

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES 2021

INTRODUCCIÓN

Con motivo de la derogación del Decreto 2/1995 que regulaba la prestación de los servicios ofrecidos por los talleres de reparación de automóviles en la Comunidad de Madrid, ha sido necesario adaptar el protocolo de actuación a la normativa que aún continúa siendo de aplicación para continuar con la campaña de inspección de talleres de reparación de vehículos automóviles que lleva desarrollándose desde el año 2019.

OBJETIVOS

La presente campaña tiene como objetivos generales los siguientes:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley los consumidores en relación con esta actividad.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores.
- Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a los establecimientos controlados en la campaña.
- Sensibilizar al sector sobre su responsabilidad ante los ciudadanos en relación a los derechos que les son reconocidos, con información suficiente y adecuada y responsabilizarse de su garantía.
- Análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.
- Sancionar, en su caso, las irregularidades detectadas para la efectiva protección de los derechos de los usuarios de estos servicios.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- Real Decreto 559/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por 21 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo adscritos a los Distritos de la ciudad de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo durante el año 2021.

Tipo de establecimientos a visitar

Los establecimientos a visitar corresponden a los que en la aplicación tienen los siguientes epígrafes:

- 452001 TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES ESPECIALIZADO EN CHAPA Y PINTURA.
- 452002 TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES ESPECIALIZADO EN MECÁNICA Y ELECTRICIDAD.
- 452003 TALLER DE MONTAJE DE ACCESORIOS PARA EL AUTOMOVIL
- 452004 MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR N.C.O.P.
- 454001 MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MOTOCICLETAS Y VENTA DE SUS REPUESTOS Y ACCESORIOS.

METODOLOGÍA

Elaboración de protocolos

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.

- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que además sirven como guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

Historial

Antes de realizar la visita de inspección, el Inspector intentará comprobar los antecedentes del titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

Mecánica de actuación

En los establecimientos a inspeccionar, los inspectores comprobarán lo siguiente:

Documentación

Los inspectores comprobarán si dispone del cartel con el número de policía del establecimiento.

Asimismo verificarán si dispone de documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, y rellenarán el correspondiente apartado en el acta de inspección siguiendo las instrucciones que han proporcionado desde la Agencia de Actividades (AA). En caso de no disponer del citado documento se pondrá en conocimiento de la AA.

Se verificará si el establecimiento posee documentación que acredite que ha presentado declaración responsable en el organismo competente de la Comunidad de Madrid según se establece en el artículo 4.1 del RD 1457/1986:

Artículo 4. Inicio de actividad.

1. Antes de la apertura de un taller de reparación de automóviles, dada su vinculación a la seguridad vial, la persona física o jurídica que desee ejercer esta actividad deberá presentar en la comunidad autónoma del territorio donde esté ubicado el taller, una declaración responsable en la que el titular del taller o el representante legal del mismo indique la clasificación del taller, manifieste que cumple los requisitos establecidos en los apartados 7 y 8 de este artículo, que dispone de la documentación que así lo acredita, que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad y que se responsabiliza de que la ejecución de los trabajos se efectúa de acuerdo con las normas y requisitos que se establecen en este real decreto.

Y por último se comprobará si presenta autorización escrita del fabricante de automóviles, en el caso de tratarse de un "taller oficial de marca".

Placa-distintivo y publicidad

Los talleres deben exhibir una placa-distintivo tal y como se establece en el artículo 6 del RD 1457/1986:

Artículo 6. Placa-distintivo

1. Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda, según lo señalado en el anexo II del presente Real Decreto.

