

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE AUTOESCUELAS

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, 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.



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

a

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
en el sector de
autoescuelas



Unión de consumidores de la CM-UCI



E + C



Federación de Organizaciones Empresariales de la Comunidad de Madrid



PRESENTACIÓN

El Área de Gobierno de Economía y Empleo 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 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 Economía y Empleo invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código 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 y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

Miguel Ángel Villanueva González

Delegado del Área de Gobierno de Economía y Empleo

ÍNDICE

7	Introducción
8	1. Objetivo del Código
	2. Ámbito de aplicación
9	3. Marco jurídico
11	4. Definiciones
13	5. Diagrama de actuación
14	6. Requisitos legales aplicables al sector
	6.1 Información al usuario
21	6.2 Autorizaciones preceptivas y elementos necesarios para el ejercicio de la actividad
25	6.3 Régimen de enseñanza
27	6.4 Documentación y distintivos obligatorios
30	6.5 Cursos de sensibilización y reeducación
31	6.6 Crédito al consumo
32	6.7 Facturas
	6.8 Publicidad
33	6.9 Protección de datos
	6.10 Gestión de residuos
34	7. Compromisos de actuación
	7.1 Generales
35	7.2 Personal
	7.3 Instalaciones
	7.4 Prestación del servicio
38	8. Seguimiento de la aplicación del Código
39	9. Revisión y vigencia del Código
40	10. Anexo I. Preguntas
43	11. Anexo II. Protocolo de Autocontrol

INTRODUCCIÓN

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Autoescuelas” constituye la actualización del editado por el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, elaborado en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 19 de mayo de 2005, firmado con la **Asociación Provincial de Autoescuelas de Madrid**, y aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Cuenta con el consenso de las principales Asociaciones de Consumidores del municipio de Madrid.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Autoescuelas** 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 los consumidores, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este Código se promueve el autocontrol en el Sector de Autoescuelas y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, aquellos empresarios 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. Un 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 tiene como objetivo fomentar el desarrollo de unas buenas prácticas empresariales por parte de las escuelas particulares de conductores, fundamentadas en el suministro de una información clara y suficiente sobre los servicios solicitados por los consumidores o usuarios, así como en la formalización de contratos basados en los principios de transparencia y equilibrio entre las partes.

Todo ello con el fin de incrementar la calidad de la actividad desarrollada en dichos establecimientos y satisfacer las demandas de los consumidores y usuarios con respecto a las mismas, garantizando sus derechos, particularmente en lo que respecta a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código será de aplicación a las autoescuelas, que tengan su domicilio social o que operen mediante secciones ubicadas en el municipio de Madrid, que deseen adherirse voluntariamente al mismo, pertenecientes o no a la Asociación Provincial de Autoescuelas de Madrid.

3. MARCO JURÍDICO

Con carácter general, el marco jurídico aplicable, además de la correspondiente normativa que lo complementa, desarrolle, sustituya o modifique, es el siguiente:

ÁMBITO ESTATAL

- Resolución de 19 de noviembre de 1985. Escuelas de conductores de vehículos de motor. Modelos de libro registro de alumno, libro de reclamaciones, distintivos del personal directivo y docente y documento de acreditación del personal administrativo y subalterno.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Real Decreto legislativo 339/1990, de 2 de marzo. Circulación urbana e interurbana. Texto articulado de la ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo. Crédito al Consumo. Normas reguladoras.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, por el que se regulan las Condiciones Generales de la Contratación.
- Real Decreto de 2822/1998, de 23 de diciembre, Automóviles por el que se aprueba el Reglamento General Vehículos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. Regula la Protección de Datos de Carácter Personal. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre. Escuelas de Conductores de vehículos a motor, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores.
- Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el valor añadido.
- Ley 17/2005, de 19 de julio. Circulación urbana e interurbana. Regula el permiso y la licencia de conducción por puntos y modifica el texto articulado sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- Orden INT/ 2596/2005, de 28 de julio, regula los cursos de sensibilización y reeducación vial para los titulares de un permiso o licencia de conducción.
- 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 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 11/1998, de 9 Julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

- Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza sobre supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos (B.O. Ayuntamiento de Madrid 04-12-1980).
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (B.O. Ayuntamiento de Madrid 05-12-1985).
- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores del Ayuntamiento de Madrid (B.O.C.M. 01-07-2003).

4. 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.

Escuelas particulares de conductores (Autoescuelas)

Como centros docentes están facultadas para impartir, de forma profesional, la enseñanza de los conocimientos, habilidades, aptitudes o comportamientos esenciales para la seguridad de la circulación, a los aspirantes a la obtención de algunos de los permisos o licencias de conducción, previstos en el Reglamento General de Conductores.

Además podrán realizar otras actividades docentes, siempre que cumplan con los requisitos exigidos en la normativa específica que, en su caso, las regule. Asimismo, podrán impartir cursos de reciclaje, sensibilización y/o consistentes en medidas reeducadoras.

Previa autorización de los alumnos e información a éstos del coste asociado a este servicio, podrán gestionar en los centros oficiales, en el nombre de aquellos, el despacho de cuantos documentos les interesen a aquellos y estén directamente relacionados con la obtención del permiso o licencia de conducción o con cursos de especialización, reciclaje o sensibilización.

Consumidor y usuario

Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Cursos de sensibilización y reeducación

Constituyen el cauce para modificar el comportamiento de los conductores que hayan cometido de forma reiterada infracciones. Son cursos de formación vial que se impartirán en centros concertados. Su objetivo es concienciar a los conductores sobre las graves consecuencias humanas, económicas y sociales que se derivan de los accidentes de tráfico y sobre su especial implicación en la producción de éstos, así como reeducar a los participantes hacia unos valores de convivencia y respeto en el entorno del tráfico.

Personal administrativo y otros dependientes de la Autoescuela

Personal dependiente de la escuela que podrá comparecer ante la Jefatura Provincial de Tráfico con la finalidad de gestionar los asuntos de mero trámite relacionados con la actividad de la escuela o sección y reciben los permisos o licencias, calificaciones u otras autorizaciones, una vez expedidos, previa autorización, en su caso, de los alumnos, para lo cual necesitará estar provisto del documento que lo acredite como tal.

Personal directivo de Autoescuela

Es el encargado de planificar, programar, ordenar, dirigir y controlar de forma asidua y continuada la enseñanza y el desarrollo de la actividad docente del centro.

Personal docente de la autoescuela

Es el constituido por los profesores dedicados a impartir la enseñanza de los conocimientos y las técnicas de la conducción teóricos y prácticos necesarios para la formación y adiestramiento de los aspirantes a la obtención de un permiso o licencia de conducción.

Sección de la autoescuela

Sucursal autorizada de la escuela matriz en distinto emplazamiento y con la misma titularidad y denominación. Todas las secciones de que disponga la escuela deberán estar situadas en la misma provincia.

