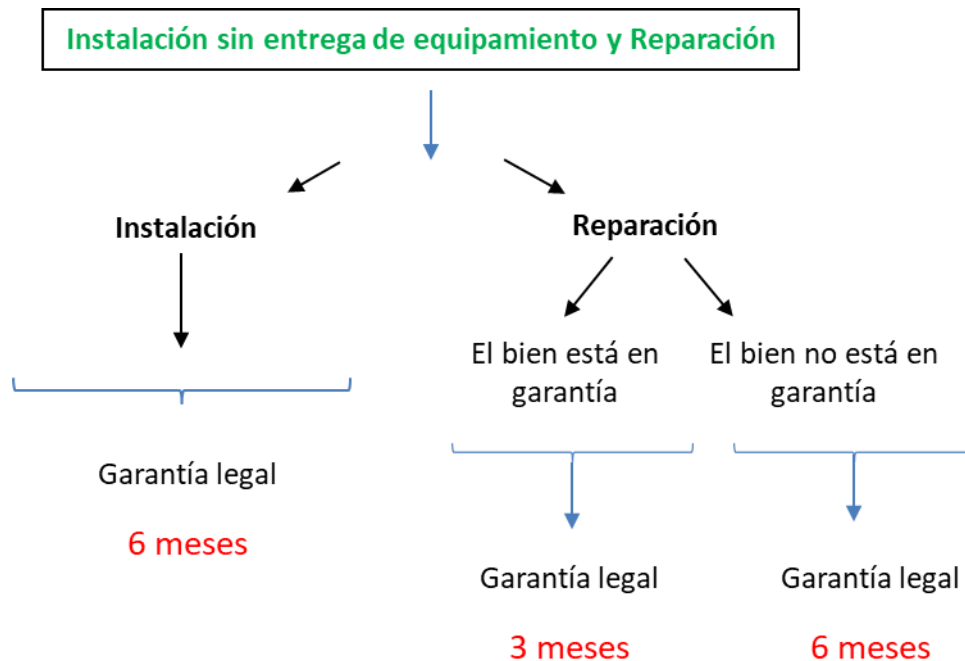
La garantía legal y la garantía comercial empezará cuando el instalador o reparador hace la puesta en marcha del equipo y da el certificado de instalación.

Su duración dependerá del tipo de operación, de si es una instalación con aportación de equipamiento, si es una instalación pura en la que el consumidor aporta el equipo a instalar, si es una reparación, una operación de manteniendo o si es la venta de un repuesto.

5.4.1. Venta de equipos (aparato de climatización, caldera, placas fotovoltaicas, etc.) o repuestos. El instalador además de la instalación vende el material que instala, el plazo de garantía será el que corresponda a la pieza o equipo instalado.

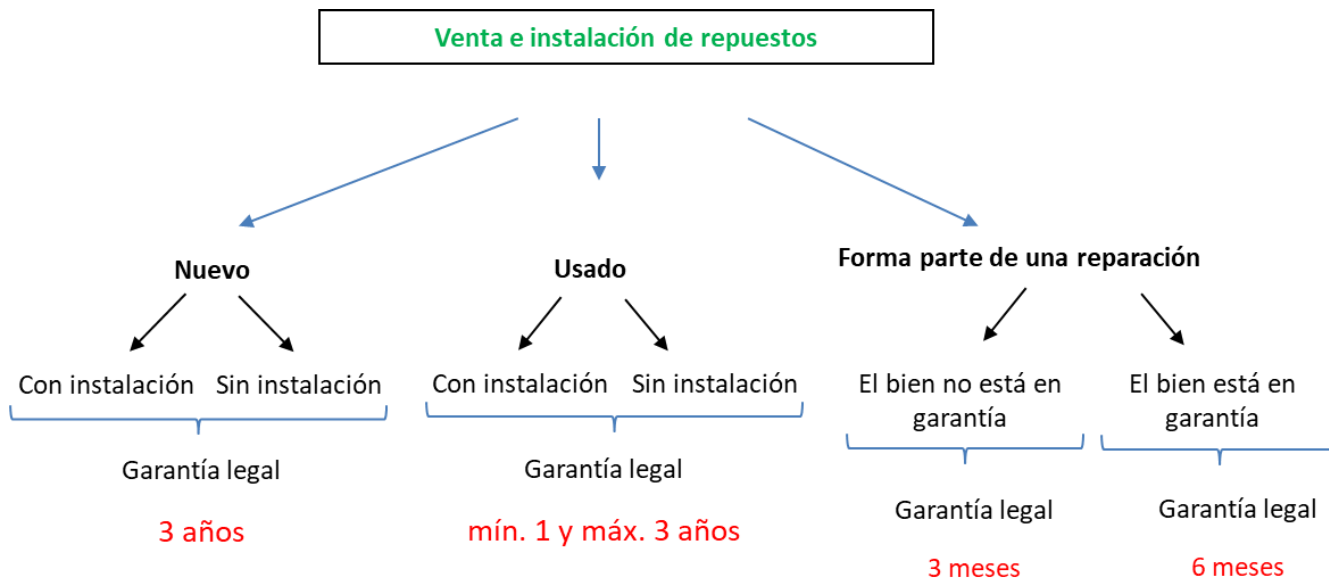


5.4.2. Instalaciones sin entrega de material. El instalador solo aporta su trabajo además de algunos materiales necesarios para llevar a cabo la instalación, cableado, tubos...a la pieza o equipo instalado.





5.4.3. Venta de repuestos e instalación del repuesto vendido. El instalador vende el repuesto y los instala. La garantía de la instalación será la del repuesto. Si el repuesto forma parte de una reparación será de 3 meses o 6 meses dependiendo si el bien está en garantía.



---

## ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

### PRESUPUESTO PREVIO

- Se confecciona presupuesto previo por escrito (salvo que haya una renuncia previa).
- La validez mínima del presupuesto es de 30 días en el caso de reparaciones de aparato de uso doméstico desde la comunicación al usuario.
- 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.
- En el caso de aparatos de uso doméstico regulados por el RD 58/1988 el coste de elaboración de un presupuesto no aceptado será:
  - 15 minutos del valor de la hora de trabajo. Para pequeños aparatos de uso doméstico.
  - 30 minutos del valor de la hora de trabajo. Para línea blanca y similar.
  - 60 minutos del valor de la hora de trabajo. Para línea marrón y electrónica.
- Figura la fecha prevista de realización de la instalación o reparación o de entrega del aparato ya reparado.
- 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 consumido.

- 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 tres meses o seis meses dependiendo de si el bien está en garantía.
- 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: 3 meses o 6 meses dependiendo de si el bien está en garantía
- Garantía de las piezas de repuesto: Garantía legal. (3 años si son nuevas, de 1 a 3 años si son usadas).
- 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.

## **DOCUMENTACIÓN.**

- Los servicios de asistencia técnica están obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos durante un periodo mínimo de seis meses.

## **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.

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

---

## 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.

### ÁMBITO ESTATAL

- Ley 38/199, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal
- 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.

- Código Civil español.

## 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.
- 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.





---

## FORMATOS

Modelo de cartel horario comercial

---

## Modelo de Orden de reparación-presupuesto

---

## Modelo de Cartel de precios servicio Instalación y 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](http://www.fremm.es)