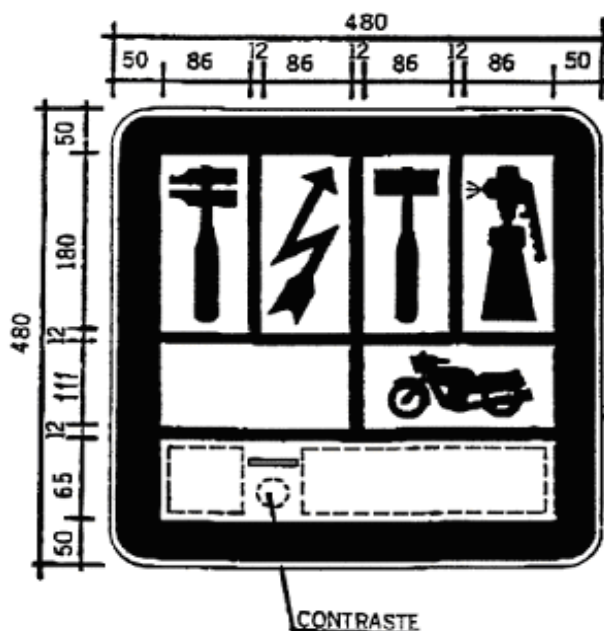
2. La placa-distintivo que se ajustará en todas sus partes y detalles el modelo diseñado en el anexo II, está compuesta por una placa metálica, cuadrada, de 480 milímetros de lado con sus cuatro vértices redondeados y el fondo en color azul.

3. De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales, con las dimensiones señaladas en el anexo II y destinadas:

- La primera, o más alta, a las cuatro ramas de actividad.

- La segunda, o intermedia, a las especialidades.
- La tercera, o más baja, a las siglas de la provincia de ubicación del taller, al contraste, y al número de identificación del taller asignado por la Comunidad Autónoma. En ningún caso la obtención de este número de identificación o la estampación del contraste por el órgano competente podrán constituir un requisito previo para el inicio del ejercicio de la actividad.

MODELO DE PLACA DISTINTIVO



La descripción de las características de dicha placa se completa en el artículo 7 del citado Real Decreto:

Artículo 7. Características de la placa-distintivo

1. Para cada una de las ramas de mecánica, electricidad-electrónica, carrocería o pintura del automóvil se establecen los símbolos que se indican en el anexo II del presente Real Decreto que consisten en una llave inglesa, una flecha quebrada, un martillo y una pistola de pintar, respectivamente, en color azul sobre fondo blanco.
2. La parte alta de la placa distintivo estará dividida en cuatro rectángulos verticales separados entre sí, destinados a cada uno de los símbolos representativos de las cuatro ramas de la actividad a que puedan dedicarse los talleres. En la placa-distintivo de cada taller sólo se incluirán en los respectivos rectángulos los símbolos que correspondan a su actividad y quedarán vacíos los restantes espacios.
3. La parte segunda o intermedia de la placa-distintivo, estará dividida, a su vez y por su mitad, en dos rectángulos horizontales. El rectángulo de la izquierda (izquierda del espectador o derecha de la placa) quedará reservado para las respectivas contraseñas de los Centros de Diagnóstico u otras especialidades, de acuerdo con lo que se legisle en su momento. El rectángulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa) estará destinado al símbolo correspondiente a taller de reparaciones de motocicletas.
4. El símbolo del taller de reparación de motocicletas a que se refiere el párrafo anterior estará constituido por el perfil de dicho vehículo en dirección a la izquierda del espectador, en color azul, sobre fondo blanco. Este espacio, cuando se trate de talleres dedicados únicamente a la reparación de vehículos automóviles de más de tres ruedas, permanecerá vacío.
5. El espacio inferior, o tercera parte en que se divide la placa-distintivo, estará a su vez subdividido en tres zonas diferenciadas:
 - La de la izquierda (del espectador) destinada a las siglas de la provincia donde radique el taller.
 - La central destinada al contraste que será estampado por el órgano competente y debajo del guion.
 - La de la derecha (del espectador) destinada a estampar el número de identificación del taller asignado por la Comunidad Autónoma.

Si los talleres no están clasificados como oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, que puedan inducir a confusión o error al usuario tal como se indica en el artículo 8:

Artículo 8. Ostentación de referencias a marcas

En el caso de los talleres no clasificados como oficiales de marca, con arreglo a lo previsto en el artículo 3.º, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que puedan inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el artículo 3.º, punto 1.b).