Seguro de responsabilidad civil

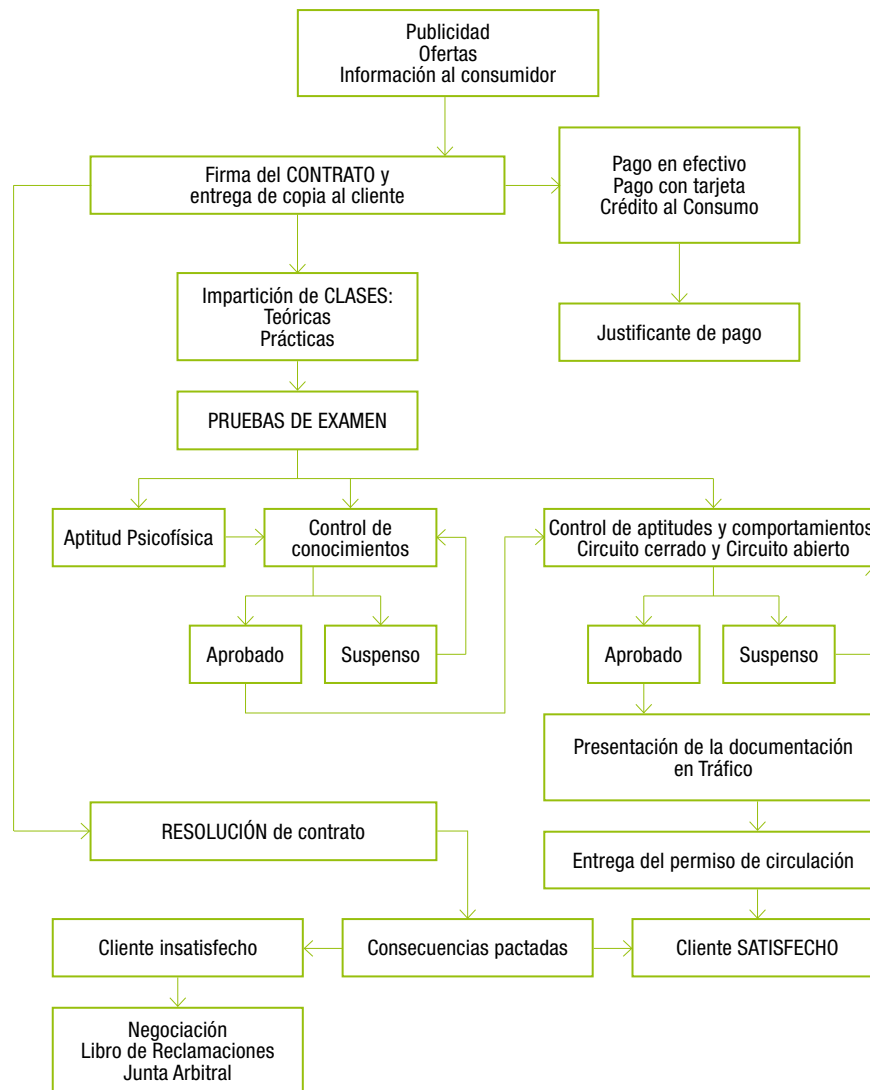
Por este seguro el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la ley y en el contrato, a cubrir el riesgo del nacimiento a cargo del asegurado de la obligación de indemnizar a un tercero los daños y perjuicios causados por un hecho previsto en el contrato de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el asegurado, conforme a derecho.

Titular de autoescuela

Es titular de una escuela de conductores quien figure inscrito como tal en el Registro de centros de formación de conductores existente en el organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico.

5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama muestra esquemáticamente el proceso desarrollado por el sector de las autoescuelas partiendo de la oferta realizada al cliente, así como las situaciones de conformidad o no conformidad derivadas de la misma. Dicho diagrama va a servir de base para definir los puntos de control de calidad necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.



6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

6.1 Información al consumidor

Los consumidores o usuarios tienen derecho a la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y la obligación de información sobre el precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso.

Los usuarios de las escuelas particulares de conductores deberán estar informados sobre:

1) Los diferentes servicios ofrecidos por éstas:

- Obtención del permiso o licencia de conducción. Las escuelas deberán informar de los diferentes tipos de permisos o licencias de conducción a los que pueden optar, requisitos exigidos para cada uno de ellos y utilidad de los mismos, así como los requisitos necesarios para que el alumno pueda ser presentado por la escuela a examen.

- Realización de cursos de especialización, reciclaje o sensibilización. Las escuelas deberán informar sobre los diferentes tipos de cursos, duración, contenido, requisitos y finalidad de los mismos.

Asimismo, deberán tener información acerca de la existencia y ubicación de los centros gestionados mediante concesión por el Ministerio del Interior para impartir los cursos de sensibilización y reeducación vial.

2) Los precios, horarios y posibles ofertas existentes con respecto a los mismos. En concreto, las escuelas de conductores, deberán dar a conocer las tasas a satisfacer por gastos de inscripción; precios por las clases teóricas y prácticas (maniobras, circulación), así como duración de las mismas; importe de los gastos de gestión de los documentos necesarios para la obtención de los permisos de conducción, así como tasas por derecho de exámenes.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

3) Derechos y obligaciones existentes tanto por parte de la escuela como del alumno, los cuales quedarán formalizados por escrito mediante el correspondiente contrato.

Asimismo, la escuela deberá:

- Mostrar de forma visible desde el exterior, la placa acreditativa de la correspondiente autorización de funcionamiento en la que aparecerán reseñados los siguientes datos: denominación de la escuela, número de inscripción en el registro y sello en seco de la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Poner en conocimiento de los usuarios que el personal directivo y docente dispone del certificado de aptitud previo para ejercer sus funciones, expedido por la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Informar a los usuarios que las actividades docentes desarrolladas en el centro cumplen los requisitos exigidos por la normativa específica de aplicación.
- Informar sobre la disposición, por parte de la escuela, de los elementos personales y materiales necesarios para poder desarrollar sus funciones.
- Proporcionar información sobre el régimen de convocatorias, sistema de calificación y vigencia de las pruebas y ejercicios.
- Poner en conocimiento de los usuarios la existencia de un libro de reclamaciones diligenciado y sellado por la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Mostrar al interesado modelo de contrato que va a suscribir con la escuela.

6.1.1 Tipos de permisos y licencias de conducción

Todas las clases de permiso de conducción de las que sea titular una persona deberán constar en un único documento con expresión de las categorías de vehículos cuya conducción autorizan.

El usuario podrá acceder a los siguientes tipos de permiso de conducción:

- **AM:** ciclomotores de dos o tres ruedas y cuatriciclos ligeros, aunque podrá estar limitado a la conducción de ciclomotores de tres ruedas y cuatriciclos ligeros.
- **A1:** motocicletas con una cilindrada máxima de 125 cm³, una potencia máxima de 11 KW. y una relación potencia/peso máxima de 0,1 KW/Kg. y triciclos de motor cuya potencia máxima no exceda de 15 KW.
- **A2:** motocicletas con una potencia máxima de 35 KW. y una relación potencia/peso máxima de 0,2 KW/Kg. y no derivadas de un vehículo con más del doble de su potencia.
- **A:** motocicletas y triciclos de motor.
- **B:** automóviles cuya masa máxima autorizada no exceda de 3.500 Kg. que estén diseñados y construidos para el transporte de no más de ocho pasajeros además del conductor. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 Kg.

Conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase B y un remolque cuya masa

máxima autorizada exceda de 750 Kg., siempre que la masa máxima autorizada del conjunto no exceda de 4.250 Kg., sin perjuicio de las disposiciones que las normas de aprobación de tipo establezcan para estos vehículos.

Triciclos y cuatriciclos de motor.

- **BTP:** sólo tiene validez dentro del territorio nacional, autoriza para conducir vehículos prioritarios cuando circulen en servicio urgente, vehículos que realicen transporte escolar cuando transporten escolares y vehículos destinados al transporte público de viajeros en servicio de tal naturaleza, todos ellos con una masa máxima autorizada no superior a 3500 Kg., y cuyo número de asientos, incluido el del conductor, no exceda de nueve. La edad mínima para obtenerlo será de dieciocho años cumplidos.
- **B + E:** conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase B y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 3500 kg.
- **C1:** automóviles distintos de los que autoriza a conducir el permiso de las clases D1 o D, cuya masa máxima autorizada exceda de 3500 kg y no sobrepase los 7500 Kg., diseñados y contruidos para el transporte de no más de ocho pasajeros además del conductor. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 Kg.
- **C1 + E:** conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase C1 y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada exceda de 750 Kg., siempre que la masa máxima autorizada del conjunto así formado no exceda de 12.000 kg.

Conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase B y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada exceda de 3.500 Kg., siempre que la masa máxima autorizada del conjunto no exceda de 12.000 Kg.

- **C:** automóviles distintos de los que autoriza a conducir el permiso de las clases D1 o D, cuya masa máxima autorizada exceda de 3500 Kg. que estén diseñados y contruidos para el transporte de no más de ocho pasajeros además del conductor. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 Kg.
- **C + E:** conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase C y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada exceda de 750 Kg.
- **D1:** automóviles diseñados y contruidos para el transporte de no más de dieciséis pasajeros además del conductor y cuya longitud máxima no exceda de ocho metros. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 Kg.

- **D1 + E:** conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase D1 y un remolque cuya masa máxima autorizada exceda de 750 Kg.
- **D:** automóviles diseñados y contruidos para el transporte de más de ocho pasajeros además del conductor. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 Kg.
- **D + E:** autoriza para conducir conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase D y un remolque cuya masa máxima autorizada exceda de 750 Kg.

Los conductores se clasifican en dos grupos:

- Grupo 1. Comprende los que sean titulares o soliciten la obtención o prórroga de la licencia o del permiso de conducción de las clases AM, A1, A2, A, B o B+E.
- Grupo 2. Comprende los que sean titulares o soliciten la obtención o prórroga de licencia o permiso de conducción de las clases BTP, C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D o D+E. Se equipara a los profesionales de la enseñanza de la conducción, sin perjuicio de las especialidades que se puedan determinar en su reglamentación específica.

