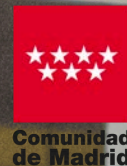


**aprodeca**  
ambulantes.es



Guía para el sello de  
**RECONOCIMIENTO  
DEL SECTOR  
COMERCIO  
AMBULANTE**



*Guía desarrollada dentro del Convenio de Colaboración para la prestación de asistencia técnica en materia de ordenación, promoción y fomento de la actividad comercial, entre la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid y APRODECA, junto con otras asociaciones del sector comercial. Firmado el 7 de Marzo de 2025.*

*El periodo de ejecución es del 1 de abril de 2025 hasta el 31 de octubre de 2025.*

# Índice

1. Introducción y marco general	04
2. Requisitos generales y específicos por sector	10
3. Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en Mercadillos	17
4. Plan de formación para el sello de reconocimiento.	21
5. Procedimiento de implantación y auditoría.	24
6. Anexos prácticos y modelos de aplicación	29

# 1.Introducción y marco general

## Justificación

Los mercadillos de la Comunidad de Madrid constituyen un espacio económico, social y cultural de gran relevancia. Son entornos en los que conviven productos textiles, de alimentación y de consumo variado, con una fuerte tradición popular.

Sin embargo, la diversidad de vendedores, la temporalidad de los puestos y la heterogeneidad de las normativas aplicables generan un contexto complejo. Para garantizar la confianza del consumidor, la seguridad jurídica de los vendedores y la profesionalización del sector, se propone la creación de un Sello de Reconocimiento para Mercadillos

La presente guía explica los fundamentos de dicho Sello, los requisitos para su obtención y mantenimiento, así como los beneficios que reporta tanto a los comerciantes como a los consumidores y a la administración pública.

Este sello, una vez que se haya solicitado y pasada la auditoría de inicio, tiene una vigencia de dos años. Una vez transcurridos, y en caso de que el puesto siga interesado en mantener el sello, volverá a solicitar a la Asociación la renovación de dicho Sello para lo cual deberá pasar la auditoría de seguimiento. Si el puesto no está interesado en el mantenimiento del sello, pierde la acreditación y la prohibición del uso del Sello de Calidad del sector.

La implementación y renovación del sello de Calidad es voluntaria y además gratuita.

El comercio ambulante constituye mucho más que un canal de distribución: es un patrimonio vivo, con raíces profundas en la historia de nuestras ciudades y con un papel esencial en la economía y la vida comunitaria.

- El mercadillo como patrimonio económico:
  - Genera empleo directo y autoempleo, ofreciendo oportunidades a familias enteras.
  - Favorece el emprendimiento de proximidad, reduciendo las barreras de entrada al comercio.
  - Actúa como un ecosistema de microempresas, que refuerza la economía local al mantener circulante dentro del municipio.
  - En tiempos de crisis, los mercadillos han sido un refugio laboral y económico para miles de personas.

- **El mercadillo como patrimonio social:**

- Es un punto de encuentro comunitario, donde vecinos, visitantes y turistas conviven de manera natural.
- Favorece la accesibilidad al comercio, acercando productos a zonas y poblaciones que muchas veces no cuentan con grandes superficies.
- Refuerza la confianza personal: la relación de tú a tú entre vendedor y cliente genera fidelidad, empatía y sentido de comunidad.
- Tiene un papel clave en la inclusión social, facilitando la incorporación de personas migrantes y de colectivos en riesgo de exclusión.

- **El mercadillo como patrimonio cultural:**

- Cada mercadillo refleja la identidad del municipio, con sus acentos, tradiciones, productos y estilos de venta.
- Conserva el saber hacer tradicional, transmitido de generación en generación.
- Es también un espacio de diversidad cultural, donde conviven productos de diferentes orígenes y culturas, enriqueciendo la oferta y la experiencia.
- Constituye un elemento turístico y cultural, que da visibilidad a la riqueza gastronómica, textil y artesanal local.

- **Orgullo sectorial: el Sello como emblema.**

El Sello de Reconocimiento no es solo un certificado técnico, sino un símbolo colectivo que aporta:

- Dignificación de la profesión de vendedor ambulante, visibilizando su esfuerzo y profesionalidad.
- Orgullo de pertenencia, al integrar a cada puesto en un proyecto común que defiende el sector.
- Reconocimiento social, que rompe con estigmas y proyecta la imagen del mercadillo como espacio seguro, regulado y moderno.
- Proyección de futuro, asegurando el relevo generacional y la continuidad del comercio ambulante como parte esencial del tejido económico y cultural.

El mercadillo es más que un espacio de compraventa: es historia viva, es tejido social, es cultura en movimiento. Cada puesto que obtiene el Sello de Reconocimiento se convierte en embajador de este patrimonio, transmitiendo orgullo, confianza y modernidad a consumidores, vecinos y administraciones.

- **¿Por qué es importante tener un Sello de Calidad?**

- Profesionalización del sector.

Los mercadillos son espacios con gran tradición, pero a menudo carecen de un marco homogéneo de buenas prácticas. Un Sello de Reconocimiento, acompañado de una guía clara, ayuda a:

1. Establecer unos mínimos de calidad, seguridad e higiene.
2. Homogeneizar criterios entre distintos municipios y comunidades autónomas.
3. Elevar la percepción profesional de los vendedores ambulantes frente a consumidores y autoridades.

- Confianza y seguridad para los consumidores.

El consumidor actual exige garantías: productos seguros, etiquetados correctamente, información clara y protección de sus datos.

La guía asegura que quienes porten el Sello cumplen con:

1. Normas sanitarias en alimentación.
2. Normativas de etiquetado en textil y bienes de consumo.
3. Derechos de los consumidores (garantías, devoluciones, reclamaciones). Esto genera confianza y favorece la fidelización.

- Cumplimiento normativo y reducción de sanciones.

Los mercadillos están sujetos a múltiples normas (europeas, nacionales, autonómicas y locales). La falta de conocimiento es una de las principales causas de sanción.

La guía facilita al vendedor:

1. Saber qué normativa aplicar según su sector (textil, alimentación, varios).
2. Disponer de plantillas y checklists para cumplirla.
3. Evitar sanciones administrativas o la pérdida de la licencia.

- Mejora de la competitividad.

Un Sello reconocido funciona como un distintivo de calidad que diferencia al puesto frente a la competencia.

Además, abre la puerta a:

1. Participar en campañas de promoción municipales o autonómicas.
2. Acceder a incentivos o subvenciones ligadas a la profesionalización.

- Fomento de la formación continua.

El Sello no solo certifica requisitos legales, también incentiva la formación:

- PRL, acoso laboral, protección de datos.
- Atención al cliente y resolución de conflictos.
- Nuevas tecnologías aplicadas al comercio y relevo generacional.

Esto genera un sector más preparado ante cambios del mercado.

- Relevo generacional y sostenibilidad del modelo.

Muchos vendedores ambulantes se enfrentan al reto del relevo generacional.