Se comprobará todo tipo de publicidad, tanto la que exhiba en el escaparate como la que emita a través de folletos u otro tipo de soporte de carácter duradero, para verificar que cumple lo publicitado, que no induce a error al consumidor y que respeta sus derechos.

Se observarán los carteles que exhibe el establecimiento a fin de verificar que no contienen cláusulas abusivas o ilícitas.

Se comprobará si admiten tarjetas de débito o crédito estando anunciadas.

Información al usuario

Dado que el Decreto 2/1995 de la Comunidad de Madrid ha sido derogado en este apartado todavía sigue siendo de aplicación la parte que no fue derogada del Real Decreto 1457/1986, además de ser aplicable la parte general contenida en el artículo 14.2 de ley 11/1998:

Artículo 14. Información en materia de precios (L 11/1998)

(...).

2. Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

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.

(...)

Con el anterior artículo se contempla de modo genérico todo lo que se detallaba en las preguntas 12 a 16 de la ficha anterior, en esta ocasión todo ello se responde en la pregunta número 12.

Las cuestiones comprendidas entre la 17 y 23 de la ficha anterior quedan sin respaldo jurídico y por lo tanto se eliminan, en el caso concreto de la pregunta 20 que se refiere a la información de la garantía de las reparaciones tampoco aplicaremos el artículo 60.e del texto refundido ya que este punto se refiere a bienes y no a servicios.

La información sobre el horario se solicita considerando el artículo 27 de la ley 16/1999 de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid

Artículo 27. Publicidad de horarios

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.

A ello se responde en la pregunta 13 de la ficha actual que correspondería a la información sobre el horario que se controlaba en las cuestiones 24 y 25 de la ficha anterior.

Por último de la parte no derogada del artículo 12 del Real Decreto estatal, se puede rescatar lo que se indica en el punto 2 en lo que se refiere a las piezas y los tiempos de trabajo para el caso de los talleres oficiales de marca.

Artículo 12. Información al usuario. (RD 1457/1986)

1. (Derogado)

2. Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos de trabajos, y su sistema de valoración en pesetas, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.
3. No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.
4. Se prohíbe la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller, de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Real Decreto y demás disposiciones vigentes.
5. Las hojas de reclamaciones a que se refiere el presente artículo deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el anexo III de este Real Decreto, y figurar, al menos, en la lengua española oficial del Estado.
6. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que establece las obligaciones de información de los prestadores.

Presupuesto y resguardo de depósito

Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo a la reparación. La validez del mismo será como mínimo de 12 días hábiles, y en caso de que el taller decida cobrárselo al cliente, deberá ponerlo en su conocimiento.

Todo lo relativo al presupuesto y al resguardo de depósito está contenido en el artículo 14 del Real Decreto 1457/1986:

Artículo 14. Presupuesto y resguardo de depósito.

1. Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.
2. En el presupuesto debe figurar:
 - a) El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.
 - b) El nombre y domicilio del usuario.
 - c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
 - d) Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
 - e) La fecha y la firma del prestador del servicio.
 - f) La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
 - g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
 - h) Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.
3. Las normas de desarrollo del presente Real Decreto determinarán los índices, módulos o criterios para la fijación del coste del presupuesto para el usuario.
4. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.
5. Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.
6. Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación.

7. En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

7.1 En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- a) El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.
- b) El nombre y domicilio del usuario.
- c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo.
- d) Descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación.
- e) Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
- f) Fecha y firma del prestador del servicio.

7.2 La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.

7.3 En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del taller.

8. El plazo de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado deberá guardar, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, la adecuada relación con la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.

9. El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Piezas de repuesto

El taller está obligado a presentar al cliente y entregarle salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos. Igualmente están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y el precio de los repuestos utilizados.

En este sentido, el inspector solicitará dicha documentación a fin de comprobar si se cumple la normativa legal: origen de los repuestos, precio de los mismos, etc.

Artículo 9. Piezas de repuesto. (RD 1457/1986)

1. Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación con las excepciones que se enuncian:

- a) Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria y Energía.