Las **licencias de conducción**, teniendo en cuenta los vehículos cuya conducción autoriza, pueden ser de las siguientes clases:

- Para conducir vehículos para personas de movilidad reducida.
- Para conducir vehículos especiales agrícolas autopropulsados y sus conjuntos cuya masa o dimensiones máximas autorizadas no excedan de los límites establecidos para los vehículos ordinarios o cuya velocidad máxima por construcción no exceda de 45 Km/h.

Si una persona fuera titular de más de una clase de licencia de conducción, todas ellas deberán constar en un único documento.

- Quienes a fecha 8 de diciembre de 2009 sean titulares de una licencia de conducción de **ciclomotores o de un permiso de conducción de las clases A1 o A2**, obtenidos con anterioridad a la entrada en vigor del Reglamento General de Conductores, aprobado por el Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, estarán autorizados a conducir motocultores y tractores agrícolas y máquinas agrícolas automotrices cuya masa máxima autorizada no exceda de 1.000 Kg. y cuya velocidad máxima autorizada no exceda de 20 Km/h, siempre que no lleven remolque.
- Asimismo, las licencias de conducción de ciclomotores obtenidas con anterioridad al 1 de septiembre de 2008 autorizarán a su titular a transportar pasajeros en el vehículo, aunque no tenga los dieciocho años cumplidos.

- Los permisos y las licencias de conducción expedidos conforme al **modelo regulado en la normativa anterior al Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo**, continuarán siendo válidos en las mismas condiciones que fueron expedidos hasta que expire su período de vigencia, sin necesidad de ser sustituidos, hasta que, con ocasión de su prórroga de vigencia o de cualquier otro trámite reglamentario, proceda expedir el permiso o la licencia de conducción en el nuevo modelo.

6.1.2 Requisitos exigidos para obtener permiso o licencia de conducción

En base al Reglamento General de Conductores, para obtener un permiso o licencia de conducción se requerirá:

- a) En el caso de extranjeros, acreditar la situación de residencia normal o estancia por estudios en España de, al menos, seis meses y haber cumplido la edad requerida.
- b) La edad mínima requerida para la obtención de las distintas clases o permisos de conducción son las que se indican:
 - Permiso clase **AM**, quince años, hasta el 1 de septiembre de 2010 podrá obtenerse este permiso a partir de los catorce años cumplidos, si bien éste no autorizará a transportar pasajeros hasta que su titular tenga dieciocho años cumplidos.
 - Permiso clase **A1**, dieciséis años.
 - Permiso clase **A2**, dieciocho años.
 - Permiso clase **A**, veinte años, veintiuno para conducir triciclos de motor cuya potencia máxima exceda de 15 KW.
 - Permiso clase **B**, dieciocho años, veintiuno para conducir triciclos de motor cuya potencia máxima exceda de 15 KW.
 - Permisos clases **BTP, B + E, C1, C1 + E**, dieciocho años.
 - Permisos clases **C, C + E, D1, D1 + E**, veintiún años.
 - Permisos clases **D y D + E** veinticuatro años.

La edad mínima requerida para la obtención de las distintas clases de licencias de conducción será la siguiente:

- Catorce años cumplidos para conducir vehículos para personas de movilidad reducida. No obstante, hasta los dieciséis años cumplidos no se autorizará a transportar pasajeros en el vehículo.
- Dieciséis años cumplidos para conducir vehículos especiales agrícolas autopropulsados y sus conjuntos cuyas dimensiones máximas autorizadas no excedan de los límites establecidos para los vehículos ordinarios o cuya velocidad máxima por construcción no exceda de 45 Km/h.
- c) No estar privado por resolución judicial del derecho a conducir vehículos de motor y ciclomotores, ni hallarse sometido a suspensión o intervención administrativa del permiso o licencia de conducción que se posea.

d) Que haya transcurrido el plazo legalmente establecido, una vez declarada la pérdida de vigencia del permiso o licencia de conducción del que fuera titular como consecuencia de la pérdida total de los puntos asignados.

e) Reunir las aptitudes psicofísicas requeridas en relación con la clase del permiso o licencia que se solicite.

f) Ser declarado apto por la Jefatura Provincial de Tráfico en las pruebas teóricas y prácticas que, en relación con cada clase de permiso o licencia, se determinan en el Reglamento General de Conductores.

g) No ser titular de un permiso de conducción de igual clase expedido en otro Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, ni haber sido restringido, suspendido o anulado en otro Estado miembro el permiso de conducción que poseyese. Los que padezcan enfermedad o deficiencia orgánica o funcional que les incapacite para obtener permiso o licencia de conducción de carácter ordinario podrán obtener licencia o permiso extraordinarios sujetos a las condiciones restrictivas que en cada caso procedan.

6.1.3 Convocatorias

A tenor de lo establecido en el Reglamento General de Conductores:

1. Cada solicitud para obtener permiso o licencia de conducción dará derecho a dos convocatorias para realizar las pruebas. Entre convocatorias de un mismo expediente no deberán mediar más de seis meses, salvo en casos de enfermedad u otros excepcionales debidamente justificados.

La antelación máxima para poder presentarse a la primera convocatoria de las pruebas de control de conocimientos, será de tres meses anteriores al cumplimiento de la edad mínima exigida para obtener la clase de permiso o licencia de conducción de que se trate.

2. Como norma general, las pruebas de control de conocimientos se celebrarán en fecha distinta a la de control de aptitudes y comportamientos en circuito cerrado y ésta a la de control de aptitudes y comportamientos en circulación en vías abiertas al tráfico.

En casos excepcionales debidamente justificados, la Jefatura Provincial de Tráfico podrá autorizar la celebración de todas o algunas de ellas en la misma fecha.

3. Las fechas de las pruebas serán fijadas, a petición del interesado, por la Jefatura Provincial de Tráfico a la que se dirija la solicitud teniendo en cuenta las posibilidades del servicio. La no presentación a cualquiera de las pruebas en las fechas fijadas dará lugar a la pérdida de la convocatoria, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

4. En el supuesto de que la pérdida de la autorización para conducir se haya producido por la pérdida de la totalidad de los puntos que tuviera asignados, y en su caso, haya realizado con aprovechamiento el curso de sensibilización y reeducación vial, contará con tres convocatorias para superar la prueba de control de conocimientos sobre las materias descritas en la Orden INT/2596/2005, de 28 de julio.

Para poder presentarse a cada una de las convocatorias de las que dispone, deberá realizar un ciclo formativo de cuatro horas de duración en el mismo centro donde realizó el curso de sensibilización y reeducación vial para la recuperación del permiso o licencia de conducción.

El ciclo formativo versará sobre las mismas materias que dicho curso y para acreditar su superación se expedirá por el centro una certificación que se presentará por el interesado como requisito previo para poder realizar la prueba.

Agotadas las tres convocatorias sin haber superado la prueba de control de conocimientos para obtener una nueva autorización administrativa para conducir deberá realizar un nuevo curso y superar la citada prueba de control de conocimientos sobre dichas materias.

6.1.4 Tipos de pruebas

Las pruebas a realizar para obtener autorización administrativa para conducir serán las siguientes:

- Pruebas de aptitud psicofísica.
- Pruebas de control de conocimientos.
- Pruebas de control de aptitudes y comportamientos.

Las **pruebas de aptitud psicofísica** tendrán por objeto dejar constancia de que no existe enfermedad o deficiencia que pueda suponer incapacidad para conducir o comprometer la seguridad vial al conducir.

Las **pruebas de control de conocimientos** comprenderán:

- Prueba de control de conocimientos común.
- Prueba de control de conocimientos específicos.

Las pruebas de control de conocimientos se harán de modo que se garantice que el aspirante posee los conocimientos adecuados. Con carácter general, se realizarán por procedimientos informáticos.

Las **pruebas de control de aptitudes y comportamientos** comprenderán:

- Prueba de control de aptitudes y comportamientos en circuito cerrado.
- Prueba de control de aptitudes y comportamientos en circulación en vías abiertas al tráfico general.

En relación a las pruebas indicadas, los aspirantes deberán superar las que se establecen en el Anexo V del Reglamento General de Conductores, según la clase de permiso o licencia de conducción que pretendan obtener.

Las **pruebas teóricas de control de conocimientos** se realizarán:

- En el centro de exámenes que, atendidas las circunstancias y las posibilidades del servicio, determine la Jefatura Provincial de Tráfico a la que se hubiera dirigido la solicitud, cuando las pruebas sean para obtener o ampliar la autorización.
- En los locales del centro de formación que haya impartido el curso aprobado por la Jefatura Provincial de Tráfico, cuando las pruebas sean para prorrogar la vigencia de la autorización.

