



BUENAS
PRÁCTICAS

PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR

ahc

aves, huevos y caza



| MADRID

Presentación

El Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid tiene como línea prioritaria de actuación, la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de las empresas, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de los códigos de buenas prácticas en los diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales. Fomentar la autorregulación y el autocontrol en los diferentes sectores empresariales, favorecer la participación de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores en la mejora continua del ámbito del consumo y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores son prioridades que desde el Ayuntamiento de Madrid se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de códigos de buenas prácticas.

En esta publicación se recogen los requisitos que la normativa establece así como una relación de buenas prácticas que los empresarios deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente códigos de buenas prácticas. El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es símbolo de garantía para los consumidores, y elemento diferenciador entre las empresas.

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

José Javier Barbero Gutiérrez
Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

NOTA ACLARATORIA

En aquellos casos en los que este código utiliza sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica, con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos.

Introducción	6
1. Objetivo del código	7
2. Ámbito de aplicación	8
3. Requisitos legales aplicables al sector	9
REQUISITOS LEGALES RELATIVOS AL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD	9
3.1 Registro de establecimientos cárnicos al por menor	9
3.2 Aparatos de peso y medida	10
3.3 Presentación y publicidad.....	10
3.4 Precios.....	11
3.5 Contratación electrónica	11
3.5.1 Información precontractual.....	11
3.5.2 Derecho de desistimiento	12
3.6 Facturas o facturas simplificadas.....	14
3.7 Reclamaciones y servicio de atención al cliente.....	14
3.8 Protección de datos.....	15
3.9 Gestión de residuos.....	16
REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE ETIQUETADO.....	17
3.10 Información alimentaria y etiquetado general. Marca sanitaria.....	17
3.11 Etiquetado obligatorio específico.....	24

3.12 Etiquetado de los huevos.....	26
3.12.1 Huevos de gallina	26
3.12.1.1 Etiquetado obligatorio	26
3.12.1.2 Etiquetado facultativo.....	29
3.12.1.3 Información en los huevos a granel	29
3.12.2 Huevos de otras especies	30
3.12.3 Platos preparados.....	31
4. Compromisos de actuación	32
4.1 Prestación del servicio	33
4.2 Protección medioambiental.....	35
5. Seguimiento de la aplicación del código	36
6. Revisión y vigencia del código	37
7. Anexo I. Definiciones.....	38
8. Anexo II. Marco jurídico	45
9. Anexo III. Otros datos generales y especificaciones del etiquetado. 49	
9.1 Denominación de venta	49
9.2 Lista de ingredientes, identificación cuantitativa y alérgenos	50
9.3 Cantidad neta.....	51
9.4 Marcado de fechas	52
9.5 Condiciones especiales de conservación y utilización.....	53
9.6 Lote	53
9.7 Identificación de la empresa	54
9.8 País de origen.....	54
10. Anexo IV. Sustancias o productos que causan alergias o intolerancias	55
11. Anexo V. Etiquetados de calidad.....	57
11.1 Etiquetado de productos ecológicos	57
11.2 Símbolos de calidad de los productos agrícolas y alimenticios	59
12. Anexo VI. Protocolo de autocontrol.....	60

Introducción

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Aves, Huevos y Caza” constituye la actualización del editado por el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 1 de diciembre de 2014, firmado por la **Asociación de Detallistas de Huevos, Aves y Caza (ASDHAC) y la Asociación Madrileña de Empresarios de Alimentación y Distribución (LA ÚNICA)**.

Este código se articula sobre una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Aves, Huevos y Caza** y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, etc., que exceden del contenido de aquellos, y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de las personas consumidoras, así como incrementar el nivel de calidad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Las empresas que se adhieran al presente código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid, símbolo de garantía para los consumidores que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

1. Objetivo del código

El presente código de buenas prácticas ha sido elaborado con el objetivo de acrecentar la calidad de los servicios prestados en los establecimientos del sector de aves, huevos y caza, y conseguir un alto nivel de protección de los derechos de las personas consumidoras, exceptuando la materia higiénico-sanitaria.

En este código se articulan los principales requisitos legales a este sector y una serie de compromisos de actuación que, excediendo el marco normativo aplicable, aportan un valor añadido, lo que permitirá alcanzar nuevas cotas de calidad y, en consecuencia, satisfacer las exigencias y demandas de los consumidores.

2. Ámbito de aplicación

El presente código será de aplicación a las empresas dedicadas a la actividad de comercio menor de aves, huevos y caza y sus derivados que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid y deseen adherirse al mismo, pertenezcan o no a la Asociación de Detallistas de Huevos, Aves y Caza (ASDHAC) y la Asociación Madrileña de Empresarios de Alimentación y Distribución (LA ÚNICA).

3. Requisitos legales aplicables al sector

El presente código de buenas prácticas no reproduce literalmente la normativa aplicable a este sector, sino que recoge un extracto de la misma, lo que no exime de las obligaciones a que se encuentran sujetos los destinatarios de aquella. Se ha optado por resumir y distinguir los requisitos legales relativos a los derechos de los consumidores de aquellos compromisos voluntarios que asume el empresario que se adhiera al mismo y que aparecen en el epígrafe 4 de este código.

En todo caso, ha de tenerse en cuenta que podría considerarse desleal, por engañosa, la práctica consistente en presentar un derecho otorgado por la legislación de consumidores como si fuera un compromiso o característica distintiva de la oferta de la empresa.

REQUISITOS LEGALES RELATIVOS AL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD

3.1 Registro de establecimientos cárnicos al por menor

Están obligados a inscribirse en este Registro, mediante comunicación previa, las personas físicas o jurídicas que sean titulares de establecimientos ubicados en la Comunidad de Madrid y que comercialicen al por menor:

- Carnes y sus derivados, sin elaboración propia (pollerías y hueverías).
- Aquellos que, además de los productos relativos a las anteriores actividades, comercialicen y elaboren otros en obrador cerrado al público, anexo o separado del punto de venta.

El minorista del sector, al amparo de esta comunicación previa, podrá realizar la venta de aves, huevos y caza, y sus derivados a otros establecimientos similares al suyo o, excepcionalmente, a establecimientos de comidas preparadas, pero siempre y cuando que esa actividad sea marginal en relación a la venta directa al consumidor final en su propio establecimiento, restringida y localizada. En ningún caso la elaboración propia podrá exceder a cinco toneladas métricas semanales de productos acabados o a 0,7 toneladas a la semana en caso de producción de foie-gras.

El Registro de establecimientos cárnicos al por menor es un registro de carácter autonómico y su responsable es la Dirección General de Salud Pública de la

Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Serán objeto de asiento en este Registro, además de la inscripción de inicio de la actividad, los cambios de titularidad, de domicilio social y domicilio industrial, la ampliación o baja de productos y el cese definitivo de aquella.

En el caso de personas jurídicas, entidades sin ánimo de lucro y demás obligados (según el Art. 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), la tramitación ante este Registro se realizará exclusivamente por medios electrónicos, a través de Internet.

3.2 Aparatos de peso y medida

Es frecuente que los instrumentos de pesaje que se utilizan sean de “funcionamiento no automático”, es decir, necesitarán de la intervención de una persona para obtener el peso; por ejemplo, para depositar o retirar la carga sobre el dispositivo receptor, así como para obtener el resultado de la medida. En cualquier caso, sean de funcionamiento automático o no, deberán someterse a la correspondiente verificación periódica sobre control metrológico por parte de la Administración.

Transcurridos dos años desde su puesta en servicio, en su caso, o antes de que estos transcurran desde la anterior verificación, los titulares de instrumentos de pesaje en servicio solicitarán a la Dirección General de Industria, Energía y Minas dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid la verificación periódica de los mismos, quedando prohibido su uso en el caso de que no se supere esta fase de control metrológico o cuando no disponga el instrumento en lugar visible la etiqueta de verificación en vigor.

Si la venta se realiza a granel solo se puede cobrar el peso solicitado, no debiéndose incluir en este el peso del envoltorio, que será gratuito para el consumidor.

3.3 Presentación y publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos que la empresa ponga a disposición de las personas consumidoras:

- Se ajustarán a su naturaleza, origen, características, finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la venta.
- Tendrán en cuenta un principio de veracidad, de forma que no se engañe o induzca a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.

La exposición de artículos en el establecimiento obliga a su titular a venderlos a toda persona que lo solicite y cumpla las condiciones de adquisición, exceptuados de esta obligación aquellos sobre los que se haga explícita esta circunstancia o que formen parte de la instalación o decorado.

3.4 Precios

La empresa está obligada a indicar los precios de venta y por unidad de medida (con inclusión del IVA, de otros impuestos aplicables y de los descuentos que procedan) de forma que esos tipos de precios estén en el mismo campo visual y este sea accesible a la clientela, para que no haya que preguntar a nadie por el precio de un alimento, aunque se exponga en una vitrina o en un escaparate. Las ofertas concretas realizadas a través de soportes publicitarios o informativos de cualquier tipo deben también incorporar el precio total de los productos y el precio por unidad de medida.

En los supuestos de venta fraccionada de productos del sector solo será obligatorio indicar el precio por unidad de medida, teniendo tal consideración la que, según la normativa vigente, corresponda en cada caso (kilogramo, pieza, etc.).

Salvo que coincida con el precio total, el precio por unidad de medida se indicará en:

- a) Todos los productos que deban llevar una indicación de la magnitud a la que deban referirse (tanto en la venta a granel de aves, huevos y caza y sus derivados como en la venta de productos envasados).
- b) Los productos comercializados por unidades o piezas, utilizándose en este caso el uno como referencia de la unidad (por ejemplo, venta de embutidos por piezas, etc.).

3.5 Contratación electrónica

3.5.1 Información precontractual

Antes de que las personas consumidoras queden vinculadas por un contrato a distancia se les ha de facilitar estos datos, entre otros:

- Características principales del producto, para lo que resulta fundamental el etiquetado, que ayuda a calibrar la veracidad de la información.
- Identidad de la empresa, de forma que se permita contactar de forma eficaz con ella y, si procede, reclamar de forma fácil y fehaciente. Se ha de facilitar la

razón social, el nombre comercial, la dirección completa de su establecimiento y la de correo electrónico, su número de teléfono y, en el caso de persona jurídica, los datos de inscripción en el Registro Mercantil. También se ha de facilitar, si se diera el caso, los datos de la empresa por cuya cuenta actúe.

- Precio total, con inclusión de impuestos, descuentos y gastos adicionales (por transporte, entrega, etc.).
- Los procedimientos de pago y entrega del producto; así como el periodo de validez de la oferta y la propia fecha de entrega.
- La existencia de códigos de conducta –por ejemplo, este código de buenas prácticas para la empresa que se adhiera– así como el sistema de tramitación de reclamaciones y el acceso al arbitraje de consumo si la empresa adherida no ha conseguido satisfacer al reclamante.
- La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder a las personas consumidoras, el plazo, forma de ejercitarlo y el modelo de formulario de desistimiento que figura en el Anexo del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/ 2007, de 16 de noviembre), pudiendo utilizarse el modelo de información que también aparece en ese Anexo. Si resultara de aplicación el artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y no procediera el derecho de desistimiento, se habrá de indicar esta inexistencia del derecho o, si se diera el caso, la indicación de las circunstancias en las que se podría perder el que pudiera tenerse en un principio.