El taller facilitará al cliente información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y de la garantía de los mismos. En el caso de industrias especializadas autorizadas por el Ministerio de Industria y Energía deberá constar además, fehacientemente, dicha circunstancia y el número de Registro Especial de Fabricantes de Partes, Piezas y Equipos para Vehículos Automóviles que les correspondan.

- b) Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados, reconstruidos por talleres especialistas, expresamente autorizados por el Ministerio de Industria y Energía, para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos, cuyos modelos incorporen el conjunto reconstruido, previa conformidad escrita del cliente y siempre que el taller se responsabilice también por escrito de que tales conjuntos se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

- c) Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar, siempre que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara, en los casos siguientes:

- Por razón de urgencia justificada.
- Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos.

- Por cualquier otra razón aceptada por el usuario; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.
- 2. Queda prohibido a todos los talleres, sea cual fuere su clasificación, instalar en los vehículos automóviles, piezas, elementos o conjuntos cuya utilización no esté permitida por lo dispuesto en el Código de la Circulación.
- 3. Las piezas, elementos o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán llevar fijada de manera legible e indeleble la marca del fabricante, si este requisito es exigido por la legislación específica. Asimismo deberán llevar además la contraseña de homologación en el caso que por disposición del Ministerio de Industria y Energía sea obligatoria.
- 4. El pequeño material (arandelas, pasadores, etc.), que por su configuración o tamaño no permita fijar sobre él la marca del fabricante, deberá poder identificarse por la marca del mismo fijada en etiquetas, marchamos o en el estuche o paquete que lo contenga.
- 5. El taller que efectúe la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregarle al término de la misma, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.
- 6. Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.
- 7. Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del vehículo.

Facturas

Los talleres están obligados a entregar factura a los clientes debidamente desglosada y especificando cualquier tipo de cargo devengado, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas. Se señalará por cada concepto su importe.

Todos los requisitos de la factura vienen recogidos en el artículo 15 del Real Decreto 1457/1986:

Artículo 15. Factura y gastos de estancia.

1. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe, de acuerdo con lo que se indica en los artículos 12 y 14 del presente Real Decreto.
2. Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda dicho usuario al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

Con respecto al desglose hay que tener en cuenta lo indicado en la consulta CC-01-2019 que se puede consultar en el siguiente enlace [CC-01-19 Criterios talleres de coches \(munimadrid.es\)](https://www.munimadrid.es)

Garantías de las reparaciones

La garantía que otorgue el taller caducará a los tres meses o 2.000 kms recorridos (para vehículos industriales caducará a los 15 días o 2.000 kms recorridos) salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso, para éstas registrará el de mayor duración.

El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.

La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar.

Los requisitos de la garantía vienen recogidos en el artículo 16 del Real Decreto 1457/1988:

Artículo 16. Garantía de las reparaciones

1. Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las condiciones que establece este artículo.
2. La garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos. Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso y para éstas regirá el de mayor duración. El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.
3. La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.
4. Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante, previa comunicación del usuario, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará al usuario si la nueva reparación será efectuada por el propio taller garante o por otro taller que actúe en su nombre.
5. La eventual aportación de piezas por el usuario, para la reparación de su vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, y, en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas.
6. El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con la o las reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 6 del artículo 14, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.
7. El taller quedará obligado a devolver al cliente de forma inmediata la cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.
8. Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados o en la aceptación de garantías, en la resolución del mismo se acordará la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante la jurisdicción competente.
9. El taller no podrá bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación, sin permiso expreso del propietario.
10. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

Hojas de reclamaciones

El artículo 17 del Real Decreto 1457/1986 obliga a los talleres de reparación de vehículos automóviles a poner a disposición de los clientes "Hojas de Reclamaciones" conforme al modelo oficial:

Artículo 17. Reclamaciones.

1. Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones», conforme al modelo oficial que se inserta con anexo III al presente Real Decreto y que estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa, otra color verde y otra color amarillo.

(...)