6.1.5 Calificación de las pruebas y periodo de vigencia de las mismas

La declaración de aptitud en las pruebas de control de conocimientos o en los ejercicios prácticos individuales para obtener o ampliar la autorización especial tendrá un período de vigencia de **seis meses**, contado desde el día siguiente a aquel en que el interesado fue declarado apto en la prueba o ejercicio de que se trate.

Las pruebas serán eliminatorias. Quienes no hayan superado las de control de conocimientos no podrán realizar la de control de aptitudes y comportamientos en circuito cerrado y, quienes no hayan superado ésta, no podrán realizar la de control de aptitudes y comportamientos en circulación en vías abiertas al tráfico general.

La vigencia de los permisos y las licencias de conducción estará subordinada a que su titular mantenga los requisitos exigidos para su otorgamiento, y a que no haya perdido totalmente la asignación inicial de puntos.

El Jefe Provincial de Tráfico procederá a declarar la pérdida de vigencia de las autorizaciones administrativas para conducir cuando, después de otorgadas, se acredite que han desaparecido los requisitos exigidos para obtenerlas o cuando tengan constancia de que el titular de la autorización ha perdido la totalidad de su crédito de puntos, una vez se haya anotado en el Registro de conductores e infractores la última sanción firme en vía administrativa que suponga la pérdida de ese crédito. Declarada la pérdida de vigencia, el interesado deberá entregar el permiso o licencia de conducción en la Jefatura Provincial de Tráfico la cual, de no hacerlo, ordenará su retirada por los Agentes de la autoridad.

6.2 Autorizaciones preceptivas y elementos necesarios para el ejercicio de la actividad

6.2.1 Autorizaciones administrativas

Toda escuela o sección, para impartir enseñanza de los conocimientos y las técnicas de la conducción para la obtención de permiso o licencia de conducción,

cualquiera que sea su clase, se adscribirá al régimen de autorizaciones para la prestación del servicio en el sector de autoescuelas por lo que se ajustará a los requisitos establecidos en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, y demás normativa de desarrollo.

6.2.2 Elementos de las escuelas particulares de conductores

Toda escuela deberá disponer de los elementos personales y materiales necesarios para poder desarrollar sus funciones.

Los elementos personales son el titular, el personal directivo y docente y el personal administrativo y otros. Los materiales están constituidos por los locales, los terrenos o zonas de prácticas, los vehículos, el material didáctico y cualquier otro material utilizado en la enseñanza.

a) Elementos personales mínimos

Toda escuela deberá disponer de:

- Un titular debidamente autorizado, el cual es responsable de que la escuela, y en su caso sus secciones, reúnan, en todo momento, los elementos personales y materiales mínimos exigidos para su apertura y funcionamiento y del cumplimiento de las normas que regulan las escuelas particulares de conductores, en cuanto le afecten.
- Un director en posesión del correspondiente certificado de aptitud de director de escuelas de conductores, debidamente autorizado para ejercer como tal.
- Dos profesores, en posesión del correspondiente certificado de aptitud de profesor de formación vial o de profesor de escuelas particulares de conductores, debidamente autorizados para ejercer como tales por cada una de las secciones que conforman la escuela.

Todo ello sin perjuicio de que una misma persona pueda estar autorizada para el ejercicio de más de una función en la misma escuela.

b) Elementos materiales mínimos

Locales

Los locales de toda escuela o sección deberán tener las siguientes dependencias mínimas:

- Un aula de, al menos, 20 metros cuadrados. Las que impartan enseñanza para la formación de aspirantes a la obtención de permiso de las clases C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D o D+E deberán disponer de un aula de, al menos, 30 metros cuadrados para facilitar la adecuada ubicación del material didáctico.
- Una zona de recepción e información.
- Un despacho para el director.
- Los elementos sanitarios exigidos por la normativa sectorial correspondiente.
- Se colocará en lugar visible desde el exterior una placa cuadrada con dimensiones estándar, en la que figurarán los siguientes datos: en la parte

superior izquierda, y sobre un fondo azul, la letra “L” en color blanco; en la parte superior derecha, la denominación de la escuela y el número de inscripción en el registro y el sello en seco de la Jefatura provincial de Tráfico. Debiéndose colocar otra de similares características en el acceso a las zonas de maniobras, en su caso.

Terrenos

Los terrenos deberán contar con las instalaciones adecuadas, estar debidamente acondicionados para la realización simultánea de las maniobras y reunir las características necesarias para que, si el aprendizaje se realiza simultáneamente por varios alumnos, no se origine peligro entre ellos.

Vehículos

Toda escuela o sección deberá disponer, en propiedad o por otro título, de al menos un vehículo de la categoría adecuada a cada clase de permiso o licencia de conducción para cuya enseñanza esté autorizada, con excepción de la licencia para ciclomotores. No obstante, la escuela o sección que imparta enseñanza para la obtención de permiso de la clase B, con excepción de las unipersonales, deberá disponer de dos turismos al menos.

En ningún caso podrá tener un número de vehículos inferior al del personal docente de que disponga el centro, excluidos los profesores que estén en posesión de un certificado de aptitud limitado a enseñanzas de carácter teórico.

Los vehículos de toda escuela deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Estar a nombre del titular de la escuela.
- b) Figurar dados de alta en la escuela, constando así en el Registro de centros de formación de conductores.
- c) Ajustarse a las condiciones generales que se establecen en el Reglamento General de Vehículos.

Los vehículos a utilizar en la realización de las pruebas de control de aptitudes y comportamientos deben cumplir las prescripciones establecidas en el Anexo VII del Reglamento General de Conductores, 818/2009, del 8 de mayo.

En el supuesto de que los vehículos sean aportados por los interesados, como puede ocurrir en el caso de los coches de minusválidos o de los vehículos adaptados a las deficiencias de las personas que hayan de conducirlos, podrán:

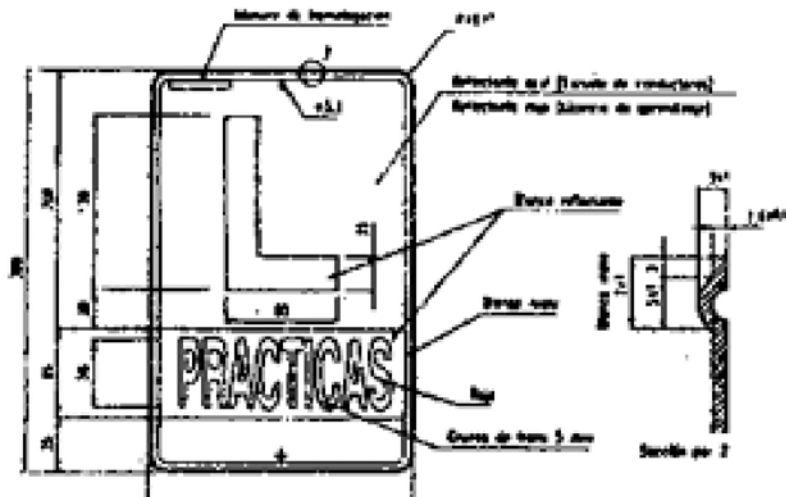
- a) Estar dados de alta en la escuela, aún cuando no se computarán para determinar los elementos materiales mínimos de que debe disponer, a no ser que, por sus características, puedan ser utilizados en la enseñanza general.
- b) Ser aportados por los propios alumnos. En este caso, la placa de identificación del vehículo no precisará llevar troquelada ninguna inscripción y el fondo del recuadro sobre el que va inscrita la letra «L» será de color rojo.

Si el aspirante realiza la prueba de control de aptitudes y comportamientos con un vehículo sin pedal de embrague, o palanca accionada manualmente en el caso de las motocicletas, esta circunstancia se indicará en el permiso de conducción y sólo habilitará para la conducción de un vehículo de estas características.

Señales en los vehículos de aprendizaje de la conducción

1. Indica que el vehículo circula en función del aprendizaje de la conducción o de las pruebas de aptitud.
2. Los vehículos adscritos a la enseñanza de la conducción en escuelas de conductores deberán llevar esta señal en la parte delantera y trasera, que será únicamente visible cuando el vehículo circule en función de la enseñanza de las pruebas de aptitud.
3. Los turismos que se utilicen para la enseñanza de la conducción al amparo de una licencia de aprendizaje deberán llevar esta señal en la parte delantera y trasera.
4. Esta señal, consistirá en una placa reflectante, cuyas dimensiones se han de ajustar a lo establecido legalmente, en la que, por su parte superior y sobre un fondo azul se destacará la letra L en color blanco. Debajo de este recuadro azul se destacará sobre fondo blanco la palabra “PRÁCTICAS” con letras de color rojo; en la parte inferior llevará troquelados, a la izquierda, las siglas de la provincia y el número de inscripción de la escuela en el Registro de Centros de Enseñanza; en el centro la matrícula del vehículo, y a la derecha, el sello en seco de la Jefatura Provincial de Tráfico.