3.5.2 Derecho de desistimiento

En la contratación a distancia la persona consumidora tendrá derecho a desistir del contrato durante un período de 14 días naturales, contados a partir del día en que él, o un tercero por él indicado y distinto del transportista, adquiera la posesión de los bienes solicitados; sin indicar el motivo por el que desiste y sin que pueda ser penalizado por ello. Se incurrirá, únicamente, en los costes directos de devolución del producto de que se trate, salvo si la empresa ha aceptado asumirlos o no ha informado de que le corresponde asumir esos costes. La persona consumidora tendrá la carga de probar que ha ejercido este derecho si quiere beneficiarse de los beneficios que aporta.

No obstante lo anterior, en una venta presencial la empresa puede, voluntariamente, reconocer este derecho, informando al consumidor sobre su plazo y requisitos.

Si la empresa no ha facilitado la información sobre el derecho de desistimiento, el período para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Cuando la empresa informe, si lo hace dentro de ese plazo máximo de doce meses, el plazo para desistir acabará 14 días naturales después de que haya informado.

La empresa reembolsará todo pago, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que la persona que compra haya informado de su decisión de desistir. Este reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por las personas consumidoras para la transacción inicial, a no ser que estas hayan dispuesto expresamente lo contrario y siempre que no incurran en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.

Particularidades por razón de los productos alimenticios del comercio minorista de aves, huevos y caza:

Es frecuente en el sector la entrega de productos envasados que no puedan ser devueltos al despescintarse, por razones de protección de la salud o higiene. En estos casos la empresa deberá informar de que, en caso de apertura del envase, se perderá el derecho al desistimiento.

No obstante lo anterior, y atendiendo al tipo de producto vendido, cabe tener en cuenta estas alternativas:

- La carne es un producto que puede deteriorarse o caducar con rapidez, y entonces le sería aplicable la excepción del derecho de desistimiento establecida en el artículo 103.d) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Por esta razón ha de informarse a la persona consumidora de que no procede el derecho de desistimiento antes de pueda quedar vinculada por su pedido.
- Los derivados cárnicos perecederos ofrecen dificultades similares en relación a su devolución, y por ello procede la excepción arriba mencionada, junto a la información ya referida.

3.6 Facturas o facturas simplificadas

En los establecimientos comerciales se ha de expedir y entregar una factura u otro justificante de la transacción (factura simplificada), así como a conservar su copia o matriz, con los requisitos fijados por la normativa tributaria (Real Decreto 1619/2012, que aprueba el Reglamento de Facturación).

El empresario del sector que venda sus productos por importe inferior a 400 euros (IVA incluido) o en el caso de una venta menor cuando su importe es inferior a 3.000 euros (IVA incluido), puede expedir una factura simplificada con los siguientes datos:

- Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.
- La fecha de su expedición y aquella en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura. La normativa de consumo también exige la presencia de la fecha de entrega en el caso de que sea posterior a la de venta.
- Número de Identificación Fiscal (NIF), así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa de la persona obligada a su expedición. La norma de consumo también indica la obligación de incluir el nombre comercial y el nº de teléfono de la empresa y, si procede, de aquella por cuya cuenta actúe.
- La identificación del tipo de productos entregados o de servicios prestados.
- Precio total y tipo impositivo aplicado. Opcionalmente, cabe también la expresión "IVA incluido".

3.7 Reclamaciones y servicio de atención al cliente

Todos los establecimientos tendrán hojas de reclamaciones a disposición de la clientela y exhibirán, de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncie su existencia, con la indicación "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor".

No obstante, se podrá presentar la queja o reclamación por cualquiera de los medios existentes para tal fin: por escrito, mediante correo o de forma presencial, a través de las Oficinas de Información al Consumidor existentes en

el Ayuntamiento de Madrid (OMIC Central y OMIC de los Distritos municipales), así como de las asociaciones de consumidores, o mediante la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas disponibles en cada momento.

Aportando la documentación acreditativa de su ubicación y actividad una empresa del sector que solicite hojas de reclamación, así como el cartel que las anuncia, podrá recibirlas dirigiéndose a los Servicios Municipales de Consumo.

La normativa general de consumo establece, como obligación esencial de cualquier prestador de servicios, la de disponer de un servicio de atención al cliente que facilite información o permita la presentación de reclamaciones al consumidor, cualquiera que sea su lugar de residencia, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos.

Por esta razón es necesario poner a disposición del consumidor un número de teléfono, una dirección postal completa y la de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación.

El empresario ha de contestar a la reclamación en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de un mes desde que se efectuó. Si en ese plazo no se resuelve satisfactoriamente el empresario adherido a este código informará sobre el acceso al arbitraje de consumo.

3.8 Protección de datos

Los establecimientos de este sector, como establecimientos abiertos al público que, en el desarrollo de su actividad, soliciten y traten datos de carácter personal procedentes de los clientes, deberán atenerse a los principios de protección de datos recogidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; no obstante la aplicación, a partir del 25 de mayo de 2018, del Reglamento de la UE de Protección de Datos.

Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados, de modo expreso, de que existe un fichero de datos y del posible ejercicio de sus derechos (acceso, rectificación, cancelación y oposición), así como de la identidad del responsable del tratamiento al que puedan dirigirse. La empresa no debe pedir datos excesivos, datos que no se actualicen o empleen para el fin lícito que motivó su recogida, debiendo proceder a su cancelación cuando no sean necesarios.

El tratamiento de datos requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, no siendo preciso tal consentimiento cuando se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.

Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

3.9 Gestión de residuos

Los detallistas del sector de aves, huevos y caza, como productores y poseedores iniciales de residuos, deberán asegurar el tratamiento adecuado de los mismos, estando obligados a realizar una gestión correcta que no ocasione daños para la salud humana, el medio ambiente, o a terceros, evitando el abandono, vertido o eliminación incontrolada de ellos, así como toda mezcla o dilución que dificulte su gestión. Dicho tratamiento podrá ser realizado por el propio comerciante o por medio de una entidad pública o privada que realice y acredite su recogida.

En todo caso, si el titular posee residuos comerciales no peligrosos y no acredita de forma documental la correcta gestión de los mismos ante la Entidad Local correspondiente (Ayuntamiento de Madrid), podrá acogerse al sistema público de gestión de los mismos en los términos previstos en las Ordenanzas Municipales. A este respecto, habrá de tenerse en cuenta el régimen legal que diferencia el tratamiento de residuos peligrosos y no peligrosos, tanto en lo que se refiere a su gestión como a su autorización y responsabilidad.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que el minorista de este sector genera en su actividad desechos de origen animal, por ejemplo, huesos, recortes, pieles, plumas, sangre, cabezas de aves de corral, etc. de los que se desprende por motivos comerciales. Si el desecho es un subproducto de origen animal no destinado al consumo humano (SANDACH), pertenecerá, por lo general, a una categoría a la que se asocia una obligación de retirada por una empresa autorizada, con el fin de darle un tratamiento susceptible de generar una utilidad económica. En este caso, puede tener un destino variable: podrá ser eliminado como residuo mediante su incineración o depositado en un vertedero autorizado; pero también, puede procesarse para fabricar piensos o abonos, utilizarse para fabricar alimentos en crudo para animales de compañía, compostaje y transformarse en biogás o utilizarse como combustible.

Hay que tener en cuenta que la eliminación en su totalidad de todos los subproductos de origen animal es inviable, tanto por los costes que supone como por el riesgo para el medio ambiente.

En general, todo residuo que esté en poder del comerciante ha de mantenerse en las condiciones de seguridad e higiene que contempla la legislación vigente.

El minorista de este sector deberá solicitar a la empresa que gestiona la retirada y tratamiento de sus productos la entrega de los correspondientes albaranes o documentos de retirada, conservando tales documentos a efectos de justificar la correcta gestión de residuos.

REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE ETIQUETADO

3.10 Información alimentaria y etiquetado general. Marca sanitaria

La información alimentaria obligatoria estará disponible y será fácilmente accesible en todo caso, pero su colocación efectiva dependerá del tipo de presentación del producto. El concepto de información alimentaria es amplio: no se limita a la que es proporcionada mediante etiquetas o carteles, e incluye la publicidad y la presentación, especialmente el aspecto del alimento y su envase. Por esta razón, toda práctica informativa de una empresa del sector requiere, para reputarse como leal, que la información que aporte sea precisa, clara, fácil de comprender y susceptible de no inducir a error; en particular:

- Sobre las características del alimento y, especialmente, sobre la naturaleza, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o modo de fabricación.
- Al atribuir la prevención o curación de enfermedades al producto, efectos que no posea realmente u otros que parezcan especiales cuando todos los similares poseen esas mismas características, en particular poniendo especialmente de relieve la presencia o ausencia de determinados ingredientes o nutrientes.
- Al sugerir la presencia de un determinado ingrediente cuando el utilizado normalmente se ha sustituido por otro distinto.

En materia de información alimentaria se establece la responsabilidad del operador con cuyo nombre o razón social se comercialice el alimento o, en caso de que no esté establecido en la Unión, el importador del alimento al mercado de esta. Este operador responsable de la información alimentaria garantizará la presencia y la exactitud de la misma. Como es frecuente la presencia de

alimentos no envasados en los establecimientos del sector resulta esencial que se conserve la información alimentaria obligatoria, de forma que sea posible, en cualquier momento, una correcta identificación de los alimentos sin envasar y de los vendidos de manera fraccionada. Por tanto, se mantendrá a disposición de los órganos de control o de los consumidores que la soliciten, la información alimentaria obligatoria; al menos, hasta que pueda suponerse razonablemente que los alimentos han sido consumidos.

Si el empresario vende sus productos a colectividades (por ejemplo, a operadores del sector de restauración) debe garantizar que la información relativa a los alimentos no envasados sea recibida por estos, para que pueda facilitarse al consumidor final.

La información obligatoria de los alimentos (con las excepciones contempladas en el Capítulo IV del Reglamento 1169/2011, de 25 de octubre de 2011) viene recogida en el art. 9 de esta norma y comprende, entre otros, los siguientes datos:

- a) La denominación del alimento;
- b) la lista de ingredientes;
- c) todo ingrediente o coadyuvante tecnológico que figure en el Anexo II o derive de una sustancia o producto que figure en dicho anexo que cause alergias o intolerancias y se utilice en la fabricación o la elaboración de un alimento y siga estando presente en el producto acabado, aunque sea en una forma modificada, debiendo constar también cuando forme parte de otro ingrediente;
- d) la cantidad de determinados ingredientes o de determinadas categorías de ingredientes;
- e) la cantidad neta del alimento;
- f) la fecha de duración mínima o la fecha de caducidad;
- g) las condiciones especiales de conservación y/o las condiciones de utilización;
- h) el nombre o la razón social y la dirección del operador de la empresa alimentaria responsable de la información alimentaria, es decir, aquel con cuyo nombre o razón social se comercializa el producto o, si no está establecido en la Unión, la identidad del importador;
- i) el país de origen o lugar de procedencia cuando así esté previsto (véase el apartado sobre este dato en el epígrafe 9.8 de este código);
- j) el modo de empleo en caso de que, en ausencia de esta información, fuera difícil hacer un uso adecuado del alimento;

k) la información nutricional.