Las hojas a que se refiere difieren de las que estaban en vigor hasta ahora por el Decreto 2/1995 en la existencia de la copia de color amarillo, se pueden aceptar tanto unas como otras, así como las del SUR, ya que todas posibilitan la formulación de reclamaciones.

En cuanto al anuncio de las mismas, ya que la parte que hacía referencia a dicho anuncio ha sido derogada es de aplicación la normativa general en este caso que implica la utilización del cartel normalizado del SUR.

Cumplimentación de ficha técnica

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto dos modelos de ficha técnica, uno para la visita inicial y otro para la visita de comprobación.

En primera vuelta se confeccionarán las fichas técnicas (21/05 TALLER) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación, en la visita de comprobación se rellenará de modo que todo aquello que estuviera bien en la primera visita se contestará como NA y solo se contestará SI o NO si la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa.

Se levantará acta de inspección cuando se detecte una o más infracciones a la normativa.

Es muy importante que en el acta de inspección lo incorrecto quede claramente identificado.

No deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas.

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del inspector y del inspeccionado. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

En el caso de realizar visita de comprobación se rellenará la ficha de comprobación (21/05 C-TALL) y sólo se rellenarán aquellos puntos que estuvieran incorrectos en la visita anterior, los aspectos correctos se cumplimentarán con NA en esta ficha de comprobación.

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de un mes para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en SIGSA, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(21/05 TALLER) FICHA DE CONTROL DE TALLERES DE AUTOMOVILES
(21/05 TALLER) y (21/05 C-TALL)

DOCUMENTACIÓN		SI	NO	NA
01	Exhibe en lugar visible el cartel con el NDP del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Presenta copia de la declaración responsable presentada en la Comunidad Autónoma (Art. 4.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Presenta autorización escrita del fabricante de automóviles en el caso de tratarse de un taller oficial de marca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PLACA DISTINTIVO Y PUBLICIDAD		SI	NO	NA
05	Ostenta en la fachada y en lugar visible la placa distintivo (Art. 6 RD 1457/86)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	La actividad desarrollada-coincide con lo reseñado en la placa distintivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	La placa indica toda la información recogida en el artículo 7 del RD 1457/1986 (siglas provinciales autonómicas, contratos, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Ausencia de marcas tanto en el interior como en el exterior que induzcan a error o confusión (Art. 8 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Ausencia de carteles que contengan cláusulas abusivas o que induzcan a error a los consumidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Ausencia de carteles declinando la responsabilidad sobre los vehículos depositados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Admiten tarjetas de débito o crédito estando anunciadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN OBLIGATORIA AL USUARIO		SI	NO	NA
12	Se exponen al público el precio de todos y cada uno de los servicios que se prestan por parte del taller (incluyendo descuentos, suplementos, recargos aplicables, etc.) (Art. 14.2.a L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Horario de prestación de servicios (Art. 27 L 16/1999)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	-Los talleres oficiales de marca tienen a disposición del público los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilizan en sus reparaciones (Art. 12.2 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	-Los talleres oficiales de marca tienen a disposición del público tablas de tiempos de trabajo y su valoración (Art. 12.2 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRESUPUESTO		SI	NO	NA
16	¿Elabora presupuesto escrito? (Art. 14.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	En el caso de renuncia a la elaboración del presupuesto este hecho consta de forma fehaciente (Art. 14.5 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	En el PRESUPUESTO figura:			
	-Identificación fiscal (Art. 14.2.a RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	-Domicilio del taller (Art. 14.2.a RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	-Nombre del usuario (Art. 14.2.b RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	-Domicilio del usuario (Art. 14.2.b RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	-Identificación del vehículo			
	---Marca (Art. 14.2.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	---Modelo (Art. 14.2.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	---Matrícula (Art. 14.2.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	---Nº de kilómetros recorridos (Art. 14.2.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	-Reparaciones a efectuar (Art. 14.2.d RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	-Precio total desglosado (Art. 14.2.d RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	-Fecha/firma del prestador del servicio (Art. 14.2.e RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	-Fecha prevista de entrega (Art. 14.2.f RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	-Periodo de validez del presupuesto (Art. 14.2.g RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	-Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario (Art. 14.2.h RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESGUARDO DE DEPÓSITO		SI	NO	NA
32	¿Entrega resguardo de depósito siempre que el vehículo queda depositado en el taller? (Art. 14.7 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	En el RESGUARDO DE DEPOSITO figura:			
	-Identificación fiscal (Art. 14.7.1.a RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	-Domicilio del taller (Art. 14.7.1.a RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	-Nombre del usuario (Art. 14.7.1.b RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	-Domicilio del usuario (Art. 14.7.1.b RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	-Identificación del vehículo			
	---Marca (Art. 14.7.1.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	---Modelo (Art. 14.7.1.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	---Matrícula (Art. 14.7.1.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	---Nº de kilómetros recorridos (Art. 14.7.1.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	-Motivo del depósito. (Presupuesto o reparación) (Art. 14.7.1.c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO	NA
42 -Descripción de la reparación o servicios a prestar(Art. 14.7.1.d RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43 -Importe de cada operación concreta, si ya fuese conocido (Art. 14.7.1.d RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44 -Fecha prevista de entrega. (Del vehículo o del presupuesto) (Art. 14.7.1.e RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45 -Fecha/firma del prestador del servicio (Art. 14.7.1.f RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PIEZAS DE REPUESTO	SI	NO	NA
46 Tiene a disposición del público justificación documental de: -Origen de los repuestos (Art. 9.6 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47 -Precio de los mismos (Art. 9.6 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48 Facilita información sobre la garantía de los repuestos (para nuevos Art. 60.e TRLGDCU, para usados, reacondicionados, reconstruidos Art. 9.1.a RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49 Cuando se utilizan piezas usadas o reconstruidas, existe conformidad escrita del cliente (Art. 9.1.b y c RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50 Las piezas, elementos o conjuntos que se utilizan en las reparaciones llevan la marca del fabricante (Art. 9.3 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FACTURACIÓN	SI	NO	NA
51 ¿Entrega siempre factura? (Art. 15.1 D RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52 En la FACTURA especifica: - Nombre y apellidos, razón o denominación social del expedidor (Art. 12.1 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53 -Número de identificación fiscal del expedidor. (Art. 12.1 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54 -Domicilio del expedidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55 -Identificación del destinatario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56 -Domicilio del destinatario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57 -Fecha de expedición. (Art. 12.1 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58 -Operaciones realizadas. (Art. 15.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59 -Importe de las piezas utilizadas. (Art. 15.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60 -Horas de trabajo empleadas. (Art. 15.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61 -Importe de las horas de trabajo. (Art. 15.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO	NA
62 Los importes concuerdan con las tarifas anunciadas de los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63 Coinciden los importes con los del presupuesto previo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64 En el caso de que cobren gastos de estancia, se ajusta a lo establecido en el artículo 15.2 del Real Decreto 1457/1986	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GARANTÍAS	SI	NO	NA
65 La garantía es de al menos 3 meses o 2000 km (Art. 16.2 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66 La garantía es total (comprende materiales aportados, mano de obra, y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar) (Art. 16.3 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES	SI	NO	NA
67 Dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes (Art. 17.1 RD 1457/1986)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68 Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público (Art. 32 D 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN	SI	NO	NA
69 Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
70 Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA

- 01-03:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 04:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no sea un taller oficial de marca.
- 05:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 06-07:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no tenga la placa distintivo.
- 08:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando sea un taller oficial de marca.
- 09-10:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 11:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no anuncien tarjetas de crédito.
- 12-13:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 14-15:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no sea un taller oficial de marca.
- 16-17:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 18-31:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no elabore presupuesto.
- 32:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 33-45:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no entregue resguardo de depósito.
- 46-48:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 49:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** si nunca utiliza piezas usadas.
- 50:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** si la pieza no debe llevar la marca.
- 51:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.
- 52-64:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando no entregue factura.
- 65-70:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.