La placa referenciada responderá al siguiente diseño:



Los vehículos dados de alta en una autoescuela o sección no podrán dedicarse a ninguna otra actividad lucrativa ni llevar otras placas, carteles, información o instrucciones que las establecidas por ley, excepto el nombre de la marca franquiciada y el anagrama de la asociación provincial o nacional a que pertenezca el titular de la escuela y, en su caso, otras marcas o distintivos asociados a ella expresamente autorizados por la Jefatura Provincial de Tráfico que, en su caso, deberán ir situados en lugar distinto al destinado al cartel e inscripciones e inscritos en un rectángulo cuyas dimensiones no podrán exceder de las fijadas como mínimo para dicho cartel.

Material didáctico

El material didáctico de cada una de las secciones que conforman la escuela estará en función del alcance de su autorización.

Toda escuela o sección deberá tener el material didáctico adecuado al tipo de permiso para cuya obtención se vaya a impartir enseñanza, el cual estará como mínimo constituido por:

Películas u otros medios audiovisuales, diapositivas, transparencias, láminas murales, paneles, elementos informáticos de apoyo a la enseñanza u otros elementos, proyectables o no, adecuados para la enseñanza de las normas y señales de circulación, la técnica de la conducción, mecánica del vehículo, técnicas de primeros auxilios y colección legislativa actualizada acerca de la normativa de tráfico.

6.3 Régimen de enseñanza

6.3.1 Programación de la enseñanza

Toda escuela programará las enseñanzas ajustándose a las normas del Reglamento General de Conductores y a los objetivos, contenidos mínimos y directrices que al efecto establezca el Ministro del Interior, a propuesta de la Jefatura Central de Tráfico, previo informe de las asociaciones más representativas del sector de la enseñanza de la conducción.

En todo caso, la enseñanza deberá alcanzar los niveles de calidad adecuados, estimándose que puede ser indicio suficiente para apreciar que no se ha producido tal circunstancia la existencia de un porcentaje de alumnos declarados aptos inferior en un 20 por 100 a la media provincial, computada anualmente, teniendo en cuenta, en su caso, la existencia de circunstancias relevantes que pudieran influir en los resultados. Si esos porcentajes se repitieran durante tres meses consecutivos, además de la sanción correspondiente, la Jefatura Provincial de Tráfico podrá iniciar el procedimiento de pérdida de vigencia de la autorización de funcionamiento de la escuela o sección.

Salvo petición expresa del interesado, cada clase tendrá una duración mínima de 45 minutos, con excepción de las maniobras en circuito cerrado, cuya duración mínima será de 30 minutos.

El número máximo de alumnos que podrá recibir simultáneamente enseñanza teórica en la misma aula no excederá en ningún caso de **40**, y estará, además, en relación con la superficie del aula en la que dichas clases se impartan a razón de metro y medio cuadrado por alumno, de forma tal que se reúnan en todo momento las condiciones adecuadas de visibilidad, higiene y comodidad.

6.3.2 Enseñanzas mínimas

Todo solicitante de permiso de conducción, cualquiera que sea su clase, deberá poseer y demostrar que posee un conocimiento razonado y una buena comprensión de las materias que, tanto a nivel general como específico se indican en el Reglamento General de Conductores, al menos, las normas y señales reguladoras de la circulación, en especial de los aplicables a la conducción y circulación de los vehículos que, según los casos, autorice a conducir la licencia, y de las cuestiones, factores, equipos y elementos de seguridad concernientes al conductor, al vehículo y, en su caso a la carga transportada.

En las pruebas de control de conocimientos, el aspirante seleccionará la respuesta que considere correcta entre las propuestas para cada pregunta.

El número de preguntas planteadas será:

- a. En la prueba de control de conocimientos común a todo permiso, cualquiera que sea su clase, un mínimo de 30 preguntas y un máximo de 50.
- b. En cada una de las pruebas de control de conocimientos específicos, un mínimo de 16 preguntas y un máximo de 40.
- c. En la prueba de control de conocimientos para obtener licencia de conducción, un mínimo de 16 preguntas y un máximo de 40.

Para ser presentado a las pruebas de control de aptitudes y comportamientos, salvo que sea o haya sido titular de un permiso de clase equivalente, el director, previo informe del profesor que haya impartido las enseñanzas, certificará por cada alumno que, a su juicio, éste ha recibido la formación práctica necesaria para obtener el permiso de conducción. En el caso de que un alumno insistiese en ser presentado a examen sin el citado certificado, el director de la escuela lo hará constar expresamente bajo su firma en la solicitud de examen.

6.4 Documentación y distintivos obligatorios

6.4.1 Registro de alumnos

Toda escuela o sección deberá llevar un registro de alumnos matriculados con hojas numeradas, diligenciadas y selladas por la Jefatura Provincial de Tráfico. Este registro, que podrá estar informatizado, será cumplimentado diariamente por orden de inscripción y en él constarán todos los alumnos matriculados con expresión de los datos de cada uno relativos al número y fecha de inscripción, nombre, apellidos, documento nacional de identidad y fecha de nacimiento, clase o clases de permiso o licencia de conducción que posee y a que aspira, fechas en que inicia y termina la enseñanza y el resultado final obtenido.

El registro, del que se responsabilizará el titular de la escuela o la persona en quien delegue, será custodiado y conservado en el centro durante, al menos, cinco años, contados a partir de la última inscripción realizada en él.

6.4.2 Fichas del alumno

Toda escuela o sección deberá cumplimentar, por cada alumno, las fichas de clases teóricas y prácticas y de actitudes que sean precisas. En estas fichas, que se ajustarán al modelo oficial que determine el organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico, figurarán los datos del centro, del alumno, del profesor, las clases recibidas y espacios adecuados para que el profesor pueda hacer constar sus observaciones en relación con el aprendizaje, los riesgos detectados en el alumno al inicio del proceso formativo y el instrumento utilizado en esta evaluación, certificar si el alumno ha recibido la formación necesaria para ser presentado a la realización de las pruebas y obtener el permiso o licencia de que se trate y consignar las fechas y los resultados de las pruebas realizadas.

En la ficha de clases teóricas, que cumplimentará el profesor que las imparta, figurarán, además, las fechas de inicio y finalización del ciclo de enseñanza y las faltas de asistencia a clase del alumno.

La ficha de clases prácticas, que cumplimentará el profesor que las imparta, dispondrá, además, de espacios adecuados para consignar la fecha y hora de cada clase y, en las clases de circulación en vías abiertas al tráfico, el kilometraje del vehículo al comienzo y al final. Igualmente dispondrá de un espacio para que, tanto el alumno como el profesor, puedan firmar al finalizarla.

Las fichas de los alumnos se deberán custodiar y conservar en el centro a disposición de la Jefatura Provincial de Tráfico durante, al menos, dos años contados a partir de la fecha en que el alumno dejó de serlo.

6.4.3 Distintivos

El personal directivo y docente deberá llevar consigo cuando ejerza sus funciones o presencia el desarrollo de las pruebas, la autorización de ejercicio y el distintivo personal que los identifique ajustado a modelo oficial y sellado por la Jefatura Provincial de Tráfico, en el que consten los datos del director o profesor, con sus respectivas fotografías, y los de la escuela o sección en que ejerce sus funciones.

6.4.4 Contrato de enseñanza

Toda escuela deberá suscribir, con cada uno de sus alumnos un contrato de enseñanza en el que se especifiquen los derechos y obligaciones que, como consecuencia de aquél, se deriven para cada una de las partes contratantes. Un ejemplar se entregará al alumno y el otro quedará archivado en la escuela. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido.
- c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

6.4.5 Libro de reclamaciones

Las escuelas deberán tener, por cada sección, a disposición del público y de la Jefatura Provincial de Tráfico, un libro de reclamaciones diligenciado y sellado

por dicha Jefatura. El régimen de los libros de reclamaciones y su utilización se regirá por las siguientes normas:

- a) Durante las horas de funcionamiento de la escuela deberá permanecer depositado en la misma, advirtiéndose de ello al público mediante un cartel colocado en lugar visible con la leyenda «existe un libro de reclamaciones».
- b) Será facilitado a los alumnos de la escuela que deseen expresar alguna queja sobre el funcionamiento de la misma, así como a los funcionarios de la Dirección General de Tráfico o su organización periférica cuando sea requerido.
- c) En todas las reclamaciones o quejas se harán constar el nombre, apellidos, domicilio y documento nacional de identidad de quienes la formulen, así como el número de inscripción en el libro registro, en su caso.
- d) En el plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a aquel en que la reclamación se formule, la escuela deberá presentar el libro en la Jefatura de Tráfico a los efectos oportunos.
- e) Cuando se solicite de la Jefatura de Tráfico el diligenciado y sellado de un nuevo libro deberá presentarse el anterior, utilizado en la totalidad de sus páginas o con las que estén anuladas. En los casos de extravío o deterioro, el titular o Director de la escuela deberá declarar por escrito tal extremo.

En materia de reclamaciones las escuelas particulares de conductores se regirán por su normativa sectorial propia, sin perjuicio de la aplicación de las normas del sistema unificado de reclamaciones en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en la misma.

Se deberá disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que pueda remitirse a los consumidores a otros lugares distintos.

6.4.6 Seguro de responsabilidad civil

En el marco empresarial de la autoescuela, el seguro contratado deberá cubrir los eventuales daños emergentes de la enseñanza. Así, el titular del vehículo no conductor está obligado a reparar el daño causado por acción u omisión por el personal docente en el ejercicio de sus funciones al intervenir culpa o negligencia, el cual ha de responsabilizarse del doble mando del vehículo y de la seguridad de la circulación tanto durante la impartición de las clases de enseñanza práctica como durante el transcurso de la prueba de control de aptitudes y comportamientos en circulación en las vías abiertas al tráfico.

6.5 Cursos de sensibilización y reeducación

Los cursos de sensibilización y reeducación vial son el elemento esencial en el sistema denominado permiso y licencia de conducción por puntos, como cauce para lograr la pretendida modificación de los comportamientos reiteradamente infractores.

La impartición de estos cursos tiene como objetivo:

- a) Sensibilizar a sus participantes sobre las graves consecuencias humanas, económicas y sociales que se derivan de los accidentes de tráfico y sobre la especial implicación de los propios conductores en la producción de éstos.
- b) Reeducar los comportamientos y actitudes de los participantes hacia la cultura de la seguridad vial y hacia unos valores de convivencia y respeto en el entorno del tráfico.

Los cursos podrán ser de dos tipos:

- De recuperación parcial de puntos, con una duración de doce horas.
- De recuperación del permiso o la licencia de conducción, con una duración de veinticuatro horas.

Ambos distribuyen su tiempo de duración en dos partes: una común, similar para todos los conductores, y otra específica, individualizada para cada conductor, que incidirá sobre las áreas concretas en las que el conductor presente mayores carencias, teniendo en cuenta su perfil infractor y sus conocimientos sobre seguridad vial, así como el tipo de vehículo utilizado o su condición de conductor profesional.

Una vez finalizado el curso de sensibilización y reeducación vial, el Director del Centro donde se haya realizado deberá comunicar, por procedimientos informáticos, al Registro de conductores e infractores de la Dirección General de Tráfico, el resultado obtenido en éste, que si fuera favorable, produciría la recuperación automática de los puntos, en el supuesto de los cursos de recuperación parcial de puntos, permitiendo al interesado volver a ejercer la actividad de conducción o, en su caso, acceder a la realización de la correspondiente prueba de control de conocimientos establecida en el Reglamento General de Conductores, en el supuesto de los cursos de recuperación del permiso o la licencia de conducción.

Asimismo, si el resultado es favorable, el Director del centro expedirá una certificación conforme al modelo establecido, que acreditará la realización y la superación con aprovechamiento del curso, que deberá, además, remitir a la Jefatura Provincial de Tráfico correspondiente a la provincia donde el centro tenga su domicilio social.

La realización de estos cursos se llevará a cabo por centros cuya gestión se realizará mediante concesión por el Ministerio del Interior, estando su ubicación en función del censo de conductores y la distribución geográfica de la población dentro de cada provincia.

Dichos cursos correrán a cargo del interesado y serán impartidos por formadores y psicólogos-formadores acreditados por la Dirección General de Tráfico, pudiendo contar con la colaboración de las Asociaciones de Víctimas de Accidentes de Tráfico.

6.6 Crédito al Consumo

Si en el pago del servicio es posible la financiación, la escuela que en el ejercicio de su actividad, ofrezca un crédito a un consumidor, está obligada a entregarle a éste antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega.

El contrato del crédito se formalizará por escrito, en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado. El incumplimiento de la forma escrita dará lugar a la nulidad del contrato.

Dicho contrato además de las condiciones esenciales, contendrá necesariamente:

- a) Indicación de la tasa anual equivalente (coste total del crédito expresado en un porcentaje anual sobre la cuantía del crédito concedido) y condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.
- b) Relación del importe, número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para reembolso del crédito y el pago de los intereses y demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.
- c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario, salvo que exista acuerdo mutuo entre las partes formalizado por escrito. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo, que deberá estar claramente identificado en el acuerdo.

Si la contratación del curso queda condicionada a la concesión del préstamo al consumo, aquella quedaría sin efecto si el crédito se denegara, no pudiendo forzarse al cliente al pago al contado o a otras fórmulas de pago.

Si el contrato de enseñanza se resuelve, implica también la resolución del crédito a él vinculado.

6.7 Facturas

Los empresarios o profesionales pertenecientes al sector de autoescuelas, están obligados a expedir y entregar factura por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellas. Igualmente, deben conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y se efectúen en el desarrollo de su actividad comercial.

A efectos de preservar los derechos del consumidor, con carácter general, y sin perjuicio de lo establecido en la normativa específica aplicable en su caso, en las facturas o tiques deberán constar, como mínimo, los siguientes datos:

1. Nombre y apellidos, si se trata de persona física; razón social o denominación social completa del expedidor, si se trata de persona jurídica. (El nombre comercial del establecimiento no es requisito indispensable, quedando a la voluntad del empresario su inclusión).
2. Número de identificación fiscal del obligado a expedir factura o tique, es decir, NIF si es persona física o CIF si es persona jurídica.
3. Fecha de expedición, que será la de la operación comercial realizada.
4. Descripción de las operaciones o concepto de los artículos o servicios objeto de la transacción comercial.
5. Contraprestación total, es decir, el precio final abonado por el consumidor.

6.8 Publicidad

La publicidad y edición de folletos publicitarios, ofertas y demás servicios que ofrezca la autoescuela, deben ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos y/o información que puedan ser ilícitos, es decir, engañosos, desleales o subliminales.

De manera singular, la información publicitaria ofrecida por la autoescuela en relación a precios y servicios ofertados será lo más clara y concreta posible, de forma que no induzca a error o engaño al consumidor.

La publicidad que se realice en relación a los Centros de reconocimiento de conductores (centros sanitarios privados acreditados por la Dirección General de Tráfico para informar sobre las aptitudes físicas, psicofísicas y psicológicas de los conductores de vehículos a efectos de la obtención del oportuno permiso de conducción) se limitará estrictamente a especificar su función y localizar su ubicación.

En general, se prohíbe la publicidad en relación con vehículos a motor que incite a la velocidad excesiva, a la conducción temeraria, a situaciones de peligro o cualquier otra circunstancia que suponga una conducta contraria a la Ley o cuando dicha publicidad induzca al conductor a una falsa o no justificada sensación de seguridad. Esta publicidad estará sometida al régimen de autorización administrativa previa. Las infracciones en materia de publicidad se sancionarán en la cuantía y a través del procedimiento establecido en la legislación sobre defensa de los consumidores y usuarios.

6.9 Protección de datos

Las escuelas particulares de conductores como establecimientos que, en el desarrollo de su actividad, solicitan y tratan datos de carácter personal procedentes de los alumnos, 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. En concreto:

- Sólo podrán solicitar de los usuarios aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad, los cuales deberán ser exactos, actualizados y veraces.
- Dichos datos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.
- Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco al respecto.

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

6.10 Gestión de Residuos

Las escuelas particulares de conductores deben colaborar en la gestión de los residuos urbanos que generen en el marco de su actividad, colaborando en su almacenamiento, reutilización, reciclado, clasificación, eliminación y depósito, de acuerdo a las directrices dispuestas en la normativa y en aras de la protección del medioambiente.

7. 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:

7.1. Generales

- Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el Art. 25 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero.

Son características del sistema arbitral:

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

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se anunciará en el local mediante el correspondiente distintivo.

- Con periodicidad anual, cumplimentarán el Protocolo de Autocontrol que deberán remitir al Ayuntamiento de Madrid, junto con la documentación solicitada al respecto, para su verificación y posterior concesión del símbolo de calidad “Buenas Prácticas”. Todo ello, sin perjuicio de las actividades de inspección y control que desarrollen las Administraciones Públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.
- El empresario anunciará en el local, la adhesión voluntaria a este Código de Buenas Prácticas, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, así como su existencia a disposición de los consumidores que deseen consultarlo.

Los establecimientos adheridos al presente Código de Buenas Prácticas, colaborarán en la difusión del mismo, debiendo tener ejemplares a disposición de los consumidores que lo soliciten.

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

- Facilitarán el libro de reclamaciones, siempre que sea solicitado, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.

7.2. Personal

- El personal mostrará hacia el alumnado, 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 éste pueda plantear.
- Se atenderá al usuario por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine (matrícula, información de precios, cambios de horario y/o días de las clases, etc.).
- Se velará por la actualización permanente del personal docente y administrativo del centro, al que se involucrará en el cumplimiento de los compromisos de actuación contenidos en el presente Código de Buenas Prácticas, fomentando así el camino progresivo hacia la calidad total.

7.3. Instalaciones

- Los medios técnicos empleados para la docencia y prestación del servicio, se mantendrán en adecuado estado de limpieza, conservación y, en su caso, iluminación, promoviendo, siempre que ello sea posible, el uso de las nuevas tecnologías.

7.4. Prestación del servicio

- Con carácter general, se complementará la correcta información al usuario, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc) las actualizaciones normativas, noticias y/o publicaciones que se consideren más novedosas y de interés en el sector de la automoción.
- Se adaptarán los horarios de las clases a las necesidades de los usuarios, al menos los correspondientes a las clases prácticas, con el fin de facilitar su integración en la escuela.
- Antes del comienzo de las clases todo centro suscribirá un **contrato** con el alumno, en el que quedarán recogidos con claridad y precisión, como mínimo los siguientes datos:
 - Identificación del centro y, en su caso, sección o sucursal autorizada: nombre y apellidos o denominación social, domicilio e identificación fiscal del titular de la actividad, así como número de inscripción en el Registro de centros de formación de conductores de la escuela matriz o sección.
 - Identificación del alumno y del representante legal, en su caso: nombre, apellidos y domicilio. De encontrarse el alumno en situación de minoría de edad los datos del representante legal deberán constar necesariamente.

- Declaración por parte de la escuela de que se dispone de los medios para impartir las enseñanzas necesarias para la obtención de los distintos tipos de permisos de conducción conforme a lo estipulado en la normativa aplicable.
 - Material que comprende el curso o clases y modalidad de entrega del mismo.
 - Denominación concreta del curso a realizar o clase de permiso de conducción solicitado.
 - Número de clases teóricas y prácticas que cubre el contrato, duración de las mismas, así como los días de impartición.
 - Fecha de inicio del curso o clases y tiempo previsto desde su inicio hasta la presentación a las pruebas correspondientes.
 - Precio total, impuestos incluidos, con el debido desglose de los conceptos a abonar, individualizando: los precios de cada clase teórica y práctica o curso a realizar, las posibles ofertas o promociones a las que se acoja el alumno, el importe de las correspondientes tasas; así como, en su caso, los gastos de gestión de documentos ante organismos oficiales, de llevarse ésta a cabo por el centro, los de inscripción y los de tramitación de sucesivos expedientes.
 - Modalidades de pago de que se dispone, con expresión de la elegida por el alumno, así como del importe del desembolso inicial y de la cuantía, número y periodicidad o fechas de los pagos en el supuesto de aplazamiento y/o financiación.
 - Vigencia del contrato a partir de la fecha de su firma, así como información sobre las causas de resolución del mismo.
 - Facultad de desistimiento del alumno en los 10 días hábiles siguientes a la firma del contrato, con independencia de que por la forma de contratación utilizada pudiera gozar de este derecho, previéndose dos supuestos diferenciados:
 - a) En caso de que no se hubiera iniciado prestación de servicio por parte del centro ni incurrido el alumno en gastos de gestión, el desistimiento se ejercerá sin penalización alguna, procediéndose, en su caso, a la devolución de las cantidades anticipadas por éste.
 - b) En el supuesto de que hubiese comenzado la ejecución de la prestación del servicio, el alumno que ejercite el derecho de desistimiento abonará los gastos de gestión efectivos y debidamente justificados que su inscripción hubiese ocasionado, así como, una cantidad proporcional a las clases y/o servicios disfrutados hasta esa fecha en relación con los que tuviera contratados.
- Dicho desistimiento se comunicará a la autoescuela mediante documento fehaciente.

- Información acerca de la existencia de libro de reclamaciones y del sometimiento del centro al Sistema Arbitral de Consumo como forma de resolución de conflictos.
- El contrato se extenderá por duplicado, será aceptado y firmado por ambas partes entregándose un ejemplar al alumno y/o a su representante legal, conservándose el otro depositado en el centro a los efectos oportunos durante, al menos, un periodo de tres años a contar desde su firma.
- En los pagos efectuados a través de tarjetas electrónicas, 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.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán a los usuarios recomendaciones sobre la conveniencia de:
 - Guardar la publicidad, ya que en todos los casos tiene carácter contractual.
 - Solicitar los resguardos correspondientes a los pagos efectuados.
- La Autoescuela colaborará activamente para que el alumno logre superar las pruebas en un tiempo razonable, comprometiéndose a su presentación a la prueba práctica dentro del menor transcurso de tiempo posible desde la superación del examen teórico.
- Con independencia de que se impartan cursos de sensibilización y reeducación vial, con carácter general, se promoverá la formación integral y responsable del alumnado en la conducción, incentivando la concienciación de éste de forma que prevalezca siempre la prudencia y el respeto a los demás, en garantía de la seguridad vial. En este sentido, se difundirá el contenido de la Carta Europea de Seguridad Vial y del fin que ésta persigue, que es el de reducir los índices de siniestralidad, incidiendo en los siguientes aspectos:
 - Importancia del cumplimiento inexcusable de las normas de circulación y consecuencias de su infracción.
 - Necesidad de una conducción racional y sostenida, repercusión del sueño y la fatiga.
 - Influencia del consumo de alcohol y drogas en el nivel de atención y la capacidad de respuesta del conductor.
 - La colaboración necesaria en relación a cuantas medidas se promuevan a favor de reducir los accidentes de circulación.

8. 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, en base a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y 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, quien podrá determinar en cualquier momento, su retirada, en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La exhibición del símbolo de calidad por parte de aquellos establecimientos 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 procederá a inscribir en el correspondiente Registro de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo de Calidad “Buenas Prácticas”, adscrito a la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, a aquellos establecimientos que hayan solicitado su adhesión al mismo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

9. 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.

10. ANEXO I. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS EN RELACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR DE AUTOESCUELAS

1. ¿Tiene la autoescuela obligación de tener Hojas de Reclamaciones a disposición de los clientes?

La Autoescuela debe tener a disposición del público, durante el horario de funcionamiento de la misma, un libro de reclamaciones, advirtiendo de ello mediante el correspondiente cartel que anuncie su existencia, siendo facilitado a los alumnos que deseen expresar alguna queja o reclamación.

2. ¿Dónde puede el titular o Director de una autoescuela adquirir el Libro de Reclamaciones?

El titular o Director de una Autoescuela solicitará de la Jefatura Provincial de Tráfico el diligenciado y sellado de cada libro de reclamaciones que se requiera, previa presentación del anterior, que deberá haber sido utilizado en la totalidad de sus páginas o con las que estén anuladas. En los casos de extravío o deterioro se deberá declarar por escrito tal extremo.

3. ¿Cómo ha de ser cumplimentado el Libro de Reclamaciones?

En todas las reclamaciones o quejas se harán constar el nombre, apellidos, domicilio y documento nacional de identidad de quienes la formulen, así como el número de inscripción en el libro registro, en su caso.

En el plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a aquél en que la reclamación se formule, la Escuela deberá presentar el libro en la Jefatura de Tráfico a los efectos oportunos.

4. ¿Tiene el empresario obligación de expedir factura? ¿Qué datos debe contener la misma?

Los empresarios pertenecientes al sector de autoescuelas, están obligados a expedir y entregar factura por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial, así como a conservar su copia o matriz.

Toda factura deberá contener como mínimo: nombre y apellidos, si se trata de persona física; razón social o denominación social completa del expedidor, si se trata de persona jurídica; número de identificación fiscal del obligado a expedir factura o tique, es decir, NIF si es persona física o CIF si es persona jurídica y fecha de expedición, que será la de la operación comercial realizada, descripción de los servicios objeto de transacción comercial y contraprestación total, es decir, precio final abonado por el consumidor.

5. ¿Puede el alumno exigir la entrega de la copia del contrato?

Toda escuela deberá suscribir, con cada uno de sus alumnos un contrato de enseñanza en el que se especifiquen los derechos y obligaciones que, como

consecuencia de aquél, se deriven para cada una de las partes contratantes. Un ejemplar se entregará al alumno y el otro quedará archivado en la escuela.

6. Una vez formalizado el contrato, ¿puede el consumidor desistir del mismo? ¿en qué plazo?

El desistimiento del contrato de enseñanza es la facultad que tiene el alumno para dejar sin efecto dicho contrato, notificándolo a la autoescuela, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna.

En virtud de la normativa vigente, y con carácter general, el consumidor dispone de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato desde la fecha de formalización del mismo. No obstante, si el empresario hubiera incumplido su obligación de información, en el documento contractual, sobre el derecho de desistimiento, el consumidor dispondrá de un plazo de tres meses desde la celebración del contrato.

7. ¿Qué son cláusulas abusivas en un contrato?

Son aquéllas estipulaciones no negociadas individualmente contrarias a la buena fe que causen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones en perjuicio del consumidor.

Son abusivas las cláusulas que:

- Vinculen el contrato a la voluntad del empresario.
- Limiten los derechos del consumidor y usuario.
- Determinen la falta de reciprocidad en el contrato.
- Impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.
- Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

8. ¿Qué ha de tener en cuenta el empresario al realizar folletos publicitarios u ofertas?

La información proporcionada al consumidor por parte de la autoescuela mediante la publicidad ha de ser veraz, objetiva y suficiente, de tal forma que no induzca a error o engaño al consumidor. A estos efectos se ha de tener en cuenta que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta a efectos contractuales.

9. ¿Qué son los cursos de sensibilización y reeducación? ¿Qué finalidad tienen?

Son cursos orientados a sensibilizar a sus participantes sobre las graves consecuencias humanas, económicas y sociales que se derivan de los

accidentes de tráfico y de esta forma, reeducar los comportamientos y actitudes de los alumnos hacia la cultura de la seguridad vial y hacia unos valores de convivencia y respeto en el entorno del tráfico.

Estos cursos según el tipo pueden tener como finalidad la recuperación parcial de puntos, o bien la recuperación del permiso o licencia de conducción, conforme con el sistema denominado permiso y licencia de conducción por puntos.

10. ¿Qué ventajas tiene para el empresario la adhesión a éste Código de Buenas Prácticas?

La adhesión a este Código de Buenas Prácticas por parte de empresarios y/o profesionales permite llevar el autocontrol de la actividad desarrollada e implica la adopción voluntaria de una serie de compromisos de mejora continua, contribuyendo a elevar el nivel de calidad y seguridad de los servicios prestados, así como mejorar la imagen de sus establecimientos, diferenciándose de la competencia.

11. ¿Qué ventajas tiene para el consumidor la adhesión por parte de los empresarios a éste Código de Buenas Prácticas?

Para los consumidores y usuarios supone un aumento en el nivel de satisfacción y confianza así como una garantía en la protección de sus derechos.

12. ¿Cómo se identifica un establecimiento adherido a un Código de Buenas Prácticas?

La adhesión al Código de Buenas Prácticas va ligado a la concesión del símbolo de calidad empresarial “Buenas Prácticas” y a la inscripción en el Registro de personas físicas y jurídicas concesionarias de dicho símbolo, distintivo que exhibirá en su establecimiento y en cualquier medio de difusión de su actividad mercantil y/o profesional.

13. ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

11. ANEXO II. PROTOCOLO DE AUTOCONTROL

Información al consumidor

(Apartado 6.1 del Código de Buenas Prácticas)

1. Se facilita información clara y suficiente acerca de los diferentes servicios y sus precios.

SÍ NO

2. Se facilita información acerca de los requisitos personales, pruebas a superar, trámites y autorizaciones necesarias para la obtención del permiso de que se trate.

Autorizaciones preceptivas y elementos necesarios para el ejercicio de la actividad

(Apartado 6.2 del Código de Buenas Prácticas)

3. La escuela dispone de las autorizaciones administrativas pertinentes y se encuentra inscrita en el Registro de centros de formación de conductores.

4. La escuela exhibe la correspondiente placa en lugar visible desde el exterior y en el acceso a la zona de maniobras.

5. El personal directivo y docente está en posesión de autorización preceptiva y su número y cualificación es la adecuada para el desarrollo de su actividad.

6. Se dispone del material e instalaciones adecuados al tipo de permiso para cuya obtención se imparta enseñanza.

7. Los vehículos cumplen las exigencias técnicas necesarias y llevan las placas y símbolos de identificación exigidos legalmente.

Régimen de enseñanza

(Apartado 6.3 del Código de Buenas Prácticas)

8. Las enseñanzas se ajustan a lo estipulado en el Reglamento General de Conductores y demás normativa de aplicación.

9. La enseñanza alcanza el nivel de calidad adecuado.

Documentación y distintivos obligatorios

(Apartado 6.4 del Código de Buenas Prácticas)

10. Existe un Registro de alumnos que se cumplimenta diariamente y conserva en la escuela durante cinco años.

11. Se cumplimentan las fichas correspondientes a las clases de cada alumno y se conservan durante 2 años.

	SÍ	NO
12. El personal directivo y docente lleva el correspondiente distintivo de identificación durante el ejercicio de sus funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. La escuela suscribe con cada alumno un contrato en el que constan los derechos y obligaciones de las partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Dicho contrato carece de cláusulas abusivas y se ajusta a las exigencias de la buena fe negocial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Una vez formalizado el contrato, se entrega al cliente una copia firmada, archivando el otro ejemplar en la escuela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Se dispone de libro de reclamaciones visado por la Jefatura Provincial de Tráfico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Dicho libro se anuncia en lugar visible al público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. El libro de reclamaciones se facilita al usuario siempre que es solicitado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. En supuesto de accidente, se asume la responsabilidad civil o en su caso, penal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cursos de sensibilización y reeducación (Apartado 6.5 del Código de Buenas Prácticas)		
20. Se imparten cursos de sensibilización y reeducación vial por ser un centro autorizado al efecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Se facilita información relativa a los cursos de sensibilización y reeducación vial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facturas (Apartado 6.7 del Código de Buenas Prácticas)		
22. Se expiden y entregan las facturas debidamente cumplimentadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicidad (Apartado 6.8 del Código de Buenas Prácticas)		
23. La publicidad realizada por la escuela en relación a precios, servicios y ofertas no es engañosa ni desleal, ajustándose a los principios de veracidad y suficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Se realiza publicidad que incite a la conducción temeraria o induzca al conductor a una falsa sensación de seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO
Protección de datos (Apartado 6.9 del Código de Buenas Prácticas)		
25. La escuela solicita de los alumnos los datos estrictamente necesarios para el desarrollo de su actividad, tratándolos adecuadamente de forma que se garantice la privacidad de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromisos de actuación (Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)		
26. Se favorece la formación, conocimiento y cumplimiento del Código por parte del personal del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. El personal tiene la cualificación profesional adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. El usuario es convenientemente asesorado y orientado, cuidándose la buena atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Se procura la formación integral y ágil del alumno, en favor de la superación de las pruebas de examen y en tiempo razonable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Los horarios se flexibilizan de acuerdo a las necesidades del alumno y a las posibilidades del centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Se admite la resolución del contrato de enseñanza, si se dan las circunstancias previstas en el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de Calidad		
33. ¿Tienen un Sistema de Calidad documentado e implantado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. ¿Afecta a la totalidad del servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué parte es la afectada?		
Observaciones: (Comentarios relativos al contenido y uso del Código de Buenas Prácticas)		



Si desea más información consulte:

Servicio de Promoción y Estudios de Consumo

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 91 588 84 38 / 91 588 84 36

promocionconsumo@munimadrid.es

www.munimadrid.es

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010

www.munimadrid.es

Junta Arbitral de Consumo (JAC)

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010