No obstante lo anterior, la obligación de información obligatoria dependerá, especialmente, de la forma de presentar el producto, pudiéndose dar las siguientes alternativas:

1) Productos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final o a las colectividades, así como productos envasados en los lugares de venta a petición del comprador:

- La información alimentaria obligatoria de estos productos ha de incluir:
 - a) La denominación del alimento, acompañada de las menciones obligatorias adicionales que procedan (por ejemplo, la mención de "congelado", si es el caso) según el Anexo III de Reglamento 1169/2011. En el caso de carnes de aves y caza que se presenten sin envasar o envasadas en el lugar de venta a petición del consumidor, la denominación ha de acompañarse de la clase o tipo de canal de procedencia, así como la denominación comercial de la pieza, como forma de completar la denominación de venta de un producto, pues resulta una indicación descriptiva necesaria para permitir el conocimiento de su naturaleza real, distinguiéndole de otros productos con los que pudiera confundirse.
Si los productos vendidos son embutidos debe indicarse la categoría de calidad, la variedad y el origen, cuando así lo exija la Norma de Calidad correspondiente, que en el caso de los derivados cárnicos es la aprobada por el Real Decreto 474/2014, de 3 de julio.
 - b) Las menciones de ingredientes que puedan causar alergias o intolerancias. Esta indicación no será necesaria en aquellos casos en que la denominación del alimento haga referencia claramente a la sustancia o producto de que se trate.
 - c) La cantidad de un ingrediente o de una categoría de los mismos, dependiendo de que se den algunas de estas circunstancias:
 - que figure en la denominación del alimento o el consumidor lo asocie normalmente con dicha denominación;
 - que se destaque en el etiquetado por medio de palabras, imágenes o representación gráfica, o
 - que sea esencial para definir un alimento y para distinguirlo de los productos con los que se pudiera confundir a causa de su denominación o de su aspecto.

- d) Aquellos otros requisitos que establezcan, para esta modalidad de venta, las disposiciones nacionales y de la Unión Europea correspondientes.
- Esta información debe presentarse de forma escrita (al menos en castellano) en etiquetas adheridas al alimento o rotulada en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, sobre el alimento o próximo a él, de manera que dicha información esté siempre disponible y fácilmente accesible.
- Cuando las indicaciones figuren sobre el envase o en una etiqueta unida al mismo se imprimirán en caracteres que utilicen un tamaño de letra, al menos, igual a los indicados en el artículo 13, apartados 2 y 3, del Reglamento (UE) nº 1169/2011.
- Para facilitar la información sobre sustancias causantes de alergias o intolerancias se permite el empleo de otros medios apropiados, siempre que estén accesibles para el consumidor antes de que finalice el acto de compra y no supongan un coste adicional para el consumidor, conforme a los requisitos siguientes:
 - a) La información podrá facilitarse de forma oral, siempre y cuando:
 1. Pueda suministrarse fácilmente y cuando sea solicitada, antes de finalizar el acto de compra, por parte del personal del establecimiento o a través de medios alternativos que no supongan un coste adicional para el consumidor.
 2. Se registre de forma escrita o electrónica en el establecimiento donde los alimentos se ofrecen para su venta y sea fácilmente accesible, tanto para el personal del establecimiento como para las autoridades de control y los consumidores que la soliciten.
 - No obstante lo anterior hay un compromiso de calidad consistente en ofrecer esta información por escrito, preferiblemente en las etiquetas del producto, tal y como aparece en el epígrafe IV de este código de buenas prácticas.
- b) En las zonas del establecimiento donde ofrezcan para la venta los alimentos, se indicará, de manera que visible y accesible a los consumidores, cuál es el lugar del establecimiento donde se encuentra disponible la información. También se puede indicar a los consumidores que pueden dirigirse al personal del establecimiento para obtener dicha información. En los casos en que dentro de un mismo establecimiento existan diversas secciones, las indicaciones deberán estar disponibles en cada una de tales secciones. Esta indicación no será necesaria:

1. Cuando la información se facilite mediante etiquetas adheridas al alimento o mediante carteles situados junto a los mismos, de forma que sea fácilmente legible por el consumidor antes de que concluya el acto de compra.
2. En los lugares que se suministren comidas específicamente adaptadas a las necesidades de los consumidores afectados de alergias o intolerancias alimentarias. No obstante, la información estará disponible y deberá facilitarse siempre que la soliciten los consumidores o las autoridades de control.

2) Productos envasados por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en establecimientos de su propiedad:

- La información alimentaria obligatoria deberá incluir, sin perjuicio de aquellos otros requisitos que establezcan las disposiciones específicas correspondientes para cada alimento (carnes de aves y caza, sus derivados cárnicos, etc.), la misma información obligatoria (salvo la información nutricional) que establece el Reglamento (UE) nº 1169/2011 en sus artículos 9 y 10, tal y como se han indicado al principio del epígrafe 3.10 de este código: denominación, lista de ingredientes, alérgenos, cantidades neta y de determinados ingredientes, fechas de caducidad o de consumo preferente, condiciones de conservación y preparación, así como el origen. En cuanto a la identificación de la empresa alimentaria se referirá, en todo caso, al envasador.
- En relación a los ingredientes cabe señalar que la presencia de un solo tipo de carne en un derivado cárneo no conlleva la obligación de indicar su cantidad por medio del porcentaje, cuando tal ingrediente figure en la denominación de venta. Por ejemplo, en el etiquetado de un “burger meat de pollo” no hay que indicar la cantidad de carne de pollo.
- Será obligatorio que figuren en el mismo campo visual, salvo para los pequeños envases, las indicaciones relativas a:
 1. Denominación de venta.
 2. Cantidad neta.
 3. Marcado de fechas.
- En los establecimientos del sector se pueden encontrar otros productos alimenticios envasados (conservas, especias, etc.) en cuyo etiquetado deberán figurar las mismas indicaciones obligatorias referidas en este apartado para todo tipo de alimentos.

Esa información ha de presentarse sobre el envase o en una etiqueta unida al mismo. No obstante:

- Podrá figurar rotulada en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, a excepción de la fecha de duración mínima o la fecha de caducidad, si ésta se realiza bajo la modalidad de venta con vendedor.
- En régimen de autoservicio, la indicación de la denominación de venta para los productos que son envasados en materiales transparentes, podrá figurar rotulada en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, próximos al alimento en cuestión.
- Cuando las indicaciones figuren sobre el envase o en una etiqueta unida al mismo, se imprimirán en caracteres que utilicen un tamaño de letra, al menos, igual a los indicados en el Reglamento (UE) nº 1169/2011.

3) Alimentos no envasados ofrecidos para la venta mediante comunicación a distancia.

En la venta a distancia de los alimentos mencionados en los apartados anteriores la información alimentaria obligatoria (salvo la relativa a fechas de duración mínima o de caducidad), estará disponible antes de que se realice la compra, figurando en el soporte de la venta a distancia o facilitándose a través de otros medios apropiados claramente determinados por el operador alimentario. No obstante, el país de origen u otras indicaciones obligatorias no especificadas en el artículo 9.1 del Reglamento 1169/2011, podrán no estar disponibles antes de que se realice la compra.

En todo caso, todas las menciones obligatorias según lo establecido en los artículos deberán estar disponibles en el momento de la entrega.

Marca sanitaria

Además de los datos de información obligatoria ya indicados, la carne y los derivados cárnicos que se presenten **envasados** para la venta al consumidor y pertenezcan las gallinas, pavos, pintadas, patos, ocas y conejos; así como a las aves silvestres reproducidas, criadas y sacrificadas en cautividad y también la caza silvestre que se hayan producido en los establecimientos objeto de este código, llevarán en el etiquetado:

- a) La marca sanitaria.
- b) En los derivados cárnicos de aves y caza, la denominación comercial conforme a las normas de calidad correspondientes a cada tipo de producto, o bien las

denominaciones comerciales consagradas por el uso y las clasificaciones de calidad tipificadas en dichas normas, haciendo especial mención de la especie o especies a partir de las que se ha obtenido la carne y la lista de ingredientes.

Si tales productos **no se presentan envasados** para la venta al consumidor, deberán tener un cartel o rótulo próximo al producto en el expositor, en el que figurará, al menos:

- a) La indicación «elaboración propia», si este ha sido el caso.
- b) En los derivados cárnicos, la denominación comercial conforme a las normas de calidad correspondientes a cada tipo de producto, o bien las denominaciones comerciales consagradas por el uso y las clasificaciones de calidad tipificadas en dichas normas, haciendo especial mención de la especie o especies a partir de las que se ha obtenido la carne y la lista de ingredientes.

Los derivados cárnicos producidos en los establecimientos detallistas de aves y caza, si se presentan envasados, irán provistos de la marca sanitaria, que se colocará en el momento o inmediatamente después de su elaboración de forma legible, indeleble y claramente identificable.

La marca sanitaria deberá incluir, dentro de un rectángulo, las indicaciones siguientes:

- a) En la parte superior, la expresión «ELABORACIÓN PROPIA» en mayúsculas, cuando ha ocurrido así.
- b) En la parte central, el número de autorización del establecimiento.
- c) En la parte inferior, la expresión «VENTA DIRECTA AL CONSUMIDOR», en mayúsculas.

MARCA SANITARIA
“ELABORACIÓN PROPIA”
Nº Registro autonómico
“VENTA DIRECTA AL CONSUMIDOR”

La marca sanitaria podrá imprimirse directamente sobre el producto, con medios autorizados, o estar previamente impresa en el recipiente que los contenga o bien sobre una etiqueta, placa o marchamo sujeto al producto, fabricados con material apto para entrar en contacto con los alimentos o, en su caso, adherirse sobre el envase.

3.11 Etiquetado obligatorio específico

CARNE DE AVES DE CORRAL

En el caso de la **carne fresca de aves de corral** domésticas (pollo, gallo, gallina, pollito, gallo joven, y otras: pavos, patos, ocas y pintadas), la fecha de duración mínima se sustituirá por la “fecha de caducidad”.

En el caso de la carne de aves de corral ya envasada, los datos siguientes también deberán figurar en el envase o en una etiqueta adherida al mismo:

- a) La categoría que le corresponda según lo previsto en la normativa.
La carne de aves de corral se clasificará por calidad como de clase A o de clase B, según la conformación o el aspecto de las canales o de las partes de las canales. A su vez la clase A estará subdividida en A1 y A2, según criterios que habrá que establecer la Comisión.
- b) En el caso de la carne fresca de ave de corral, el precio total y el precio por unidad de peso para su venta al por menor.
- c) El estado (por ejemplo: fresca, congelada, etc.) en el que se comercializa la carne de ave de corral y la temperatura de almacenamiento recomendada.
- d) El número de autorización del matadero o del centro de despiece en cuestión salvo en caso de que el despiece y el deshuesado se efectúen en el lugar de venta.
- e) En el caso de la carne de aves de corral importada de terceros países, una mención del país de origen.