La guía incluye herramientas y modelos de traspaso, asegurando que el conocimiento, la clientela y la actividad comercial se transmitan con éxito a nuevas generaciones, evitando la desaparición de negocios familiares.

- Imagen positiva y reconocimiento social.

Por último, un Sello de Reconocimiento avalado por una guía práctica permite:

- Reforzar la imagen del mercadillo como espacio seguro, regulado y de confianza.
- Mejorar la relación con la administración, medios y consumidores.
- Potenciar el mercadillo como un motor económico y social en la ciudad o municipio.

Esta guía no es solo un manual, es la herramienta clave para dar legitimidad al Sello, garantizar el cumplimiento legal, fortalecer la confianza del consumidor, profesionalizar el sector y asegurar su futuro.

- **Objetivos y beneficios**

El Sello tiene como finalidad:

- Reconocer a los puestos de mercadillos que cumplen con los requisitos legales, de calidad, seguridad e higiene.
- Proporcionar a los consumidores un distintivo de confianza.
- Promover la profesionalización del sector.
- Favorecer la cohesión entre ayuntamientos y vendedores en torno a un marco común.

- **Ámbito de aplicación**

La aplicación de este Sello de Calidad se da en tres ámbitos:

- **Ámbito territorial:** Todos los mercadillos autorizados en la Comunidad de Madrid, independientemente de su tamaño.
- **Ámbito sectorial:** Puestos de textil, alimentación y varios (bienes de consumo).
- **Ámbito personal:** Personas físicas o jurídicas titulares de la autorización municipal de venta ambulante.

El Sello tiene una vigencia de dos años, con posibilidad de renovación tras una auditoría. La adhesión es voluntaria, pero su posesión supondrá beneficios como mejor imagen ante consumidores y ventajas en campañas de promoción municipal.

- **Contexto normativo general**

El marco legal aplicable a los mercadillos en la Comunidad de Madrid es amplio y se compone de normativa europea, estatal, autonómica y municipal:

- Normativa autonómica
  - Ley 1/1999, de 12 de marzo, reguladora del comercio ambulante en la Comunidad de Madrid.
  - Ordenanzas municipales de venta ambulante (ejemplos: Ordenanza de Venta Ambulante del Ayuntamiento de Madrid; normativas locales de Móstoles, Alcalá de Henares, Leganés, etc.).
- Normativa estatal
  - Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.
  - Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
  - Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.
  - Ley Orgánica 3/2007, de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
  - Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).
- Normativa europea
  - Reglamento (UE) 1007/2011: denominaciones de fibras textiles y etiquetado.
  - Reglamento (CE) 852/2004: higiene de productos alimenticios.
  - Reglamento (CE) 178/2002: principios de seguridad alimentaria.
  - Reglamento (UE) 1169/2011: información alimentaria al consumidor.
  - Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD): protección de datos.

- Normativa municipal

Cada ayuntamiento de la Comunidad de Madrid regula mediante ordenanza local los aspectos de:

- Adjudicación de puestos.
- Horarios de venta.
- Condiciones higiénico-sanitarias.
- Obligaciones de limpieza y montaje.
- Régimen sancionador.

## 2. Requisitos generales y específicos por sector.

- **Requisitos generales del Sello.**

Todos los vendedores o vendedoras que quieran obtener el Sello deberán cumplir mínimos comunes, independientemente del sector al que pertenezcan:

- Documentación y licencias.
  - Licencia municipal de venta ambulante en vigor.
  - Alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) o en el IAE correspondiente.
  - Seguro de responsabilidad civil que cubra daños a terceros.
  - Obligaciones fiscales y laborales
  - Estar al corriente en obligaciones con la Seguridad Social y Hacienda.
  - Disponer de contrato laboral legal para trabajadores asalariados.
- Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
  - Plan básico de prevención adaptado al puesto.
  - Evaluación de riesgos de montaje, desmontaje y manipulación de mercancías.
  - Uso de EPIs cuando corresponda (guantes, calzado de seguridad).
  - Igualdad y prevención del acoso
  - Protocolo básico de prevención de acoso sexual y laboral.
  - Formación mínima en sensibilización.
  - Protección de datos
  - Aviso de privacidad visible en el puesto.
  - Documento de registro de actividades de tratamiento (si se recopilan datos de clientes).
  - Medidas básicas de seguridad informática (contraseñas, backups).
  - Buenas prácticas comerciales
  - Exhibición visible de precios.
  - Entrega de ticket o factura simplificada. Si el cliente lo solicita.
  - Hoja de reclamaciones disponible.

Requisitos	Normativa	Cartelería
Licencia municipal vigente	Ley 1/1999 CAM	
Alta en RETA o IAE	Ley 7/1996	
Seguro de responsabilidad civil	Ley 7/1996	
Hoja de reclamaciones disponible	RDL 1/2007	Cartel visible obligatorio
Precios visibles en productos	Ley 7/1996	Cartel en puesto
Ticket o factura simplificada	RD 1619/2012	
Prevención de Riesgos Laborales	Ley 31/1995	
Protocolo anti acoso	LO 3/2007 + RD-Ley 6/2019	Cartel de tolerancia cero (opcional)
Aviso de privacidad (datos)	RGPD + LOPDGDD	Cartel visible en el puesto

- **Requisitos específicos**

Todos los vendedores o vendedoras que quieran obtener el Sello deberán cumplir mínimos específicos según el sector al que pertenezcan:

#### 1.Sector Textil

- **Marco normativo**
  - Reglamento (UE) 1007/2011 sobre denominaciones de fibras y etiquetado.
  - Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista.
- **Requisitos del Sello**
  - Etiquetado obligatorio: denominación de fibras, porcentaje de composición, tallas, instrucciones de conservación.
  - Información en castellano, clara y legible.
  - Prohibición de venta de falsificaciones o prendas sin etiquetado reglamentario.

- Muestras ordenadas y presentadas de forma que no supongan riesgo (evitar acumulación en pasillos).
- **Cartelería obligatoria**
  - Precios visibles en cada prenda.
  - Información sobre política de devoluciones (si se ofrece voluntaria).

Requisitos	Normativa	Cartelería
Etiquetado: fibras, % composición, talla, lavado	Reglamento (UE) 1007/2011	Precio visible
Info clara en castellano	Reglamento (UE) 1007/2011	
Prohibición de falsificaciones	Ley 7/1996	
Orden en muestras (no obstruir pasillos)	Ordenanzas municipales	
Política de devoluciones clara	RDL 1/2007	Cartel en puesto (si aplica)

### Ejemplo práctico

Un vendedor de camisetas debe asegurarse de que la etiqueta indique:

- “100% algodón – talla M – lavar a 30° – hecho en España”.



## 2.Sector Varios (bienes de consumo).

- **Marco normativo**
  - RDL 1/2007 de Defensa de los Consumidores.
  - Directivas de seguridad de productos (ejemplo: juguetes, artículos eléctricos).
  
- **Requisitos del Sello**
  - Garantía legal mínima de 3 años en productos duraderos.
  - Información clara sobre devoluciones y reclamaciones.
  - Productos con marcado CE cuando sea obligatorio.
  - Prohibición de artículos inseguros o falsificados.
  - Carteles informativos sobre seguridad (ej. "No apto para menores de 3 años").
  
- **Cartelería obligatoria**
  - Carteles de advertencia (ejemplo: "No apto para menores de 3 años").
  - Hoja de reclamaciones disponible y cartel anunciándolo.

<b>Requisitos</b>	<b>Normativa</b>	<b>Cartelería</b>
Garantía legal 3 años en productos duraderos	RDL 1/2007	Info de devoluciones
Marcado CE en juguetes/eléctricos	Directivas seguridad de productos	
Prohibición de falsificados o inseguros	RDL 1/2007	
Hoja de reclamaciones disponible	RDL 1/2007	Cartel obligatorio
Advertencias de seguridad	Normativa CE	Carteles de advertencia

### **Ejemplo práctico.**

Un puesto de juguetes debe exhibir la marca CE en todos los productos y tener disponible la hoja de seguridad del fabricante.

### 3. Sector Alimentación

#### o **Marco normativo**

- Reglamento (CE) 852/2004 sobre higiene de productos alimenticios.
- Reglamento (UE) 1169/2011 sobre información alimentaria al consumidor.
- RD 126/2015 sobre información de alimentos sin envasar.

#### o **Requisitos del Sello**

- Certificado de manipulador de alimentos vigente.
- Mantenimiento de la cadena de frío mediante vitrinas o neveras portátiles.
- Información visible sobre alérgenos.
- Limpieza de superficies de venta y utensilios.
- Residuos depositados en recipientes adecuados.
- Prohibición de venta de alimentos caducados o sin trazabilidad.

#### o **Cartelería obligatoria**

- Cartel general de alérgenos (con pictogramas si es posible).
- Precios visibles en todos los productos.
- Cartel de disponibilidad de hojas de reclamaciones.



Requisitos	Normativa	Cartelería
Certificado manipulador de alimentos	Reglamento (CE) 852/2004	
Cadena de frío garantizada	Reglamento (CE) 852/2004	
Información visible de alérgenos	Reglamento (UE) 1169/2011 + RD 126/2015	Cartel general de alérgenos
Limpieza y recipientes adecuados	Reglamento (CE) 852/2004	
Prohibición de alimentos caducados/sin trazabilidad	Reglamento (CE) 178/2002	
Precios visibles en todos los productos	Ley 7/1996	Cartel de precios
Hoja de reclamaciones disponible	RDL 1/2007	Cartel obligatorio

### Ejemplo práctico.

Un vendedor de embutidos debe indicar en un cartel:

“Contiene lactosa y soja. Producto envasado en origen. Conservar en refrigeración entre 0º y 5º”.

### Tablas resumen de requisitos

Sector	Requisitos clave	Normativa
Textil	Etiquetado con composición, tallas, instrucciones	Reglamento UE 1007/2011
Varios	Garantía mínima 3 años, marcado CE, info de devoluciones	RDL 1/2007 y normativa sectorial
Alimentación	Higiene, cadena de frío, info de alérgenos, manipulador de alimentos	Regl. CE 852/2004, 1169/2011

- **Buenas prácticas transversales.**

El Sello no solo certifica requisitos legales, también promueve:

- Presentación atractiva del puesto (orden, limpieza, escaparatismo).
- Atención al cliente respetuosa y resolutive.
- Formación continua en nuevas tecnologías (TPV, pagos digitales, redes sociales).
- Compromiso con el relevo generacional: preparar la sucesión.

## 3. Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en Mercadillos

- **Prevención de riesgos laborales (PRL)**

- Marco normativo

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo.
- Normas autonómicas y municipales en materia de instalación eléctrica, emergencias y seguridad ciudadana.

- Riesgos más frecuentes en mercadillos

- Montaje y desmontaje: caídas, cortes, sobreesfuerzos.
- Manipulación de cargas: lesiones lumbares.
- Condiciones ambientales: exposición al calor o frío extremo.
- Riesgos eléctricos: instalaciones provisionales mal protegidas.
- Riesgos en alimentación: contaminación cruzada, falta de higiene.

- Medidas preventivas básicas

- Manual de montaje seguro (evitar estructuras inestables).
- Uso de EPIs: guantes, calzado de seguridad, chalecos reflectantes.
- Protección eléctrica: cables protegidos, diferenciales, revisiones periódicas.
- Gestión de residuos: contenedores adecuados en cada puesto.
- Plan de emergencia: señalización de salidas, extintor portátil.

- Cómo montar el puesto correctamente

- Llegar con tiempo para montar sin prisas.
- Usar calzado de seguridad y guantes.
- Colocar toldo y estructura estable.
- Evitar pasillos obstruidos

◦ Checklist de PRL

Riesgo	Medida preventiva	Sí	No
Caídas en el montaje	Uso de EPIs y montaje estable		
Riesgo eléctrico	Cableado protegido y homologado		
Manipulación de cargas	Formación básica y carros de transporte		
Alimentación	Certificado manipulador y neveras portátiles		

• **Protección de datos y seguridad Informática**

◦ Marco normativo

- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).

◦ Obligaciones principales para vendedores

- Informar sobre finalidad y base jurídica del tratamiento de datos (ej. marketing, facturación).
- Solicitar consentimiento explícito para promociones.
- Proporcionar mecanismos para ejercer derechos ARCO-POL (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad, Limitación).

◦ Seguridad informática

- Contraseñas robustas y cambio periódico.
- Copias de seguridad cifradas.
- Actualización de software en TPVs y móviles.
- Uso de conexiones seguras (https, VPN si aplica).



- **Igualdad y Prevención del Acoso**

- Marco normativo

- LO 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- RD-Ley 6/2019, medidas urgentes en materia de igualdad.
- Protocolos obligatorios en empresas y asociaciones.
- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (riesgos psicosociales).

Estas normas exigen promover entornos laborales libres de acoso, discriminación o trato vejatorio.

- Aplicación en el comercio ambulante

Los mercadillos están formados mayoritariamente por autónomos o microempresas sin plantilla. Por ello, la aplicación del protocolo se adapta a su realidad:

- **Autónomos sin empleados:**

No tienen obligación legal de disponer de un protocolo formal, pero deben asumir el compromiso de tolerancia cero frente a cualquier tipo de acoso o discriminación.

- **Puestos con personas trabajadoras:**

Deben contar con un Protocolo de Prevención del Acoso (sexual y laboral), pudiendo usar el modelo simplificado de esta Guía o adherirse al de su asociación de vendedores.

- **Asociaciones o cooperativas de vendedores:**

Pueden centralizar el protocolo y designar una persona de referencia común para canalizar posibles incidencias, garantizando confidencialidad y respeto.

- Requisitos para el Sello

- Disponer de un Protocolo de Prevención del Acoso (sexual y por razón de sexo). En el caso de autónomos sin personal contratado, declaración de compromiso de tolerancia cero.
- Nombrar una persona de referencia para canalizar denuncias.
- Difundir el protocolo entre trabajadores y colaboradores.
- Declarar tolerancia cero al acoso mediante cartel visible en el puesto.
- Fomentar el respeto y la convivencia con clientes y compañeros.
- Recibir formación o sesión informativa anual sobre igualdad y prevención del acoso.
- Disponer o adherirse a un protocolo simplificado, si tiene personal contratado.

- Resumen operativo:

<b>Situación del puesto</b>	<b>Obligación legal</b>	<b>Requisito para el Sello</b>
<b>Autónomo sin empleados</b>	No obligatorio	Compromiso de tolerancia cero + cartel visible
<b>Puesto con 1 o más empleados</b>	Obligatorio (LO 3/2007 y RD-Ley 6/2019)	Protocolo simplificado + formación anual
<b>Asociación de vendedores</b>	Puede centralizar el protocolo	Recomendado como buena práctica sectorial

- Contenido mínimo de un Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo.
  - Declaración de tolerancia cero.
  - Definición de conductas de acoso.
  - Canal de denuncia confidencial.
  - Procedimiento de investigación.
  - Medidas cautelares y sanciones.
  - Medidas preventivas y de sensibilización.

## 4. Plan de formación para el sello de reconocimiento.

### Objetivo del Plan de Formación

El plan de formación tiene como objetivo:

- Garantizar que todos los vendedores cumplan con las formaciones legales obligatorias.
- Proporcionar competencias adicionales en atención al cliente, nuevas tecnologías y gestión empresarial.
- Favorecer el relevo generacional y la continuidad del sector.
- Formación Obligatoria:
  - **Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**
    - Duración: 6 horas.
    - Contenidos:
      - Identificación de riesgos en mercadillos.
      - Manipulación de cargas y ergonomía.
      - Riesgos eléctricos y de montaje.
      - Emergencias y primeros auxilios básicos.
    - Metodología: online o presencial, con examen tipo test.
    - Resultado esperado: reducir accidentes en montaje y manipulación.
  - **Prevención del Acoso Sexual y Laboral**
    - Duración: 3 horas.
    - Contenidos:
      - Conceptos de acoso sexual y laboral.
      - Procedimientos de denuncia y protección de la víctima.
      - Responsabilidades legales.
    - Resultado esperado: creación de un entorno seguro y respetuoso.
  - **Protección de datos y seguridad informática**
    - Duración: 4-6 horas.
    - Contenidos:
      - Obligaciones básicas según RGPD y LOPDGDD.
      - Uso correcto de bases de datos de clientes.
      - Seguridad en TPV y dispositivos móviles.
      - Gestión de incidentes y brechas de seguridad.
    - Resultado esperado: garantizar privacidad y confianza del consumidor.

- **Manipulación de Alimentos (solo para vendedores de alimentación)**
  - Duración: 4 horas.
  - Contenidos:
    - Higiene personal y del puesto.
    - Cadena de frío y conservación.
    - Alérgenos y contaminación cruzada.
  - Resultado esperado: alimentos seguros y conformes a normativa sanitaria.
  
- **Formación en Atención al Cliente y Gestión de Conflictos**
  - Duración: 8 horas.
  - Contenidos:
    - Técnicas de comunicación efectiva.
    - Escucha activa y empatía.
    - Manejo de reclamaciones.
    - Estrategias de resolución de conflictos.
  - Metodología: talleres con role-play.
  - Resultado esperado: vendedores capacitados para mejorar la experiencia del cliente.
  
- Formación recomendada
  - **Escaparatismo y Visual Merchandising**
    - Duración: 6 horas.
    - Contenidos:
      - Organización del puesto.
      - Uso de color y luz.
      - Distribución atractiva de productos.
    - Resultado esperado: mayor atracción de clientes y aumento de ventas.
  
  - **Nuevas Tecnologías aplicadas al Comercio**
    - Duración: 8 horas.
    - Contenidos:
      - Uso de TPVs móviles y pagos digitales.
      - Promoción en redes sociales.
      - Gestión de un catálogo online básico.
    - Resultado esperado: digitalización progresiva del sector.

o **Relevo Generacional y Sucesión Empresarial**

- Duración: 6 horas.
- Contenidos:
  - Planificación del traspaso del puesto.
  - Documentación necesaria.
  - Estrategias de continuidad de clientela y proveedores.
- Resultado esperado: facilitar la continuidad de los negocios familiares.

<b>Formación</b>	<b>Duración</b>	<b>Carácter</b>	<b>Beneficiarios</b>
PRL básica	6 h	Obligatoria	Todos
Prevención del acoso	3h	Obligatoria	Todos
Prevención de datos	4-6 h	Obligatoria	Todos
Manipulación de alimentos	4h	Obligatoria	Alimentación
Atención al cliente y conflictos	8h	Recomendada	Todos
Escaparatismo	6h	Recomendada	Textil y varios
Nuevas tecnologías	8h	Recomendada	Todos
Relevo generacional	6h	Recomendada	Todos

**Metodología y seguimiento**

- Metodología: formación mixta (online + presencial).
- Seguimiento: cada vendedor debe renovar la formación obligatoria cada 2 años.
- Certificación: expedición de diplomas y registro en el expediente del Sello.

## 5. Procedimiento de implantación y auditoría.

### Objetivo del procedimiento

El procedimiento de implantación asegura que:

- Todos los puestos certificados cumplen los requisitos legales y de calidad.
- El proceso es transparente, homogéneo y verificable.
- Se garantiza la credibilidad del Sello ante consumidores y administraciones.

### Conexión con las asistencias técnicas

El Sello de Reconocimiento se articula en coordinación con las asistencias técnicas en mercadillos que se están llevando a cabo actualmente.

- Rol de la guía en relación con las asistencias.
  - Esta guía constituye la base documental y metodológica sobre la cual se estructurará el trabajo de campo durante el año siguiente.
  - Proporciona los criterios, checklist y fichas de buenas prácticas que guiarán las visitas técnicas.
  - Permite que vendedores y asociaciones conozcan de antemano qué se va a evaluar, facilitando la preparación progresiva.
- Naturaleza de las visitas actuales.
  - Las visitas realizadas en la fase inicial son de asistencia técnica orientadas a:
    - Identificar buenas prácticas existentes.
    - Detectar incumplimientos o carencias.
    - Sensibilizar sobre la importancia del Sello y su valor añadido.
  - Estas visitas no son aún auditorías oficiales, ni suponen la concesión del Sello.
- Transición hacia la auditoría
  - Los resultados de las visitas diagnósticas se utilizarán para:
    - Elaborar planes de mejora individualizados.
    - Generar informes comparativos que permitan medir avances del sector.

- En el año siguiente, y con base en esta guía, se dará inicio al proceso de auditoría oficial, que incluirá:
  - Evaluación documental formal.
  - Inspección en el puesto bajo criterios estandarizados.
  - Concesión, denegación o concesión condicionada del Sello.
- Valor añadido para los vendedores
  - La conexión entre visitas y auditoría asegura una implementación progresiva y acompañada.
  - Los vendedores disponen de tiempo y apoyo técnico para adaptarse a los requisitos.
  - De esta manera, el Sello no se percibe como una barrera, sino como una oportunidad de mejora continua.

## Fases del procedimiento

- Solicitud de adhesión
  - El vendedor presenta una solicitud formal ante la entidad gestora.
  - Documentación inicial:
    - Licencia municipal en vigor.
    - Seguro de responsabilidad civil.
    - Certificados de formación obligatoria.
    - Alta en IAE o RETA.
    - Carnet de Vendedor Ambulante.
- Evaluación documental
  - El auditor revisa la documentación.
  - Se comprueba cumplimiento de:
    - Normativa de consumo.
    - Normativa de higiene alimentaria (si aplica).
    - PRL, protección de datos e igualdad.
    - Resultado: apto, apto con condiciones o no apto.
- Inspección en el puesto
  - Visita presencial al mercadillo.
  - Checklist de verificación (ejemplo):
    - Correcto etiquetado en textil.
    - Marcado CE en juguetes.
    - Aviso de privacidad visible.
    - Información sobre alérgenos en alimentación.
    - Extintor portátil en el puesto (opcional).

- Informe de auditoría
  - Documento final emitido por el auditor.
  - Incluye:
    - Estado de cumplimiento.
    - No conformidades detectadas.
    - Recomendaciones de mejora.
  - Se remite al vendedor.
  
- Criterios de concesión del Sello
  - El Sello se concede únicamente si el puesto cumple con:
    - Toda la documentación obligatoria.
    - Normativa sectorial correspondiente (textil, varios, alimentación).
    - Buenas prácticas transversales (cartelería, hojas de reclamaciones, política de devoluciones, etc.).
    - Requisitos mínimos en PRL, igualdad y protección de datos.
  
- Emisión del Sello
  - Si el informe es favorable, se concede el Sello con validez de 2 años.
  - Entrega de distintivo físico (placa/pegatina) y digital (QR verificable).
  - Publicación en listado oficial de vendedores certificados.
  
- Seguimiento y renovación
  - Revisión anual: verificación simplificada (formación, documentación, incidencias).
  - Renovación cada 2 años: requiere nueva auditoría completa.
  
- Pérdida o suspensión del Sello
  - El puesto perderá el derecho a usar el distintivo en los siguientes casos:
    - Incumplimiento grave detectado en una auditoría.
    - No subsanar deficiencias en el plazo concedido.
    - No renovación del Sello tras su vencimiento.
    - Uso indebido del distintivo o falsificación.

## Herramientas de apoyo

Checklist de auditoría (ejemplo simplificado).

Área	Ítem	Cumple (S/N)	Observaciones
Documentación	Licencia municipal en vigor		
Textil	Etiquetado conforme UE 1007/2011		
Varios	Productos con marcado CE		
Alimentación	Información de alérgenos visible		
PRL	Extintor disponible		
Protección de datos	Aviso de privacidad colocado		

### Orden del procedimiento

- 1.Solicitud
- 2.Evaluación documental
- 3.Inspección en puesto
- 4..Informe de auditoría
- 5.Criterios de concesión del Sello
- 6.Emisión del Sello
- 7.Seguimiento anual
- 8.Renovación bianual
- 9.Pérdida o suspensión



### Transparencia y participación

Los resultados de las auditorías estarán a disposición de los consumidores mediante:

- Página web con listado de puestos certificados.
- QR en el distintivo físico.

Los vendedores podrán presentar alegaciones en caso de desacuerdo con el informe.

### Beneficios de la auditoría

- Genera confianza en el consumidor.
- Reduce la incidencia de sanciones.
- Promueve la mejora continua del sector.

## 6. Anexos prácticos y modelos de aplicación

### Objetivo de los anexos

Los anexos del Sello son instrumentos que permiten a los vendedores:

- Aplicar de manera sencilla las obligaciones legales.
- Estandarizar la documentación de uso común.
- Facilitar la auditoría y la renovación del Sello.

### Modelos de plantillas y formularios

- Checklist de cumplimiento.

Un documento para que el auditor (o el propio vendedor) verifique el estado del puesto.

Ejemplo de tabla:

Área	Ítem	Cumple (S/N)	Observaciones
Documentación	Licencia municipal en vigor		
Textil	Etiquetado conforme UE 1007/2011		
Alimentación	Información de alérgenos visible		
Datos	Aviso de privacidad en el puesto		

- Modelo de aviso de privacidad

Te dejo un texto tipo para que se vea en el puesto:

Yo, (nombre del vendedor) dejo constancia que la gestión de clientes y comunicaciones comerciales a mis clientes la haré de una manera responsable, con el consentimiento de los propios clientes, únicamente para comunicaciones comerciales. Esos datos nunca serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.

Todos los clientes pueden ejercer su acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad mandando un correo electrónico a (correo del puesto).

- Documentación de registro de actividades de tratamientos.

Te preparo un modelo de Registro de Actividades de Tratamiento de Datos (RAT), obligatorio según el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD, UE 2016/679, art. 30).

Es obligatorio porque manejan datos personales de clientes, por ejemplo, facturas, listas de contacto, publicidad...

## Modelo de Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)

### Responsable del tratamiento

Nombre y apellidos / Razón social: \_\_\_\_\_

NIF/CIF: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

### Actividades de tratamiento

Actividad	Finalidad	Categoría	Base legal	Destinatario	Conservar	Seguridad
Gestión clientes	Facturas y cobros	Nombre, DNI, dirección	Cumplimiento de contrato	Agencia tributaria	5 años (facturas)	Antivirus, contraseña, copia de seguridad
Lista de contactos para promoción	Envío de ofertas	Nombre, teléfono, mail	Consentimiento del interesado	Ninguno	Hasta retirar el consentimiento	Contraseña, control de accesos
Video vigilancia (si aplica)	Seguridad del puesto	Imágenes	Interés legítimo en seguridad	Fuerzas y cuerpos de seguridad	30 días	Acceso restringido, cartel visible
Gestión de empleados (si aplica)	Nóminas, seguridad social	Nombre, DNI, dirección, cuenta	Obligación legal	Seguridad social, Agencia Tributaria	5 años	Archivador cerrado, acceso restringido

### Derechos de los interesados

Se informa a los clientes, empleados o cualquier persona cuyos datos se traten de que pueden ejercer:

- Derecho de acceso, rectificación y supresión.
- Derecho de limitación, oposición y portabilidad.
- A través del email: \_\_\_\_\_

### Medidas de seguridad aplicadas

- Contraseñas seguras en ordenadores y móviles.
- Antivirus actualizado.
- Copias de seguridad cifradas.
- Archivos en papel bajo llave.
- Formación básica en protección de datos para empleados.

*Este documento debe estar disponible para la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos) en caso de inspección.*

## Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo (simplificado)

Documento de 2 páginas que establece:

1. Compromiso de tolerancia cero.
2. Definición de conductas inaceptables.
3. Canal confidencial de denuncia.
4. Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución.
5. Sanciones aplicables según gravedad.
6. Acciones preventivas: formación anual y difusión del protocolo.

Te dejo un ejemplo:

### PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO

#### a) Compromiso de tolerancia cero.

Este puesto del mercadillo de \_\_\_\_\_ (escribir donde se ubica el mercadillo) de la Comunidad de Madrid declara su tolerancia cero frente a cualquier forma de acoso sexual, laboral o por razón de sexo, edad, origen, orientación sexual, religión o cualquier otra condición personal o social. Se promoverá un entorno laboral y comercial seguro, respetuoso y libre de discriminaciones, tanto para vendedores como para trabajadores, colaboradores y clientes.

#### b) Definición de conductas inaceptables

Se consideran conductas inaceptables todas aquellas que atenten contra la dignidad de las personas, entre ellas:

- Comentarios, gestos o insinuaciones de carácter sexual no deseadas.
- Contacto físico inadecuado.
- Chistes, burlas o expresiones ofensivas.
- Aislamiento, exclusión o marginación en el trabajo.
- Amenazas, coacciones o represalias relacionadas con una denuncia.
- Cualquier otra conducta que genere un entorno hostil, humillante o intimidatorio.

#### c) Canal confidencia de denuncia

Se establece un canal confidencial y accesible para la recepción de denuncias:

- Persona responsable: \_\_\_\_\_ (colocar el nombre de la persona)
- Contacto: \_\_\_\_\_ (un teléfono o correo electrónico exclusivo para este fin)
- Garantía de confidencialidad absoluta y de no represalias contra la persona denunciante.

#### **d) Procedimiento de actuación**

Las fases del procedimiento ante una denuncia serán las siguientes:

- Recepción

La denuncia podrá presentarse de forma oral o escrita en el canal habilitado. El responsable confirmará la recepción en un plazo máximo de 48 horas.

- Investigación

Se abrirá una investigación interna imparcial. Se escuchará a todas las partes implicadas y se recabarán pruebas si procede. El plazo de investigación no superará los 30 días naturales.

- Resolución

El responsable elaborará un informe con conclusiones y medidas a adoptar. Se comunicará la resolución a las partes. En caso necesario, se derivará a la autoridad laboral, policial o judicial.

#### **e) Sanciones aplicables según gravedad**

Las sanciones dependerán de la gravedad de la conducta y podrán incluir:

- Leve: amonestación verbal o escrita.
- Grave: suspensión temporal de actividad en el mercadillo o sanción económica.
- Muy grave: retirada definitiva del Sello de Reconocimiento y comunicación a las autoridades competentes.

#### **f) Acciones preventivas**

Para prevenir situaciones de acoso se adoptarán las siguientes medidas:

- Formación anual obligatoria en igualdad y prevención del acoso.
- Difusión del protocolo mediante cartelería visible en los puestos y áreas comunes del mercadillo.
- Designación de persona de referencia en cada mercadillo o asociación.
- Evaluación periódica del clima laboral y comercial.

Este protocolo tiene carácter obligatorio para todos los puestos que tengan trabajadores (Ley Orgánica 3/2007 y RD-Ley 6/2019) y será revisado cada dos años o antes si la normativa lo exige. Si es autónomo sin empleados, no es obligatorio, pero sí recomendable como buena práctica.

Lo ideal es poner un cartel en puesto con el cumplimiento del protocolo, es una forma de profesionalidad nuestra labor. Te dejo un ejemplo de cartel para tu puesto.



# PUESTO SEGURO

CUMPLIMOS CON EL PROTOCOLO DE  
PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y  
LABORAL

✓ Persona responsable:

✓ Contacto:



Este cartel forma parte del compromiso con el Sello de Reconocimiento de Mercadillos de la Comunidad de Madrid. La tolerancia al acoso es CERO.

## Plantilla de contrato de relevo generacional

Extracto simplificado:

### Contrato de relevo de puesto de mercadillo

Entre: \_\_\_\_\_ (titular actual) y \_\_\_\_\_ (relevo generacional).

Objeto: transmisión del puesto de venta autorizado en \_\_\_\_\_ (lugar donde se encuentra el puesto).

Duración de acompañamiento: \_\_\_\_\_ (meses).

Condiciones económicas: \_\_\_\_\_ (importe)

Firma y aceptación de ambas partes.

### Plan básico de prevención en puestos de mercadillo

- Datos del puesto:
- Nombre del titular: \_\_\_\_\_
- Actividad principal: \_\_\_\_\_
- Sector:  Textil  Varios  Alimentación
- Ubicación: \_\_\_\_\_
- Identificación de riesgos habituales

Riesgo	Ejemplo	Nivel	Medidas preventivas
Caídas durante el montaje	Tropezos con barras o toldos	Medio	Uso de calzado de seguridad, orden en el área
Cortes y golpes	Uso de herramientas	Medio	Guantes de trabajo y organización
Manipulación de cargas	Sacos, cajas pesadas	Alto	Carros de transporte, no levantar más de 2,5 Kg
Exposición ambiental	Frío, calor, sol y lluvia	Medio	Ropa adecuada, hidratación y toldos
Riesgo eléctrico	Conexiones temporales	Alto	Uso de alargadores homologados y revisiones
Alimentación	Contaminación de alimentos	Alto	Certificado de manipulador, neveras portátiles

- Medidas organizativas
  - Montar y desmontar con orden y tiempo suficiente.
  - Delimitar la zona de trabajo durante la instalación.
  - No sobrecargar estructuras ni toldos.
  - Mantener el área libre de obstáculos y residuos.

- Medidas de protección individual (EPIs).
  - Calzado de seguridad antideslizante.
  - Guantes de protección en montaje y manipulación.
  - Chaleco reflectante en montaje y desmontaje.
  - Gorro o gorra en verano, ropa térmica en invierno.
  
- Plan de emergencia.
  - Disponer de extintor portátil en el puesto.
  - Señalar salida más próxima y ruta de evacuación.
  - Teléfonos de emergencia visibles:
    - 112 (emergencias generales).
    - Policía local: \_\_\_\_\_ (contacto).
    - Centro de salud cercano: \_\_\_\_\_ (contacto).
  
- Seguimiento y revisión.
  - Este plan será revisado anualmente o tras cualquier accidente/incidente.
  - Responsable de PRL del puesto: \_\_\_\_\_ (nombre del responsable).
  
- Información sobre alérgenos

Todos los puestos de alimentación que vendan alimentos envasados o a granel tienen una obligación legal de informar al consumidor de la presencia de 14 alérgenos principales.

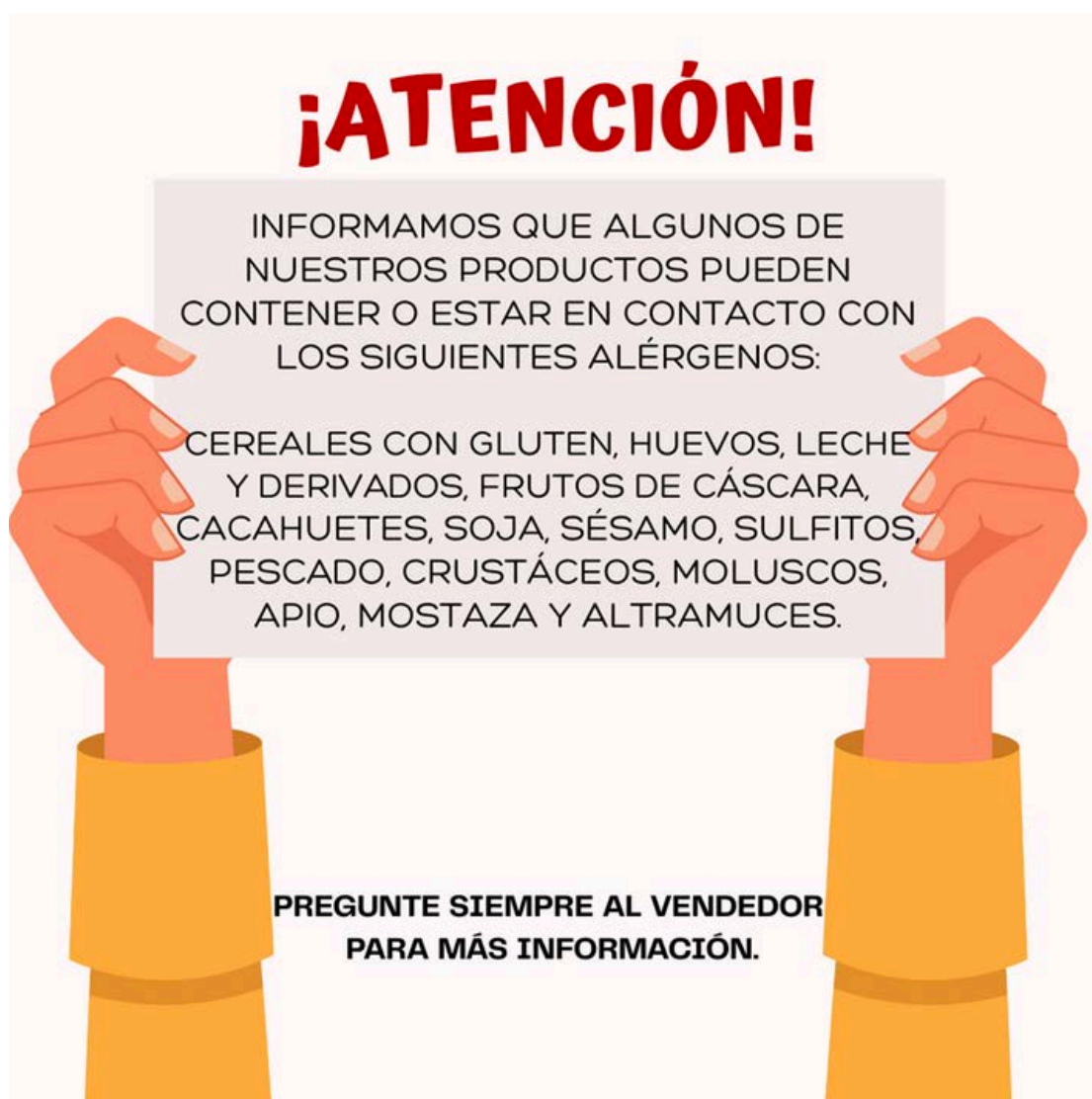
La información debe ser clara, visible. Lo puedes colocar como un cartel en el puesto.

Los 14 alérgenos de declaración obligatoria.

1. Cereales con gluten (trigo, cebada, centeno, avena...).
2. Crustáceos y productos a base de crustáceos.
3. Huevos y productos a base de huevo.
4. Pescado y productos a base de pescado.
5. Cacahuets y productos a base de cacahuets.
6. Soja y productos a base de soja.
7. Leche y sus derivados (incluida lactosa).
8. Frutos de cáscara (almendras, avellanas, nueces...).
9. Apio y productos derivados.
10. Mostaza y productos derivados.
11. Granos de sésamo y productos derivados.
12. Dióxido de azufre y sulfitos (en concentraciones >10 mg/kg o 10 mg/l).
13. Altramuces y productos a base de altramuces.
14. Moluscos y productos a base de moluscos.

Es necesario seguir estas recomendaciones para que el cliente sepa los diferentes alérgenos:

- Colocar el cartel general de alérgenos visible al público.
- Disponer de una ficha técnica por producto con sus alérgenos.
- Informar oralmente al cliente si lo solicita.
- Mantener actualizado el listado cada vez que se cambien proveedores o recetas.
  
- Te dejo un cartel como ejemplo para colocar en tu puesto



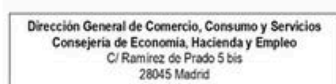
## Hoja de reclamaciones

En España, los puestos de mercadillos también deben disponer de hojas de reclamaciones oficiales, normalmente las que facilita la Comunidad Autónoma (en este caso, la Comunidad de Madrid).

En la Comunidad de Madrid, cualquier persona física o jurídica que presta servicios a los consumidores finales, debe disponer de hojas de reclamaciones.

En el caso de vendedores ambulantes se puede descargar el impreso de hoja de reclamaciones con el logotipo de la Comunidad de Madrid.

Además, los comercios están obligados a exhibir, de forma perfectamente visible, un cartel en el que figure la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor".



**EXISTEN**

*THERE ARE*

**HOJAS DE RECLAMACIONES**

*OFFICIAL COMPLAINT FORMS*

**A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR**

*AT THE CONSUMER'S REQUEST*

*(Decreto 1/2010, de 14 de enero)*

A continuación, aparecen los modelos de Hojas de reclamaciones de la Comunidad de Madrid, te dejo también un link para descargarlas: [https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/consumo/hoja\\_de\\_reclamaciones\\_2024\\_df.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/consumo/hoja_de_reclamaciones_2024_df.pdf)



#### INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

#### INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

- \* La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

#### INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

#### INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

- \* Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.
- The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment).
- The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.

REMITIR A: D.G. COMERCIO, CONSUMO Y SERVICIOS  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE  
LA COMUNIDAD DE MADRID  
C/ Ramírez de Prado 5 bis, 28045 - Madrid



## Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento		Actividad	
Razón Social		NIF/CIF	
Correo electrónico		Teléfono	
Dirección			
C.P.	Localidad	Provincia	

El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: **Sí / Yes**  **NO**

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					

Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : **Sí / Yes**  **No**   
(I request that the above email address be the preferred means of communication)

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) **Sí / Yes**  **No**   
(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).  
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5.- Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

A las/ at ..... horas / hours del día / day ..... (mes / month) ..... (año / year) ..... (fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

### INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

**Advertencia:** Los datos personales están integrados en la Actividad de Tratamiento "IRCO INSPECCIÓN Y RECLAMACIONES DE CONSUMO". Es Responsable del Tratamiento la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios. La finalidad es "Gestión de las reclamaciones y denuncias de consumo que formulan los ciudadanos". Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y no ser objeto de decisiones individuales automatizadas dirigiendo solicitud al Responsable del tratamiento. Dispone de información adicional en <https://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos>, todo ello de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Europeo (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

**Warning:** Personal data are integrated into the "IRCO INSPECTION AND CONSUMER CLAIMS" Data Processing Activity. The General Directorate of Commerce, Consumer Affairs and Services is responsible for the processing. The purpose is the "Management of consumer enquiries and complaints made by citizens." You may exercise your rights of access, rectification, deletion, opposition, limitation of data processing and not being subject to automated individual decisions by directing a request to the Data Controller. Additional information is available at <https://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos>, all in accordance with the provisions of the European Regulation (EU) 2016/679 General Data Protection (RGPD) and Organic Law 3/2018, of December 5.

#### INSTRUCCIONES

- A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento
- También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.
- Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

#### INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

- \* La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

#### INSTRUCTIONS

- For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.
- Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.
- To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

#### INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

- \* Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.
- The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment).
- The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.

- **Información sobre devoluciones y reclamaciones**

Tener un documento con la información sobre las devoluciones y las reclamaciones es fundamental para los puestos de mercadillo por varias razones:

- Cumplimiento legal.
  - La normativa de defensa de consumidores y usuarios (RDL 1/2007) y la Comunidad de Madrid obligan a disponer de hojas de reclamaciones oficiales y a informar claramente al cliente sobre cómo ejercer sus derechos.
  - Exhibir esta información protege al vendedor frente a sanciones en caso de inspección.
- Transparencia y confianza.
  - La idea de “falta de garantías” que tiene la venta ambulante puede desaparecer con este tipo de documentos.
  - Mostrar de forma clara cómo reclamar y cuáles son las condiciones de devolución transmite confianza y seriedad.
  - Esto diferencia a los vendedores que tienen el Sello de Reconocimiento, destacando profesionalidad.
- Evitar conflictos innecesarios.
  - Muchas disputas con clientes surgen por desconocimiento de las normas. Por ejemplo, un cliente adquiere una prenda, pero quiere devolverla y que se le devuelva el dinero; es fundamental tener claras las normas de devolución para evitar esos conflictos
  - Un cartel con la política de devoluciones reduce discusiones y malentendidos.
- Mejora de la imagen del sector.
  - Un mercadillo organizado y transparente, donde los puestos muestran claramente derechos y deberes, gana prestigio.
  - Refuerza la idea de que el comercio ambulante cumple con los mismos estándares que cualquier tienda.
- Protección del vendedor
  - Contar con un documento claro permite al vendedor defender su postura de manera justa:
    - Si un cliente reclama fuera de plazo o sin ticket, puede mostrar que su política está publicada y cumple la ley.
    - Esto evita abusos por parte de clientes malintencionados.

Te dejo un ejemplo de este tipo de documentos.

## Información sobre Devoluciones y Reclamaciones

- Derecho a reclamar

Todos los consumidores tienen derecho a presentar reclamaciones sobre productos o servicios adquiridos en mercadillos.

- Los puestos deben disponer de Hojas de Reclamaciones oficiales de la Comunidad de Madrid, que serán entregadas al cliente de forma inmediata y gratuita cuando las solicite.
- El cliente podrá entregar la hoja en el propio puesto, en una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o en la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.

- Política de devoluciones

- Productos no alimentarios (textil, calzado, accesorios, varios...)
  - El consumidor tiene derecho a la garantía legal de 3 años (RDL 1/2007 de Defensa de los Consumidores y Usuarios).
  - En caso de defecto, el cliente puede solicitar (salvo que se venda ya con la tara o defecto y así esté reflejado claramente antes de la compra):
    - Reparación gratuita.
    - Sustitución del producto.
    - Rebaja del precio.
    - Resolución del contrato (devolución del dinero).
  - El vendedor puede ofrecer una política de devoluciones voluntarias (cambio por otro producto, vale, reembolso), pero debe estar claramente informada en el puesto.
- Productos alimentarios
  - No se aceptan devoluciones salvo que el producto esté en mal estado o no cumpla con las condiciones de seguridad alimentaria.
  - El cliente debe informar al vendedor lo antes posible y, si procede, la reclamación será trasladada a la autoridad sanitaria.

- Procedimiento de reclamación

- Solicitar la Hoja de Reclamaciones en el puesto.
- Rellenarla con los datos del cliente, del vendedor y el motivo de la queja.
- Entregar una copia al vendedor y quedarse con otra.
- Presentar la copia correspondiente en la OMIC o en la Dirección General de Consumo.

- Información visible en el puesto

Debemos tener expuesto el cartel que indica la disposición de hojas de reclamaciones.

Además, en caso de existir política voluntaria de devoluciones, debe indicarse en un cartel claro y visible, por ejemplo:

- "Se aceptan devoluciones en un plazo de 7 días, con ticket de compra."
  - "Solo se cambian productos defectuosos."
  - "No se admiten devoluciones en artículos de alimentación, salvo defectos de seguridad."
- Contactos de interés
    - OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor): en su ayuntamiento.
    - Comunidad de Madrid – Consumo:
      - Tel.: 012 (atención ciudadana).
      - Web: consumo Comunidad de Madrid.

### **Casos prácticos de aplicación**

#### Caso 1: Puesto textil en Carabanchel

- Revisión de etiquetas de ropa → todas conformes a Reglamento UE 1007/2011.
- Curso de atención al cliente realizado.
- Auditoría favorable, Sello otorgado.

#### Caso 2: Puesto de alimentación en Villaverde

- Instala neveras portátiles con control de temperatura.
- Señaliza alérgenos en carteles.
- Auditoría detecta residuos mal gestionados → subsanación → Sello concedido.

#### Caso 3: Puesto de juguetes en Coslada

- Verificación de marcado CE en todos los productos.
- Hoja de reclamaciones visible.
- Supera la auditoría sin incidencias.

### **Anexos legislativos y bibliografía**

- Relación de normativa europea, estatal y autonómica aplicada.
- Bibliografía recomendada: guías de la AECOSAN, AEPD y Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid.