



Castilla-La Mancha

### CAPÍTULO III

Autocontrol y códigos de buenas prácticas. Distintivos de calidad, Hojas de Reclamaciones y Arbitraje.

#### Artículo 14. *Autocontrol y códigos de buenas prácticas.*

Las empresas titulares y profesionales o sus organizaciones podrán promover la adopción de medidas de autocontrol y códigos de buenas prácticas, que deberán ponerse en conocimiento de las autoridades de consumo y podrán ser objeto de acreditación o reconocimiento por éstas.

Será considerada buena práctica, conforme a los criterios establecidos por la Norma UNE 170001-2 (diciembre de 2007) o norma que la sustituya, la implantación de un sistema de gestión de la accesibilidad universal para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y en la utilización de los entornos donde realizan su actividad, así como la del servicio que prestan.

#### Artículo 15. *Distintivos de calidad.*

Las empresas titulares y profesionales o sus organizaciones podrán acogerse, en los términos establecidos por la normativa de consumo aplicable a los reconocimientos oficiales y distintivos de calidad vigentes en cada momento.

#### Artículo 16.- *Hojas de Reclamaciones.*

Las empresas y profesionales del ámbito de aplicación de la presente norma, tendrán a disposición de las personas consumidoras las Hojas de Reclamaciones que les puedan solicitar, en los términos establecidos por la norma autonómica reguladora de esta materia vigente en cada momento.

#### Artículo 17.- *Sistema Arbitral de Consumo.*

Las personas titulares de las empresas y profesionales del ámbito de aplicación de la presente norma, podrán adherirse al Sistema Arbitral de Consumo, en los términos establecidos por la normativa sectorial vigente en cada momento.