ETIQUETADO DE CARNE DE AVES DE CORRAL

1. CATEGORÍA → (A1, A2 o B)
 2. ESTADO → (fresca, congelada o ultracongelada)
 3. NÚMERO DE AUTORIZACIÓN DEL MATADERO O DEL CENTRO DE DESPIECE (salvo que el despiece y deshuesado se hagan en el lugar de venta)
 4. FECHA DE CADUCIDAD
 5. PAÍS DE CRÍA
 6. PAÍS DE SACRIFICIO
 7. CÓDIGO DEL LOTE
- PRECIO TOTAL Y EL PRECIO POR UNIDAD DE PESO

La carne de aves de corral y las preparaciones a base de las mismas se comercializará en uno de los siguientes estados: fresca, congelada y ultracongelada.

En el etiquetado de la carne fresca, refrigerada o congelada de aves de corral que vaya a suministrarse al consumidor final o a las colectividades, se deberá indicar:

a) El Estado miembro o tercer país en el que haya tenido lugar la cría, precedido de la mención "País de cría: (nombre del Estado miembro o del tercer país)". El criterio aplicable, respecto de las aves de corral, será el siguiente:

- Estado miembro o tercer país en el que haya tenido lugar el último periodo de cría de, al menos, un mes o,
 - en caso de que el animal sacrificado, sea menor de un mes de edad, el Estado miembro o tercer país en que haya tenido lugar el periodo de cría completo, después del engorde.
- b) El Estado miembro o tercer país en que haya tenido lugar el sacrificio, precedido de la mención: "País de sacrificio (nombre del Estado miembro o tercer País)", y
- c) código del lote que identifica la carne suministrada.

Las anteriores referencias a países de cría o sacrificio podrán sustituirse por el término "origen" cuando el nacimiento, la cría y el sacrificio se realicen en un mismo Estado.

No obstante, la etiqueta de aves de corral importada para su comercialización en la Unión, y para la que no está disponible la información prevista en la letra a) anterior, deberá incluir la mención «País de cría: no UE» y «País de sacrificio: (nombre del tercer país en el que el animal haya sido sacrificado)».

En todo caso, es conveniente tener en cuenta, las precisiones que en referencia al lote, las excepciones al etiquetado y la posibilidad de etiquetado facultativo, aparecen referidas en el Reglamento 543/2008, de la Comisión de 16 de junio.

En el caso de las carnes de aves de corral vendidas sin envasar, salvo cuando el despiece y el deshuesado se efectúen en los lugares de venta a petición del consumidor y en su presencia, serán aplicables las particularidades establecidas para las envasadas.

3.12 Etiquetado de los huevos

3.12.1 Huevos de gallina

La normativa europea relativa a la comercialización de huevos de gallina de la especie “*Gallus gallus*” aparece referida, sobre todo, en un ámbito genérico como es el de la Organización Común de Mercado —Reglamento (UE) nº 1308/2013, de 17 de diciembre— y otro específico, el recogido por el Reglamento (CE) 589/08, que aplica la normativa de la Organización Común de Mercado (OCM) vigente en cada momento.

Determinados aspectos de esta normativa europea son desarrollados por disposiciones nacionales, por ejemplo Real Decreto 226/2008, de 15 de febrero, que recalca la necesidad de que el marcado y etiquetado de los huevos destinados al consumo humano cumpla una serie de normas específicas de mercado sobre el propio huevo y de etiquetado en los estuches, además de la genérica para todo producto alimenticio (Véase Norma General de etiquetado contemplada en el epígrafe 3.10.).

Asimismo, se contempla la posibilidad de que haya un conjunto de indicaciones voluntarias, el etiquetado facultativo, cuyo control puede corresponder a la autoridad competente o delegarse en entidades independientes debidamente acreditadas.

3.12.1.1 Etiquetado obligatorio

A) Marca individual

Cada huevo que se venda como fresco para consumo humano ha de ir marcado, en su cáscara, con un código que identifique el lugar de producción, lo que tradicionalmente se conoce como “granja avícola”. Con dígitos, claramente visibles, y de altura mínima de 2 mm, la información proporcionada ha de ser la siguiente:

- Primer dígito (código de forma de cría) puede ser:
 - 3, para la cría en jaulas.
 - 2, para la cría realizada en el suelo.
 - 1, para la cría campera.
 - 0, para la cría ecológica.
- Las dos letras siguientes; identifican al Estado miembro de la Unión Europea, de donde procedan los huevos, por ejemplo: “ES” para los huevos producidos en España.

- Los siguientes dígitos (identificación de la granja productora), deberán proporcionar esta información:
 - Los dos primeros corresponderán al código de provincia.
 - Los tres dígitos siguientes indican el código del municipio donde se encuentra el establecimiento.
 - Los siguientes dígitos indican el establecimiento dentro del municipio.
- Puede haber una letra al final del código para identificar a una manada de gallinas dentro de una misma granja.



B) Clasificación de los huevos por categorías

Los huevos de gallina de la especie "Gallus gallus" se clasificarán por categorías de calidad (art. 12 Reglamento 589/2008), de forma que a un establecimiento minorista como el de este sector sólo podrán llegar huevos de la categoría "A" o "frescos", por lo que no deben hallarse en estos establecimientos huevos de la categoría "B", que solo están destinados a industrias.

Los huevos de la categoría "A" se clasificarán también por su peso, de la siguiente manera:

- a) XL, supergrandes: peso \geq 73 gr.
- b) L, grandes: peso \geq 63 gr. y $<$ 73 gr.
- c) M, medianos: peso \geq 53 gr. y $<$ 63 gr.
- d) S, pequeños: peso $<$ 53 gr.

C) Etiquetado de los estuches

El etiquetado de los estuches que contengan huevos de categoría “A”, comprenderá:

- a) El código del centro de embalaje (recuérdese que el código del centro productor es el que habrá de constar en cada huevo), y, en su caso, nombre, razón social y domicilio del responsable de la comercialización.
- b) Categoría de calidad, de estas formas: “categoría A” o letra “A”, combinadas o no con la palabra “frescos”.
- c) Categoría de peso, en la forma descrita en el epígrafe anterior.
- d) Fecha de duración mínima, que no deberá superar los 28 días desde la fecha de puesta. Cuando se indique la fecha de puesta, que es un dato facultativo, la de duración mínima se determinará a partir del primer día de ese período de puesta.
- e) Recomendación de que se realice la conservación en un frigorífico.
- f) Indicación del sistema de cría de las gallinas ponedoras, lo que se tiene que realizar por escrito haciendo explícito el significado del primer dígito que aparece en el código de marcado del huevo; de la siguiente manera:
 - Para el sistema convencional, las indicaciones pueden ser “huevos de gallinas camperas”, “huevos de gallinas criadas en el suelo” o “huevos de gallinas criadas en jaula”.
 - Para la producción ecológica se indicará “ecológico”.
- g) La explicación del código de productor, en la parte interior o exterior del estuche, de forma que se indicará:
 - Primer dígito: Forma de cría de las gallinas.
 - Dos letras siguientes: Estado miembro de producción.
 - Resto de dígitos: Granja de procedencia”.

Hay que tener en cuenta que la indicación del número de huevos envasados de categoría A es opcional, en el caso de que el envase sea transparente y se puedan ver y contar fácilmente. En este caso la cantidad neta mínima, que es un requisito general del etiquetado de un producto alimenticio, no será obligatoria si consta la categoría de peso del huevo.

También, ha de tenerse presente que no es obligatorio indicar el lote, ni que figure un óvalo en la marca sanitaria europea cuando aparece en la etiqueta el código del centro de embalaje.

3.12.1.2 Etiquetado facultativo

Este etiquetado es el conjunto de indicaciones adicionales, diferente de las obligatorias presentes en el epígrafe anterior, que se refieren a las características o condiciones de producción de los huevos o de las gallinas de los que proceden. En todo caso, esas indicaciones han de ser objetivas y demostrables, pudiendo ser las siguientes:

- a. Si las gallinas ponedoras se crían en jaulas acondicionadas que cumplan los requisitos de la norma de aplicación, el método de cría podrá complementarse con la indicación "jaulas acondicionadas".
- b. Si se indica la fecha de puesta, que será el primer día del período de puesta, la fecha de duración mínima se determinará a partir de ese día y no deberá superar el plazo de 28 días posteriores a la puesta.
- c. Los estuches que contengan huevos de la categoría A podrán llevar la indicación adicional de calidad "extra" o "extra frescos" hasta el noveno día después de la puesta, de forma que, a partir del noveno día desde la fecha de puesta, se deben retirar todas las indicaciones de calidad "extra" o "extra frescos" de los estuches. Por ello, es obligatorio que figuren expresamente, de manera clara y legible, en el estuche la fecha de puesta y ese plazo límite de nueve días.
- d. Puede figurar el sistema de alimentación de las gallinas ponedoras, pero solo si se respetan lo porcentajes en peso de tales ingredientes en relación a la composición total de pienso que prevé la normativa de referencia. En este caso pueden figurar las menciones "alimentación basada en cereales" o "alimentación basada en", seguida del cereal concreto. (art. 15 del Reglamento 589/2008).

3.12.1.3 Información en los huevos a granel

Si se venden huevos a granel ha de figurar, de forma claramente visible y legible por el consumidor, la siguiente información:

- a. Categoría de calidad.
- b. Categoría de peso.
- c. Indicación de sistema de cría de las gallinas ponedoras similar al descrito para los huevos estuchados.
- d. Explicación del significado del código del productor.
- e. Fecha de duración mínima.

3.12.2 Huevos de otras especies

Coincidirá con el genérico descrito en el epígrafe 3.11, en relación a la aplicación de la Norma General de Etiquetado y al Reglamento de información alimentaria ya examinados. Así, habrá de figurar en la denominación de venta la mención a la especie de procedencia —lo que no es obligatorio para los huevos de gallina— el peso neto, la fecha de duración mínima o la de caducidad, las condiciones de conservación y utilización, la identificación de la empresa, debiendo figurar la marca de identificación del centro de envasado para los huevos de estas especies.

CARNE DE CAZA

Con independencia de la aplicación del etiquetado general indicado en el epígrafe 3.10 de este código, es importante tener en cuenta que el control sanitario de los animales abatidos en cualquier modalidad de caza mayor y en las de caza menor cuyas piezas sean comercializadas para el consumo humano, se realizará de conformidad con lo establecido en la Orden 2139/1996, de 25 de septiembre, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que regula el control sanitario, transporte y comercialización de animales silvestres abatidos en cacerías y monterías. El minorista del sector ha de tener presente que la carne de caza que venda ha de presentar la marca sanitaria del establecimiento autorizado del que procede. En general, cuando la carne provenga de un establecimiento autorizado en la UE para la manipulación de carne de caza, la marca sanitaria consistirá en un óvalo, con las siglas CE o cualquiera de las otras que hagan referencia a la procedencia de la UE, la identificación del país y el número de autorización del establecimiento donde se obtiene la carne.

Si la carne procede de un país que no pertenece a la UE, en su etiquetado deberá figurar el nombre del país de origen y el número de autorización del establecimiento en que se haya producido, aunque estos datos no deban figurar en un óvalo con las siglas CE.

Es importante tener en cuenta que la normativa autonómica de referencia no autoriza la comercialización de piezas enteras, carnes frescas y productos cárnicos procedente de caza silvestre que no se hayan obtenido en un establecimiento autorizado, de forma que está prohibida la comercialización, por parte del detallista, de aquellas piezas que le haya entregado directamente el cazador, con independencia de su número.

No obstante lo anterior, habrá de tener en cuenta que hay normativa estatal, el Real Decreto 1118/1989, de 15 de septiembre, que determina, entre otros

extremos, qué especies de caza se pueden comercializar, así como la posibilidad de que haya Órdenes Autonómicas en materia de medio ambiente, usualmente de carácter anual, que establezcan limitaciones a las especies que se puedan cazar en su territorio.

3.12.3 Platos preparados

Los platos preparados cárnicos son derivados cárnicos correspondientes a elaboraciones culinarias, sean cocinados o precocinados, que se conservan por el frío o a más de 65°C y se destinan al consumidor.

Los establecimientos del sector que desarrollean como actividad complementaria la elaboración culinaria de comidas preparadas deberán reunir las condiciones y requisitos establecidos al respecto por las Normas de higiene, elaboración y comercialización de comidas preparadas (Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre).

Las empresas que, en el mismo local, elaboran, envasan, almacenan, sirven y, en su caso, venden comidas preparadas directamente al consumidor final, con o sin reparto a domicilio, quedan excluidas de la obligatoriedad de inscripción en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias, pero han de estar inscritos en el Registro de Establecimientos Cárnicos al por menor de la Comunidad de Madrid.

El etiquetado de las comidas preparadas se ajustará a lo previsto por la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, presentando los derivados cárnicos producidos en los establecimientos objeto de este código marca sanitaria que ya se ha indicado en el epígrafe 3.10. de este código.

4. Compromisos de actuación

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente código, asumen los siguientes compromisos de actuación:

- Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las empresas y personas consumidoras en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos a estas. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

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

- Se facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por las personas consumidoras, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones sobre la conveniencia de guardar la publicidad, ya que tiene carácter contractual, así como los justificantes de pago.
- La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad requerirán la cumplimentación del protocolo de autocontrol y su remisión al Ayuntamiento de Madrid, junto a la documentación solicitada al respecto. Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad desarrollada. En todo momento se atenderán al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe siguiente.
- El empresario anunciará la adhesión a este código en su local y también informará sobre la misma en la página web de que disponga, mediante el correspondiente distintivo acreditativo. Por esta razón debe haber un ejemplar

del código de buenas prácticas en su establecimiento así como facilitar su consulta a través del enlace madrid.es/consumo.

- Mantendrá a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.

4.1 Prestación del servicio

- En la prestación del servicio al cliente, se tratará de fomentar el camino progresivo hacia la calidad total, evolucionando de modo permanente de acuerdo con las exigencias del mercado, contribuyendo a ello mediante la revisión de todos los productos antes de su exposición para la venta, a fin de que cuenten con el etiquetado preceptivo y marcado de precios.
- Con carácter general se implementará la correcta información, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés en el sector.
- La Asociación de Detallistas de Huevos, Aves y Caza (ASDHAC) y la Asociación Federación Madrileña de Empresarios de Alimentación y Distribución (LA ÚNICA) potenciarán entre sus asociados la información correspondiente al contenido del presente código.
- Se informará claramente y de manera visible de los medios de pago admitidos por el establecimiento (tarjeta de crédito, metálico, talones bancarios, etc.) así como de las cuotas adicionales o de su reducción derivadas del medio de pago utilizado.
- En los pagos efectuados mediante tarjeta electrónica, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, se solicitará al comprador la exhibición del documento de identidad personal o similar para comprobar los datos facilitados, salvo que la operación se autentifique por el propio usuario a través del PIN personal.
- Asimismo, se velará para que todos los servicios ofrecidos sean óptimos, estén operativos y funcionen correctamente, revisando la documentación que vaya a ser entregada al consumidor (tiques, publicidad, etc.) para verificar su conformidad con carácter previo.
- En función de la demanda habitual de productos y servicios, se efectuarán las previsiones necesarias para estar convenientemente abastecidos, efectuar una reposición continuada y poder satisfacer así las necesidades del negocio.

- Se tomarán las precauciones necesarias para evitar errores que pongan en duda la fiabilidad del establecimiento con motivo de la prestación de los diferentes servicios: reparto a domicilio, cobros, identificación de productos mediante etiquetado, marcado de precios, etc.
- Se hará especial hincapié en el control metrológico oficial de las básculas empleadas, así como en la forma de efectuar el peso de los productos a granel solicitados por el consumidor sin que se sobre el peso del material empleado para envolver o envasar dichos productos. Para ello se proporcionará información, siempre que se solicite, sobre la manera utilizada por el establecimiento para destarar en las básculas el peso del material de envoltorio.
- En productos que se presenten sin envasar y los envasados en los lugares de venta a petición del comprador la presencia de alérgenos y, en el caso de las carnes, la denominación comercial de la pieza, se advertirán de forma escrita en etiquetas adheridas al alimento o rotulada en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, sobre el alimento o próximo a él.
- En los productos que se envasen en el establecimiento para su venta inmediata, además de los datos obligatorios del etiquetado, se procederá a la colocación de la fecha de envasado a fin de complementar la información al consumidor.
- Asimismo, se incluirá en el etiquetado de los productos envasados, siempre que sea posible, la información nutricional que hará referencia al valor energético, y las cantidades de grasas, ácidos grasos saturados, hidratos de carbono, azúcares, proteínas y sal.

A este respecto se tendrán en cuenta las exenciones establecidas al efecto por la normativa de aplicación en lo que respecta a los productos sin transformar que incluyen un solo ingrediente o una sola categoría de ingredientes; productos transformados cuya única transformación ha consistido en ser curados y que incluyen un solo ingrediente o una sola categoría de ingredientes; productos elaborados artesanalmente, directamente suministrados por el fabricante en pequeñas cantidades al consumidor final o a establecimientos minoristas locales que abastecen directamente, así como los alimentos que se presenten sin envasar para la venta, o en el caso de los alimentos envasados en los lugares de venta a petición del comprador o envasados para su venta inmediata.

- En relación al personal:
 - Mostrará hacia la clientela, en todo momento, un comportamiento correcto así como un lenguaje atento y cortés, colaborando siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que este pueda plantear.

- Dispondrán de personal suficiente en cada momento, de manera que se cubran adecuadamente las necesidades de los clientes y se reduzca la espera de los mismos en el establecimiento.
- Se atenderá a todas las personas sin discriminación alguna por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine (información sobre los servicios ofertados, devoluciones, reclamaciones, etc.).
- Se velará por la actualización permanente de los empleados del establecimiento fomentando su formación continua y especializada. Se involucrará a las personas trabajadoras en el cumplimiento de este código de buenas prácticas y, en particular, de los compromisos de actuación.

4.2 Protección medioambiental

- Llevarán a cabo una adecuada política ambiental mediante el desarrollo de prácticas correctas y respetuosas con el medio ambiente.
- Contribuirán a la educación ambiental de las personas consumidoras mediante la difusión de mensajes que fomenten el consumo responsable de todos los productos y servicios disponibles en el establecimiento.
- Colaborarán en la protección del medio ambiente mediante la utilización de envases, embalajes, fomentando la utilización de papel reciclado para la elaboración de catálogos y folletos publicitarios.
- Se limitará la entrega de bolsas de plástico de un solo uso, y en aquellos casos que sean necesarias se entregarán bolsas de plástico compostables.
- Asimismo, adoptarán las medidas necesarias para reducir al máximo la producción de residuos, procediendo a depositar estos, según el tipo, en contenedores específicos, facilitando de esta forma, su segregación y gestión.
- Promoverán la comercialización de productos ecológicos, facilitando una oferta completa a los clientes que incluya la mayor variedad de productos que sea posible en función de la disponibilidad del establecimiento. A estos efectos dispondrán de material informativo a disposición de los clientes.

5. Seguimiento de la aplicación del código

Una vez que los establecimientos hayan materializado su adhesión al presente código de buenas prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad recogidos en él, atendiendo a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y en la documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, que podrá determinar en cualquier momento su retirada, si se detectan desviaciones con respecto al mismo.

La exhibición del símbolo de calidad por parte de aquellas empresas que incumplan en algún momento alguno de los aspectos, tanto legales como de calidad, contenidos en este código, producirá la retirada del símbolo y prohibición absoluta de su utilización.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, procederá a la publicación en su página web, www.madrid.es, del listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

6. Revisión y vigencia del código

La revisión y vigencia de este código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.

7. Anexo I.

Definiciones

Autocontrol

Mecanismo de control que, incorporado a los códigos de buenas prácticas, facilita a los empresarios la verificación de que sus prácticas comerciales se desarrollan de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en el mismo.

Aves de corral

Las aves de cría, incluidas las aves que no se consideran domésticas, pero que se crían como animales domésticos, con excepción de las ratites, por ejemplo el aveSTRUZ.

Burguer Meat

Producto fresco, elaborado a partir de carne picada y otros ingredientes, incluidos los aditivos, con un contenido mínimo de cereal o de hortalizas o de ambos del 4%.

Carne picada

Es la carne deshuesada que ha sido sometida a una operación de picado y que contiene menos de un 1% de sal.

Carnes

Todas las partes aptas para el consumo humano, incluidos los despojos, obtenidos en establecimientos autorizados, provenientes de:

- Animales domésticos de las especies bovina (incluidas las especies “*Bubalus bubalis*” y “*Bison bison*”), porcina, ovina, caprina, solípedos, gallinas, pavos, pintadas, patos, ocas y conejos.
- Mamíferos terrestres y aves silvestres reproducidos, criados y sacrificados en cautividad.
- Caza silvestre.
- Reses de lidia procedentes de espectáculos taurinos.

Carnicería

Establecimientos dedicados a la manipulación, preparación y presentación y, en su caso, almacenamiento de carnes y despojos frescos (refrigerados o congelados), con o sin hueso, en sus diferentes modalidades (fileteado, troceado, picado, mechado y otras análogas, según se trate), así como, pero sin elaboración propia, de preparados de carne, productos cárnicos (enteros, partidos o loncheados) y otros productos de origen animal, para su venta al consumidor en las dependencias propias destinadas a dicho fin.

En la presentación de las carnes podrán utilizarse otros productos alimenticios, siempre que los trozos o piezas de aquéllas no pierdan las características de las carnes frescas y sin adición de aditivos y condimentos. En todo caso, aquellos otros productos añadidos y diferentes de los cárnicos han de ser seguros (por ejemplo, el huevo ha de ser pasteurizado, y las frutas y verduras en conserva o higienizadas).

Estos establecimientos podrán expender otros productos alimenticios para los que se encuentren debidamente autorizados y contar, opcionalmente, con obrador anexo o separado de las dependencias de venta, pero cerrado al público, para el despiece y la preparación y presentación de las carnes.

Carnicería-charcutería

Establecimientos dedicados a la actividad de carnicería, con elaboración en obrador anexo o separado de las dependencias de venta, pero cerrado al público, de productos cárnicos, otros productos de origen animal, platos cocinados cárnicos, además de los contemplados en las carnicerías salchicherías.

Los productos elaborados en estos establecimientos sólo podrán ser comercializados en sus propias dependencias de venta al público y en las de sus sucursales, siempre que estas estén dentro del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Carnicería-salchichería

Establecimientos dedicados a la actividad de carnicería, con elaboración en obrador anexo o separado de las dependencias de venta, pero cerrado al público, de preparados de carne (frescos, crudos-adobados, etc.), y embutidos de sangre entre los que se consideran las morcillas y la butifarra negra o de aquellos otros tradicionales que las autoridades competentes puedan determinar y autorizar. Asimismo se incluye la actividad de salazonar tocino.

Los productos elaborados en estos establecimientos sólo podrán ser comercializados en sus propias dependencias de venta al público y en las de sus sucursales, siempre que estas estén dentro del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Caza menor silvestre

Las aves de caza silvestres y los lagomorfos que viven en libertad.

Caza mayor silvestre

Los mamíferos terrestres salvajes que viven en libertad y que no entran en la definición de caza menor silvestre.

Centro de embalado

El establecimiento donde se envasan y calibran los huevos por peso y calidad.

Consumidor final

El consumidor último de carne despiezada que no la emplee como parte de ninguna operación o actividad mercantil en el sector de la alimentación.

Derivados cárnicos

- Preparados de carne.**

La carne fresca, incluida la carne que ha sido troceada a la que se han añadido productos alimenticios, condimentos o aditivos, o que ha sido sometida a transformaciones que no bastan para alterar la estructura interna de la fibra muscular, para eliminar las características de la carne fresca.

- Productos cárnicos.**

Los productos transformados resultantes de la transformación de la carne o de la nueva transformación de dichos productos transformados, de modo que la superficie de corte muestre que el producto ha dejado de poseer las características de la carne fresca.

La más reciente normativa europea reconduce la diferencia entre preparado de carne y productos cárnicos a las definiciones establecidas en los Reglamentos 852/2004 y 853/2004. Al respecto es esencial tener en cuenta que la transformación que incluye "cualquier acción que altere sustancialmente el

producto inicial, incluido el tratamiento térmico, el ahumado, el curado, la maduración, el marinado, la extracción, la extrusión o una combinación de esos procedimientos". Por esta razón, a efectos del control oficial que realice la Administración, la responsabilidad para diferenciar un preparado de carne de un producto cárnico corresponde a quien haya fabricado el derivado.

Por otra parte la Norma de Calidad de Derivados Cárnicos aprobada por Real Decreto 474/2014 de 13 de junio, que regula el conjunto de estos describe las características de tratamiento, composición y calidad de estos derivados. Se caracterizan según hayan sido tratados por el calor o no. Diferenciándose a su vez según el tratamiento térmico al que hayan sido sometidos y en el segundo caso, según si han sido ahumados, adobados, etc. Asimismo incluye un listado no limitativo, de los derivados cárnicos tradicionales, aquellos que poseen denominaciones consagradas por el uso, es compatible con el de preparados de carnes tradicionales en la Comunidad de Madrid y que aparecen descritos en el "Anexo II. Definiciones" de este código de buenas prácticas.

Establecimiento de comercio al por menor de carnes

Todo aquel local o conjunto de locales que formen una unidad económica, bajo una titularidad única, en los que se desarrollen las actividades comerciales de las carnes frescas y sus derivados, para la venta al consumidor en las dependencias propias destinadas a dicho fin.

Se considerará que estos establecimientos están integrados en una unidad comercial de mayor entidad cuando sus dependencias de venta se encuentren ubicadas en ésta, de manera claramente identificada, compartiendo servicios y elementos comunes de la unidad con otros establecimientos de igual o diferente sector comercial.

Asimismo, tendrán esta consideración de establecimientos aquellas secciones de los establecimientos polivalentes que se dediquen a estas actividades, que deberán estar debidamente separadas y claramente identificadas, y podrán compartir los servicios y elementos comunes del establecimiento polivalente con las otras secciones de éste.

Sin perjuicio de que, en cada caso, puedan adoptarse otras denominaciones lingüísticas o de uso o de costumbre tradicional o por su actividad monográfica para especies o productos, estos establecimientos se clasificarán en: carnicerías, carnicerías-salchicherías y carnicerías-charcuterías.

Establecimiento de manipulación de caza

Todo establecimiento en el que se prepara la caza y la carne de caza, después de cazarla para ponerlas a la venta.

Etiquetado

Las menciones, indicaciones, marcas de fábrica o comerciales, dibujos o signos relacionados con un alimento y que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín, que acompañen o se refieran a dicho producto alimenticio.

Etiquetado facultativo

Indicación adicional y distinta de las menciones obligatorias previstas en la legislación vigente, que se refiera a determinadas características o condiciones de producción de la carne etiquetada o del animal o animales de que proceda.

Estuche

El envase que contiene huevos de las categorías A o B, excluidos los embalajes para transporte en los contenedores de huevos industriales.

Fecha de venta recomendada

Aquella en la que finaliza el plazo máximo de 21 días de entrega de los huevos al consumidor.

Hamburguesa

Producto elaborado con carne picada con adición de sal, especias, condimentos u otros productos alimenticios.

Huevos

Los huevos con cáscara, excluidos los cascados, incubados o cocidos, de aves de cría, aptos para el consumo humano directo o para la preparación de ovoproductos. Si no se indica la especie se entenderá que esta es la "Gallus gallus".

Lote

Los huevos, en estuches o a granel, procedentes de un mismo establecimiento de producción o centro de embalaje, situados en un mismo lugar, o en los mismos

estuches o a granel, con una fecha de puesta, de duración mínima o embalaje, un mismo sistema de cría y, en el caso de los huevos clasificados, una misma categoría de calidad y de peso.

Precio de venta

Es el precio final de una unidad del producto, incluidos el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y todos los demás impuestos.

Precio por unidad de medida

Es el precio final, incluidos el IVA y todos los demás impuestos, por un kilogramo, un litro, un metro, un metro cuadrado o un metro cúbico del producto o una unidad de producto.

Teniendo en cuenta las particularidades de venta de cada producto y sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, se considera que:

- a) En el caso de los huevos la unidad de medida se considerará la docena.
- b) En los complementos alimenticios la unidad de medida se referirá a 100g o 100ml.
- c) En los detergentes destinados al uso doméstico para el lavado de ropa en máquinas automáticas, la unidad de medida se referirá a la cantidad necesaria para un lavado en condiciones normales de suciedad y dureza del agua de 25 grados franceses.
- d) En los productos cosméticos la unidad de medida se referirá a 100g o 100ml.

Preparados de carne tradicionales

En los establecimientos de comercio al por menor, se consideran productos tradicionales de la Comunidad de Madrid, que pueden ser elaborados en las carnicerías-salchicherías y carnicerías-charcuterías, los siguientes:

- Carnes rellenas: Piezas de carne fresca rellenas de carne picada y/u otros ingredientes alimenticios. Se pueden presentar atadas o no.
- Pasteles de carne: Se realizan con una base de carne picada fresca salpimentada o especiada y con diferentes ingredientes alimenticios colocados en capas o mezclados, generalmente sobre un molde, forrado o no de bacón, jamón o tocino.

- Carnes empanadas: Piezas de carne fresca, cortadas en porciones más pequeñas, con o sin otros ingredientes alimenticios y empanadas. Se incluyen los San Jacobos, flamenquín.
- Carnes albardadas: Piezas de carne fresca, cortadas en porciones más pequeñas, envueltas en tocino y atadas para su presentación.
- Salchicha fresca madrileña: Tendrá la misma consideración que la longaniza fresca, y estará compuesta por carne picada fresca, especias, aditivos autorizados, y embutida en tripa natural o artificial.

Venta a granel de huevos

La puesta en venta al por menor, destinada al consumidor final, de huevos no contenidos en estuches.

8. Anexo II.

Marco jurídico

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) 601/2014 de la Comisión, de 4 de junio, por el que se modifica el Anexo II del Reglamento (CE) 1333/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre, en lo que respecta a las categorías de carnes y a la utilización de aditivos alimentarios en preparados de carnes.
- Reglamento (UE) 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, que crea la organización común de mercados para los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) 922/1972, (CEE) 234/1979, (CE) 1037/2001 y (CE) 1234/2007.
- Reglamento de Ejecución (UE) 1337/2013 de la Comisión, de 13 de diciembre, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre, en lo que se refiere a la indicación del país de origen o del lugar de procedencia para la carne fresca, refrigerada o congelada de porcino, ovino, caprino y aves de corral.
- Reglamento (UE) N° 1151/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, sobre regímenes de calidad de los productos agrícolas y alimenticios.
- Reglamento (UE) 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre. Sobre información alimentaria facilitada al consumidor.
- Reglamento (UE) 142/2011 de la Comisión, de 25 de febrero, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento 1069/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre, del Parlamento Europeo y del Consejo, que establece las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano.
- Reglamento (UE) 1069/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre, por el que se aprueban normas sanitarias aplicables a subproductos animales y productos derivados no destinados a consumo humano.

- Reglamento (CE) 889/2008 de la Comisión, de 5 de septiembre, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 834/2007 del Consejo, de 28 de junio, sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos, con respecto a la producción ecológica, su etiquetado y su control.
- Reglamento (CE) 589/2008 de la Comisión, de 23 de junio, que aplica el Reglamento (CE) 1234/2007 del Consejo, de 22 de octubre, en lo que atañe a las normas de comercialización de huevos.
- Reglamento (CE) 543/2008 de la Comisión, de 16 de junio, que establece normas de desarrollo del Reglamento 1234/2007.
- Reglamento (CE) 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, que establece normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- Reglamento (CE) 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, que establece normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano.
- Reglamento (CE) 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.

ÁMBITO ESTATAL

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.
- Real Decreto Ley 8/2014, de 4 de julio, de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.
- Real Decreto 474/2014, de 13 de junio, que aprueba la norma de calidad de derivados cárnicos.

- Real Decreto 1528/2012, de 8 de noviembre, por el que se establece normas aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto 226/2008, de 15 de febrero, que regula las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria de comercialización de huevos.
- 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.
- Real Decreto 1376/2003, de 7 de noviembre, por el que se establecen las condiciones sanitarias de producción, almacenamiento y comercialización de las carnes frescas y sus derivados en los establecimientos de comercio al por menor.
- Real Decreto 348/2001, de 4 de abril, que regula la elaboración, comercialización e importación de productos alimenticios tratados con radiaciones ionizantes.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.
- Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto, de publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria.
- Real Decreto 930/1992, de 17 de julio, norma de etiquetado sobre propiedades nutritivas de productos.
- Real Decreto 1808/1991, de 13 de diciembre, por el que se regulan las menciones o marcas que permiten identificar el lote al que pertenece un producto alimenticio.
- Real Decreto 1118/1989, de 15 de septiembre, por el que se determinan las especies objeto de caza y de pesca comercializables y se dictan normas al respecto.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Resolución de 23 de abril de 2012, de la Dirección General de Ordenación e Inspección, por la que se ordena la publicación de impresos normalizados de los procedimientos de “Comunicación previa de comercio al por menor de carne” y de “Inscripción en el Registro de Industrias Alimentarias”.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Orden 1531/2005, de 6 de octubre, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se regulan las condiciones y el procedimiento de autorización de los establecimientos de comercio al por menor de carne fresca y sus derivados en la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid (B.O.C.M. 15-04-2011).
- Ordenanza de Mercados Municipales (B.O.A.M. 30/12/2010).
- Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos (B.O.A.M. 24-03-2009).
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (B.O.A.M. 05-12-1985).

9. Anexo III.

Otros datos generales y especificaciones del etiquetado

9.1 Denominación de venta

Hay que tener en cuenta que la denominación de cualquier alimento, será su denominación legal; y que, a falta de tal denominación tendrá la que sea habitual o, si esta no existe o no se usa habrá que facilitar una denominación descriptiva del producto.

- Para las carnes y derivados comercializados en España, se admitirá la denominación del alimento con la que se fabriquen y comercialicen, legalmente en el Estado Miembro en el que se hayan producido. No obstante, si la aplicación del Reglamento 1169/2011 es insuficiente, sobre todo atendiendo a las menciones obligatorias de su etiquetado, para que el consumidor español pueda conocer la naturaleza real del producto que compra, y lo pueda distinguir de otros con los que se pueda confundir, entonces habrá que completar la denominación del alimento con otras indicaciones descriptivas que habrán de situarse en su proximidad.

La denominación del alimento no podrá sustituirse por ninguna otra protegida como propiedad intelectual, marca comercial o denominación de fantasía.

En el Anexo VI del Reglamento 1169/2011 hay disposiciones específicas sobre la denominación del alimento, junto a las menciones que hayan de acompañarlas; y de forma específica para los derivados cárnicos el Real Decreto 474/2014 hace referencia a la categoría comercial, que ha de seguir, en su caso a la denominación de venta del producto cárnico según aparece en el Anexo I del Decreto. En el caso de preparados de carnes y productos cárnicos definidos en esa norma habrá que tener en cuenta las definiciones que de ellos se hacen, según el tratamiento al que han sido sometidos o según la denominación usual para los que se consideren productos tradicionales.

- Si las carnes se han congelado antes de su venta y se venden como descongeladas, su denominación ha de ir acompañada por la designación “descongelada”.
- Los productos alimenticios tratados con radiación ionizante deberán llevar una de las menciones siguientes: “irradiado” o “tratado con radiación ionizante”. En el caso de los productos de duración prolongada mediante la utilización de gases de envasado autorizados, la denominación de venta irá acompañada de la indicación “envasado en atmósfera protectora”.
- En el caso de los productos cárnicos y preparados de carne con la apariencia de un corte, conjunto, loncha, parte o canal de carne, la denominación del alimento deberá incluir una indicación de la presencia de agua añadida, si la adición de agua representa más del 5% del peso del producto acabado. Cuando los productos cárnicos y los preparados de carne puedan dar la impresión de que están hechos de una pieza entera de carne, pero en realidad consistan en diferentes piezas combinadas mediante otros ingredientes, incluidos los aditivos alimentarios y las enzimas alimentarias, o por otros medios, llevarán la indicación, “elaborado a partir de piezas de carne”.

9.2 Lista de ingredientes, identificación cuantitativa y alérgenos

La lista de ingredientes irá precedida del título “ingredientes” o de una mención apropiada que incluya tal palabra, y estará constituida por la mención de todos los ingredientes en orden decreciente de sus pesos en el momento en que se incorporen durante el proceso de fabricación del producto. Algunos derivados cárnicos pueden incluir categorías de ingredientes (por ejemplo, mezclas de hortalizas, de setas, especias o plantas aromáticas) para las que el Anexo VII del Reglamento 1169/2011, contempla algunas especialidades referentes a la forma de expresar sus componentes, o indicaciones como pueden ser “en proporción variable” y otras referidas a la ubicación de la mezcla dentro del listado de ingredientes en relación a su peso total.

Constarán por su designación específica, salvo algunos para los que está permitida una designación relativa a toda una categoría genérica de ingredientes, salvo que el ingrediente en cuestión pueda producir alergias o intolerancia, porque entonces habrá de mencionarse con el nombre específico del Reglamento 1169/2011.

Algunos ingredientes han de ser designados por su categoría, y además, por su denominación específica o su número E; de forma que si pertenecen a varias categorías, se indicará la que corresponde a su función principal en el alimento de que se trate.

Así, para los aditivos y encimas alimentarias que obligatoriamente deban de figurar en la lista de ingredientes, no bastará con indicar su categoría porque también hay que señalar su categoría específica, o, si procede, el número E correspondiente.

A esta doble denominación se refiere la parte C del Anexo VII del Reglamento 1169/2011, donde figuran las categorías de aditivos y enzimas que la precisan, y que es independiente de la posibilidad de que algunos de esos ingredientes causan alergias o intolerancias. Por esta razón la presencia, por ejemplo, de sulfitos en concentraciones superiores a 10 mg/kg o 10 mg/litro en términos de SO₂ total, para los productos listos para el consumo o reconstituidos conforme a las instrucciones del fabricante, podría indicarse como "conservantes: E-220", y esta doble denominación habría de completarse de otra como "Contiene dióxido de azufre", porque este es un aditivo, presente en ese Anexo, que, además puede causar alergias o intolerancias en el consumidor.

Si en el etiquetado se optara por evitar el número E y la doble indicación fuera "Conservante: dióxido de azufre", ya no haría falta indicar nada más, pues ese ingrediente ya aparece indicado en la lista; aunque haya de destacarse por el tipo de letra, color o fondo.

Hay que tener en cuenta que no es necesaria una lista de ingredientes para algunos alimentos, por ejemplo, en aquellos que constan de un solo ingrediente y tienen denominación de venta idéntica a la de tal ingrediente, o cuando aquella permita identificar a la de este sin riesgo de confusión.

9.3 Cantidad neta

La cantidad neta de los productos alimenticios objeto de este código que se presenten envasados para su venta al consumidor, se expresará en unidades de masa utilizando el kilogramo (kg) o el gramo (g).

La cantidad neta no se podrá indicar de manera aproximada. Además, debe tener en cuenta que siempre deben de cumplirse los principios generales de la normativa de la UE en materia de información alimentaria, como es el que establece que la información alimentaria no inducirá a error, en particular sobre las características del alimento y, entre las que se resalta la cantidad.

En el caso de que dichos productos se vendan normalmente por unidades, no será obligatoria la indicación de la cantidad neta, siempre y cuando el número de unidades pueda verse claramente y contarse desde el exterior o, en su defecto, venga indicado en el etiquetado.

A veces un artículo envasado está constituido por dos o más envases individuales. Si estos contienen la misma cantidad de producto, la cantidad neta que hay que indicar es la del envase individual, además del número total de envases. Ahora bien, estas indicaciones no serán obligatorias si los envases individuales pueden verse o contarse desde el exterior y también puede verse la cantidad neta de cada envase individual.

Si el artículo envasado está constituido por dos o más envases que no se consideran unidades de venta, la cantidad neta se indicará mencionando la cantidad neta total y el número de envases individuales.

Cuando un producto alimenticio sólido se presente en un líquido de cobertura (salmueras, soluciones acuosas de azucares, etc.), habrá de indicarse también el peso escurrido neto de dicho alimento, además del peso neto.

9.4 Marcado de fechas

Con carácter general, y conforme a la norma general de etiquetado, presentación y publicidad, en el etiquetado de todo producto alimenticio ha de figurar la fecha de duración mínima o en su caso, la fecha de caducidad.

A.1. La fecha de duración mínima se expresará mediante las leyendas:

- “Consumir preferentemente antes del ...”, cuando la fecha incluya la indicación del día.
- “Consumir preferentemente antes del fin de ...”, en los demás casos.

A.2. Las indicaciones previstas, en el apartado anterior irán acompañadas de:

- Bien de la fecha misma.
- Bien de la indicación del lugar en que figura en el etiquetado.

Si fuere preciso, estas indicaciones se completarán con la referencia a las condiciones de conservación que deben observarse para asegurar la duración indicada.

La fecha estará compuesta por la indicación clara y en orden del día, el mes y eventualmente el año.

No obstante, en el caso de los productos alimenticios:

- Cuya duración sea inferior a tres meses, bastará indicar el día y el mes.
- Cuya duración sea superior a tres meses, pero sin sobrepasar los dieciocho meses, bastará indicar el mes y el año.

- Cuya duración sea superior a dieciocho meses, bastará indicar el año.

En el caso de productos alimenticios microbiológicamente muy perecederos y que por ello puedan suponer un peligro inmediato para la salud humana después de un corto período de tiempo, la fecha de duración mínima se cambiará por la fecha de caducidad. Después de su fecha de caducidad, el alimento no se considerará seguro.

B. Se indicará del siguiente modo:

- Irá precedida de la indicación “*fecha de caducidad*”.
- Las palabras previstas en el punto anterior irán acompañadas de la propia fecha o de una referencia al lugar donde se indica la fecha en la etiqueta.
- Dichas menciones se completarán con una descripción de las condiciones de conservación que habrán de respetarse.
- La fecha consistirá en la indicación clara según este orden: día, mes y, eventualmente, año.
- La fecha de caducidad se indicará en cada porción individual envasada.

C. La fecha de congelación, o de primera congelación, se indicará como sigue:

- Irá precedida de la indicación “*fecha de congelación: ...*”; e irá acompañada de la propia fecha o de una referencia al lugar donde se indica la fecha en la etiqueta.
- La fecha de congelación es mención adicional obligatoria cuando se vende carne congelada y preparados de carne congelados.

9.5 Condiciones especiales de conservación y utilización

Deberán consignarse en el etiquetado de los distintos tipos de carnes y derivados cárnicos las condiciones de conservación necesarias para garantizar la aptitud del producto, de acuerdo con las especificaciones establecidas al efecto legalmente.

Para permitir la conservación o utilización adecuada de los alimentos una vez abierto el envase, se indicará, cuando proceda, las condiciones y fecha límite de consumo.

9.6 Lote

La indicación del lote no es un requisito de información obligatoria contemplado por la más reciente normativa europea que regula la información que ha de recibir el consumidor final.

No obstante lo anterior, permanece la obligación de asegurar la trazabilidad de un producto alimenticio que se haya fabricado, producido o envasado en circunstancias prácticamente idénticas. Por esta razón el lote debe aparecer en el envase de un producto que venda el minorista sin que haya habido, por su parte, otra intervención diferente de la mera comercialización. Cuando el minorista envasa el producto, a petición del consumidor, o realice previamente su envasado para proceder a su venta inmediata, no es necesario que indique el lote en el envase; pero sí ha de asegurar su trazabilidad: uno de los medios admisibles es, aunque no obligatorio, es justamente el de indicar la fecha de envasado en el producto que venda.

9.7 Identificación de la empresa

En el etiquetado de los productos alimenticios deberá figurar el nombre, la razón social o la denominación del fabricante o el envasador o de un vendedor establecido dentro de la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio.

9.8 País de origen

En los productos procedentes de los Estados miembros de la Unión Europea, se deberá indicar el lugar de origen o procedencia solamente en los casos en que su omisión pudiera inducir a error al consumidor sobre el origen o procedencia real del producto alimenticio.

En los productos originarios de países no pertenecientes a la Unión Europea se deberá indicar en todo caso el lugar de origen o procedencia, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados o Convenios internacionales sobre la materia que resulten de aplicación en España.

La indicación del país de origen o el lugar de procedencia será obligatoria cuando se trate de carne de los códigos de la nomenclatura combinada («NC») que se enumeran en el Anexo XI del Reglamento (UE) 1169/2011. No obstante lo anterior, ha de tenerse en cuenta lo indicado en el apartado sobre etiquetado de carnes de aves de corral.

10. Anexo IV.

Sustancias o productos que causan alergias o intolerancias

1. Cereales que contengan gluten, a saber: trigo (como espelta y trigo khorasan), centeno, cebada, avena o sus variedades híbridas y productos derivados, salvo:
 - a) Jarabes de glucosa a base de trigo, incluida la dextrosa.
Se aplica también a los productos derivados, en la medida en que sea improbable que los procesos a que se hayan sometido aumenten el nivel de alergenicidad determinado por la autoridad competente para el producto del que se derivan.
 - b) Maltodextrinas a base de trigo. Tiene una aplicación similar a la indicada en el apartado anterior.
 - c) Jarabes de glucosa a base de cebada.
 - d) Cereales utilizados para hacer destilados alcohólicos, incluido el alcohol etílico de origen agrícola.
2. Crustáceos y productos a base de crustáceos.
3. Huevos y productos a base de huevo.
4. Pescado y productos a base de pescado, salvo:
 - a) Gelatina de pescado utilizada como soporte de vitaminas o preparados de carotenoides.
 - b) Gelatina de pescado o ictiocola utilizada como clarificante en la cerveza y el vino.
5. Cacahuetes y productos a base de cacahuetes.
6. Soja y productos a base de soja, salvo:
 - a) Aceite y grasa de similla de soja totalmente refinados.

- b) Tocoferoles naturales mezclados (E306), d-alfa tocopherol natural, acetato de d-alfa tocopherol natural y succinato de d-alfa tocopherol natural derivados de la soja.
 - c) Filosteroles y ésteres de fitosterol derivados de aceites vegetales de soja.
 - d) Ésteres de filostanol derivados de filosteroles de aceite de semilla de soja.
7. Leche y sus derivados (incluida la lactosa), salvo:
- a) lactosuero utilizado para hacer destilados alcohólicos, incluido el alcohol etílico de origen agrícola;
 - b) lactitol.
8. Frutos de cáscara, es decir: almendras, avellanas, nueces, anacardos, pacanas, nueces de Brasil, pistachos, nueces macadamia o nueces de Australia y productos derivados, salvo los frutos de cáscara utilizados para hacer destilados alcohólicos, incluido el alcohol etílico de origen agrícola.
9. Apio y productos derivados.
10. Mostaza y productos derivados.
11. Granos de sésamo y productos a base de granos de sésamo.
12. Dióxido de azufre y sulfitos en concentraciones superiores a 10 mg/kg o 10 mg/litro en términos de SO₂ total, para los productos listos para el consumo o reconstituidos conforme a las instrucciones del fabricante.
13. Altramuces y productos a base de altramuces.
14. Moluscos y productos a base de moluscos.

11. Anexo V.

Etiquetados de calidad

11.1 Etiquetado de productos ecológicos

Se considerará que un producto incluye términos que se refieran al método de producción ecológico cuando, en el etiquetado, publicidad o documentos comerciales, el producto, sus ingredientes o las materias primas para alimentación animal se describan en términos que sugieran al comprador que el producto, sus ingredientes o las materias primas para alimentación animal se han obtenido conforme a las normas establecidas en la normativa comunitaria sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos. En particular, los términos ecológico o biológico, sus derivados o abreviaturas, tales como «bio» y «eco», utilizados aisladamente o combinados, podrán emplearse en toda la Unión Europea y en cualquier lengua comunitaria para el etiquetado y la publicidad de un producto cuando este cumpla los requisitos establecidos en las referidas normas.

Cuando se empleen los términos “ecológico” y “biológico” se ha de indicar obligatoriamente en el etiquetado:

- a) El código numérico del organismo de control de que dependa el operador responsable de la última producción u operación de preparación.
- b) El logotipo comunitario de producción ecológica, que en el caso de alimentos envasados, deberá figurar también en el envase.
- c) Cuando se utilice el logotipo comunitario, la indicación del lugar en el que se hayan obtenido las materias primas agrarias de que se compone el producto deberá figurar, también, en el mismo campo visual que el logotipo y adoptará una de las formas siguientes, según proceda:
 - “Agricultura UE”, cuando las materias primas agrícolas hayan sido obtenidas en la UE.
 - “Agricultura no UE”, cuando las materias primas agrarias hayan sido obtenidas en terceros países.
 - “Agricultura UE/no UE”: cuando una parte de las materias primas agrarias haya sido obtenida en la Comunidad, y otra parte en un tercer país.

La mención “UE” o “no UE” podrá ser sustituida por el nombre de un país o completada con dicho nombre en el caso de que todas las materias primas agrarias de que se compone el producto hayan sido obtenidas en el país de que se trate.

El uso del logotipo y la indicación mencionada en el apartado c) serán optativos para los productos importados de terceros países. No obstante, cuando el logotipo comunitario figure en el etiquetado, esa indicación deberá figurar en el etiquetado.

El logotipo ecológico de la UE se ajustará al modelo que figura en el Anexo XI, parte A del Reglamento (UE) 271/2010, de 24 de marzo, que es el siguiente:



El logotipo ecológico de la UE podrá utilizarse también en blanco y negro, solo cuando no sea factible aplicarlo en color:



El formato general de los códigos numéricos será el siguiente: AB-CDE-999.
En el que:

1. “AB” corresponde al código ISO del país en el que se llevan a cabo los controles.
2. “CDE” corresponde a un término de tres letras que deberá aprobar la Comisión o cada Estado miembro, como “bio”, “öko”, “org” o “eko”, que establece un vínculo con el método de producción ecológica.
3. “999” corresponde al número de referencia de un máximo de tres dígitos que debe ser asignado, por la autoridad competente de cada Estado miembro o la Comisión a las autoridades u organismos de control en los que haya delegado funciones de control.

Las normas específicas de producción ecológica son de aplicación a las siguientes especies: bovina (incluso “bubalus” y “bison”), equina, porcina, ovina, caprina y aves de corral (pollos de carne y pintadas, patos, pavos y ocas).

OTROS SÍMBOLOS

Podrán utilizarse logotipos nacionales y privados en el etiquetado, la presentación y la publicidad de los productos que cumplan los requisitos que se establecen en la normativa comunitaria sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos.



Además del logotipo comunitario, el logotipo del Comité de Agricultura Ecológica de la Comunidad de Madrid identifica los alimentos procedentes de la agricultura y ganadería ecológicas producidos, envasados o etiquetados en la Comunidad de Madrid, e indica al consumidor que el producto es conforme a la normativa europea desde su cultivo hasta el etiquetado final y al sistema de control del CAEM.

11.2 Símbolos de calidad de los productos agrícolas y alimenticios

DENOMINACIÓN DE ORIGEN PROTEGIDA

A efectos del Reglamento (UE) 1151/2012, de 21 de noviembre sobre regímenes de calidad de los productos agrícolas y alimenticios se entiende por “**denominación de origen**” el nombre que identifica un producto que reúna estos requisitos:

- originario de un lugar determinado, una región o, excepcionalmente, un país
- cuya calidad o características se deban fundamental o exclusivamente al medio geográfico con sus factores naturales y humanos, y
- cuyas fases de producción tengan lugar, en su totalidad, en la zona geográfica definida.

El símbolo asociado a la “denominación de origen protegida”, es el siguiente:



12. Anexo VI.

Protocolo de autocontrol

Registro del establecimientos cárnicos al por menor

(APARTADO 3.1 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

1. ¿El establecimiento se encuentra inscrito en el Registro de establecimientos cárnicos al por menor, constando el nº de inscripción en un lugar visible del mostrador, junto a la expresión "Venta directa al consumidor"?

Aparatos de peso y medida

(APARTADO 3.2 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

2. ¿Realizan revisiones periódicas de los instrumentos de pesaje?

Presentación y publicidad

(APARTADO 3.3 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

3. El etiquetado, presentación y publicidad de los productos en venta no induce a error o confusión a las personas consumidoras.

Precios

(APARTADO 3.4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

4. Indican el precio total en los productos expuestos y en su publicidad.

5. ¿En los casos de venta fraccionada de alimentos, se especifica el precio por unidad de medida?

Contratación electrónica

(APARTADO 3.5 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

6. ¿La empresa facilita todos los datos de información obligatoria antes de que las dos partes presten su consentimiento?

7. ¿Informa sobre la no existencia de derecho de desistimiento si está legalmente exceptuado?

Facturas o facturas simplificadas

(APARTADO 3.6 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

8. Se expediten y entregan facturas o facturas simplificadas por las operaciones realizadas.

9. Las facturas o facturas simplificadas y sus copias, ¿constan de todos los datos obligatorios?

 Reclamaciones y servicio de atención al cliente

(APARTADO 3.7 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

10. ¿Tiene hojas de reclamaciones a disposición de los/as consumidores/as, anunciándolas mediante cartel oficial?

11. ¿Facilita la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico para reclamar, solicitar información o plantear quejas?

 Protección de datos

(APARTADO 3.8 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

12. Solicitan solamente datos que sean estrictamente necesarios, tratándolos de forma que se garantice su privacidad.

 Gestión de residuos

(APARTADO 3.9 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

13. Efectúa una recogida selectiva de residuos conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad.

14. Realiza una correcta gestión de los residuos según su naturaleza y procedencia.

 Información alimentaria y etiquetado general. Marca sanitaria

(APARTADOS 3.10 Y 3.11 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

Sí No

15. La información es cierta, suficiente, visible y no induce a error.

16. ¿Se facilita la información alimentaria obligatoria mediante etiquetas o carteles, haciendo constar, si es el caso, la presencia de alérgenos?

17. ¿Los productos tienen la fecha de caducidad o de consumo preferente sin sobrepasar?

Compromisos de actuación

(APARTADO 4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

	Sí	No
18. Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo, anunciándolo así mediante el correspondiente Distintivo Oficial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. El personal que atiende presenta un comportamiento correcto y cortés, colaborando con rapidez en la resolución de las dudas y problemas de la clientela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Disponen de personal suficiente que cubra adecuadamente las necesidades los clientes y se reduzca la espera de los mismos en el establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Se efectúa una reposición continuada de productos a fin de satisfacer las demandas que se produzcan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Se realiza una revisión de todos los productos antes de su exposición para la venta, a fin de que cuenten con el etiquetado preceptivo y marcado de precios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Se atiende por orden de petición del servicio con independencia del motivo que lo origine (compra, devolución, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Prestan la información especializada que ayude a la elección del producto más adecuado para el uso demandado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Solicita la oportuna identificación documental al/a la cliente/a en los pagos efectuados mediante tarjeta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Contribuye a la protección del medio ambiente mediante la utilización de envases, y bolsas de materiales no contaminantes y reciclables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones

(COMENTARIOS RELATIVOS AL CONTENIDO Y USO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)

PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo

010Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde
fuera de la ciudad de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE AVES, HUEVOS Y CAZA

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, desarrollada a través de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, es la elaboración e implantación de Códigos de Buenas Prácticas para los distintos sectores comerciales, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.



Unión de consumidores
de la CM-UCE



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID

