

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES 2021

INTRODUCCIÓN

Las anteriores campañas de inspección y control de talleres de reparación de automóviles se realizaron en los años 2009, 2012 y 2015. En el año 2009 se visitaron 598 talleres y el 20,6% de los mismos tenía irregularidades; en 2012 se visitaron 321 de los cuales el 47% tenía alguna irregularidad y por último en 2015 se inspeccionaron 384 talleres de los que el 60,7% presentaban irregularidades.

Los datos y la evolución desfavorable del porcentaje de irregularidades motivaron la realización de un nuevo control en el año 2019 y su continuación durante los años 2020 y 2021.

Los datos obtenidos se compararán con las campañas anteriormente citadas.

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 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

- Decreto 2/1995, de 19 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes (BOCM nº 52, de 2 de marzo y corrección de errores BOCM nº 162, de 10 de julio).
- 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 automóbiles, 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 automóbiles, 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 DE LA CAMPAÑA

Esta campaña ha sido efectuada durante el año 2021 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos de la ciudad de Madrid.

Se han realizado un total de 317 inspecciones a 186 talleres registrándose irregularidades en 141 el 75,8% de los mismos.

Los datos acumulados del 2019, 2020 y 2021 dan un total de 1041 inspecciones, a 600 establecimientos registrándose irregularidades en 479 el 79,8% de los mismos.

Tras la visita de comprobación de subsanación de deficiencias el porcentaje inicial se ve reducido ostensiblemente quedando finalmente fijado en el 18,8%.



Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:45
CSV : 110SNCK9J2NQSBUU



RESULTADOS 2021

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	317
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	186
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	141 (75,8%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	83,0	17,0
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	77,0	23,0
Presenta copia de la declaración responsable presentada en la Comunidad Autónoma.	52,9	47,1
Presenta autorización escrita del fabricante de automóviles en el caso de tratarse de un taller oficial de marca.	63,4	36,6
PLACA DISTINTIVO Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
Ostenta en la fachada y en lugar visible la placa distintivo	90,8	9,2
La actividad desarrollada-coincide con lo reseñado en la placa distintivo	95,7	4,3
La placa recoge la información indicada en el artículo 7 del RD 1457/1986 (siglas provinciales, contrastes, etc)	97,5	2,5
Ausencia de marcas tanto en el interior como en el exterior que induzcan a error o confusión	96,2	3,8
Ausencia de carteles que contengan cláusulas abusivas o que induzcan a error a los consumidores	92,0	8,0
Ausencia de carteles declinando la responsabilidad sobre los vehículos depositados.	96,9	3,1
Admiten tarjetas de débito o crédito estando anunciadas.	96,2	3,8
INFORMACIÓN OBLIGATORIA AL USUARIO	%SI	%NO
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.)	77,5	22,5
Horario de prestación de servicios	83,3	16,7
-Los talleres oficiales de marca tienen a disposición del público los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilizan en sus reparaciones	85,7	14,3
-Los talleres oficiales de marca tienen a disposición del público de tablas de tiempos de trabajo y su valoración	83,3	16,7



Información de Firmantes del Documento



PRESUPUESTO	%SI	%NO
¿Elabora presupuesto escrito?	66,9	33,1
En el caso de renuncia a la elaboración del presupuesto este hecho consta de forma fehaciente	77,5	22,5
En el PRESUPUESTO figura:		
-Identificación fiscal	95,7	4,3
-Domicilio del taller	95,7	4,3
-Nombre del usuario	96,6	3,4
-Domicilio del usuario	95,7	4,3
-Identificación del vehículo		
---Marca	94,9	5,1
---Modelo	94,0	6,0
---Matrícula	95,7	4,3
---Nº de kilómetros recorridos	94,0	6,0
-Reparaciones a efectuar	97,4	2,6
-Precio total desglosado	94,0	6,0
-Fecha/firma del prestador del servicio	88,9	11,1
-Fecha prevista de entrega	81,8	18,2
-Periodo de validez del presupuesto	87,1	12,9
-Espacio reservado para la fecha y firma aceptación por el usuario	92,3	7,7
RESGUARDO DE DEPÓSITO	%SI	%NO
¿Entrega resguardo de depósito siempre que el vehículo queda depositado en el taller?	69,6	30,4
En el RESGUARDO DE DEPOSITO figura:		
-Identificación fiscal	93,4	6,6
-Domicilio del taller	94,9	5,1
-Nombre del usuario	94,9	5,1
-Domicilio del usuario	94,9	5,1
-Identificación del vehículo		
---Marca	94,9	5,1
---Modelo	93,5	6,5
---Matrícula	94,9	5,1
---Nº de kilómetros recorridos	94,2	5,8
-Motivo del depósito (presupuesto o reparación).	91,2	8,8
-Descripción de la reparación o servicios a prestar	94,0	6,0
-Importe de cada operación concreta, si ya fuese conocido	89,1	10,9
-Fecha prevista de entrega. (Del vehículo o del presupuesto)	75,2	24,8
-Fecha/firma del prestador del servicio	86,9	13,1

Información de Firmantes del Documento



PIEZAS DE REPUESTO	%SI	%NO
Tiene a disposición del público justificación documental de: -Origen de los repuestos	86,2	13,8
-Precio de los mismos	95,4	4,6
Facilita información sobre la garantía de los repuestos	65,9	34,1
Cuando se utilizan piezas usadas o reconstruidas, existe conformidad escrita del cliente	94,2	5,8
Las piezas, elementos o conjuntos que se utilizan en las reparaciones llevan la marca del fabricante	98,4	1,6
FACTURACIÓN	%SI	%NO
¿Entrega siempre factura?	84,7	15,3
En la FACTURA especifica: -Nombre y apellidos, razón o denominación social del expedidor	96,6	3,4
-Número de identificación fiscal del expedidor	97,3	2,7
-Domicilio del expedidor	97,3	2,7
-Identificación del destinatario	96,6	3,4
-Domicilio del destinatario	96,5	3,4
-Fecha de expedición	98,0	2,0
-Operaciones realizadas	94,6	5,4
-Importe de las piezas utilizadas	95,2	4,8
-Horas de trabajo empleadas	87,6	12,4
-Importe de las horas de trabajo	90,3	9,7
Los importes concuerdan con las tarifas anunciadas de los servicios.	96,0	4,0
Coinciden los importes con los del presupuesto previo	94,4	5,6
Si cobran gastos de estancia, se ajustan a lo establecido en el artículo 15.2 del Real Decreto 1457/1986	88,5	11,5
GARANTÍAS	%SI	%NO
La garantía es de al menos 3 meses o 2000 km.	88,2	11,8
La garantía es total (comprende materiales aportados, mano de obra, y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar)	87,1	12,9
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen hojas de reclamaciones a disposición de los clientes	86,9	13,1
Se anuncia la existencia de las hojas de reclamaciones	82,3	17,7



Información de Firmantes del Documento



RESULTADOS (acumulado 2019, 2020 y 2021)

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	1.041
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	600
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	479 (79,8%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	80,6	19,4
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	75,1	24,9
Presenta copia de la declaración responsable presentada en la Comunidad Autónoma.	63,1	36,9
Presenta autorización escrita del fabricante de automóviles en el caso de tratarse de un taller oficial de marca.	65,1	34,9
PLACA DISTINTIVO Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
Ostenta en la fachada y en lugar visible la placa distintivo	91,5	8,5
La actividad desarrollada-coincide con lo reseñado en la placa distintivo	95,8	4,2
La placa recoge la información indicada en el artículo 7 del RD 1457/1986 (siglas provinciales, contrastes, etc)	97,0	3,0
Ausencia de marcas tanto en el interior como en el exterior que induzcan a error o confusión	94,8	5,2
Ausencia de carteles que contengan cláusulas abusivas o que induzcan a error a los consumidores	94,1	5,9
Ausencia de carteles declinando la responsabilidad sobre los vehículos depositados.	97,3	2,7
Admiten tarjetas de débito o crédito estando anunciadas.	97,8	2,2
PRESUPUESTO	%SI	%NO
¿Elabora presupuesto escrito?	71,5	28,5
En el PRESUPUESTO figura:		
-Identificación fiscal	94,3	5,7
-Domicilio del taller	95,3	4,7
-Nombre del usuario	95,7	4,3
-Domicilio del usuario	94,7	5,3
-Identificación del vehículo		
---Marca	95,8	4,2
---Modelo	94,8	5,2
---Matrícula	96,0	4,0
---Nº de kilómetros recorridos	88,7	11,3
-Reparaciones a efectuar	94,7	5,3
-Precio total desglosado	91,3	8,7
-Fecha/firma del prestador del servicio	87,8	12,2

Información de Firmantes del Documento



11OSNCK9J2NQSBUU

	%SI	%NO
-Fecha prevista de entrega	72,0	28,0
-Periodo de validez del presupuesto	77,3	22,7
-Espacio reservado para la fecha y firma aceptación por el usuario	88,8	11,2
RESGUARDO DE DEPÓSITO		
¿Entrega resguardo de depósito siempre que el vehículo queda depositado en el taller?	76,3	23,7
En el RESGUARDO DE DEPOSITO figura:		
-Identificación fiscal	93,6	6,4
-Domicilio del taller	94,9	5,1
-Nombre del usuario	96,7	3,3
-Domicilio del usuario	95,6	4,4
-Identificación del vehículo		
---Marca	96,9	3,1
---Modelo	96,0	4,0
---Matrícula	96,5	3,5
---Nº de kilómetros recorridos	90,3	9,7
-Motivo del depósito (presupuesto o reparación).	89,3	10,7
-Descripción de la reparación o servicios a prestar	93,9	6,1
-Importe de cada operación concreta, si ya fuese conocido	85,2	14,8
-Fecha prevista de entrega. (Del vehículo o del presupuesto)	71,9	28,1
-Fecha/firma del prestador del servicio	87,4	12,6
PIEZAS DE REPUESTO		
Tiene a disposición del público justificación documental de:		
-Origen de los repuestos	87,0	13,0
-Precio de los mismos	94,2	5,8
Cuando se utilizan piezas usadas o reconstruidas, existe conformidad escrita del cliente	89,8	10,2
Las piezas, elementos o conjuntos que se utilizan en las reparaciones llevan la marca del fabricante	98,0	2,0
FACTURACIÓN		
¿Entrega siempre factura?	88,5	11,5
En la FACTURA específica:		
-Nombre y apellidos, razón o denominación social del expedidor	97,6	2,4
-Número de identificación fiscal del expedidor	98,6	1,4
-Domicilio del expedidor	97,6	2,4
-Identificación del destinatario	97,6	2,4
-Domicilio del destinatario	97,8	2,2
-Fecha de expedición	99,0	1,0

Información de Firmantes del Documento



	%SI	%NO
-Operaciones realizadas	97,0	3,0
-Importe de las piezas utilizadas	97,4	2,6
-Horas de trabajo empleadas	89,5	10,5
-Importe de las horas de trabajo	92,5	7,5
Los importes concuerdan con las tarifas anunciadas de los servicios.	95,2	4,8
Coinciden los importes con los del presupuesto previo	95,6	4,4
Si cobran gastos de estancia, se ajustan a lo establecido en el artículo 15.2 del Real Decreto 1457/1986	90,4	9,6
GARANTÍAS		
La garantía es de al menos 3 meses o 2000 km.	93,1	6,9
La garantía es total (comprende materiales aportados, mano de obra, y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar)	90,1	9,9
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen hojas de reclamaciones a disposición de los clientes	84,9	15,1
Se anuncia la existencia de las hojas de reclamaciones	82,9	17,1



Información de Firmantes del Documento



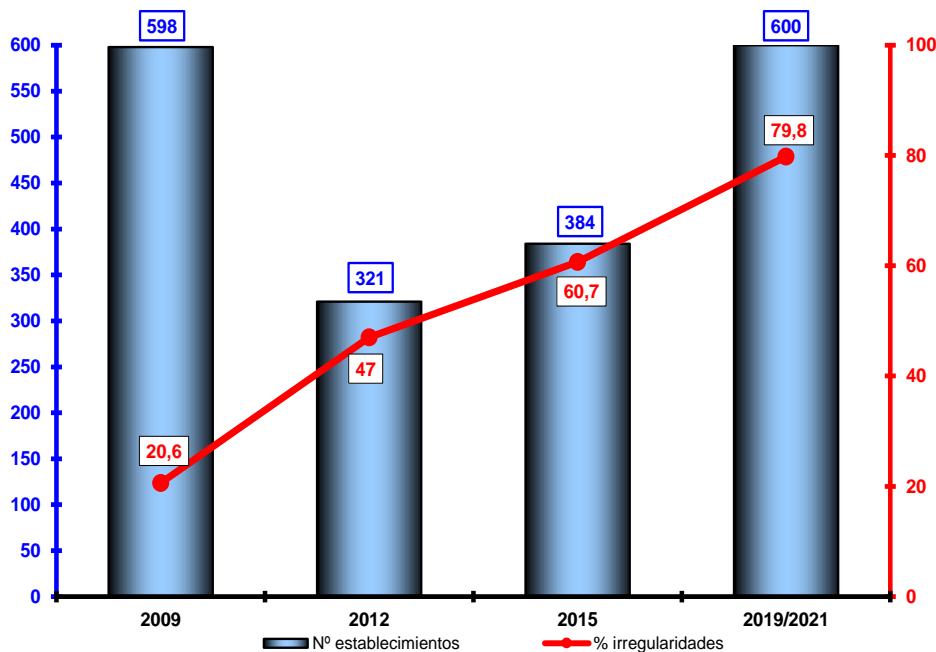
MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
 URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:45
 CSV : 110SNCK9J2NQSBUU



ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Esta campaña es continuación de la realizada en el año 2019 y 2020, con objeto de completarla, los datos obtenidos durante el 2021 carecen de la representatividad que tienen los datos acumulados de los tres años, anteriormente se realizó también en los años 2009, 2012 y 2015. Los resultados de aquellas campañas se van a comparar con los acumulados en estos tres últimos años:



Se observa en el gráfico anterior que el porcentaje de establecimientos con irregularidades ha seguido una tendencia creciente a lo largo del tiempo.

Los resultados más significativos se detallan por módulos a continuación:

PLACA DISTINTIVO Y PUBLICIDAD

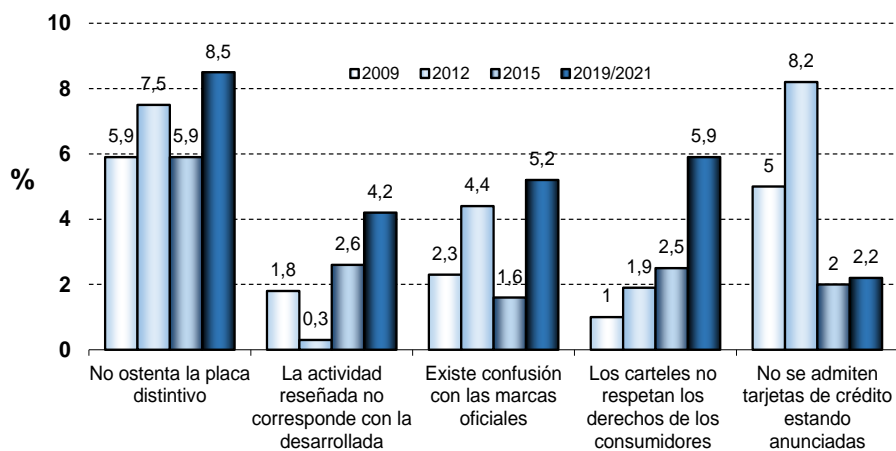
En el 8,5% de los talleres visitados no se ostenta en lugar visible la placa distintiva del taller, y cuando lo hacen en el 4,2% no coincide la actividad desarrollada con la reseñada en la placa.

En el 5,2% de los talleres existe confusión en cuanto al carácter oficial de marca debido a los distintivos que se exhiben.

En el 5,9% de los establecimientos se exhiben carteles o leyendas que no respetan los derechos de los consumidores.

No se admiten tarjetas de crédito, aun estando anunciadas, en el 2,2 % de los casos.





Irregularidades en publicidad

PRESUPUESTO

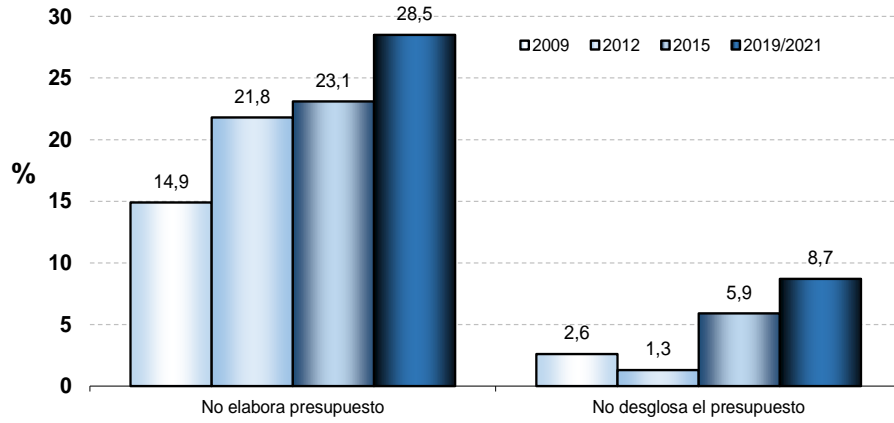
Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se elabora presupuesto en un 28,5% de los talleres.
- Si el taller cobra por la confección del presupuesto no desglosa en el mismo las operaciones realizadas para detectar la avería y el precio de dichas operaciones en el 8,7% de los casos.
- En el presupuesto no se menciona el periodo de validez del mismo, en el 22,7% de las situaciones.
- Tampoco se incluye en el presupuesto la fecha prevista de entrega en un 28,0%.

Información de Firmantes del Documento

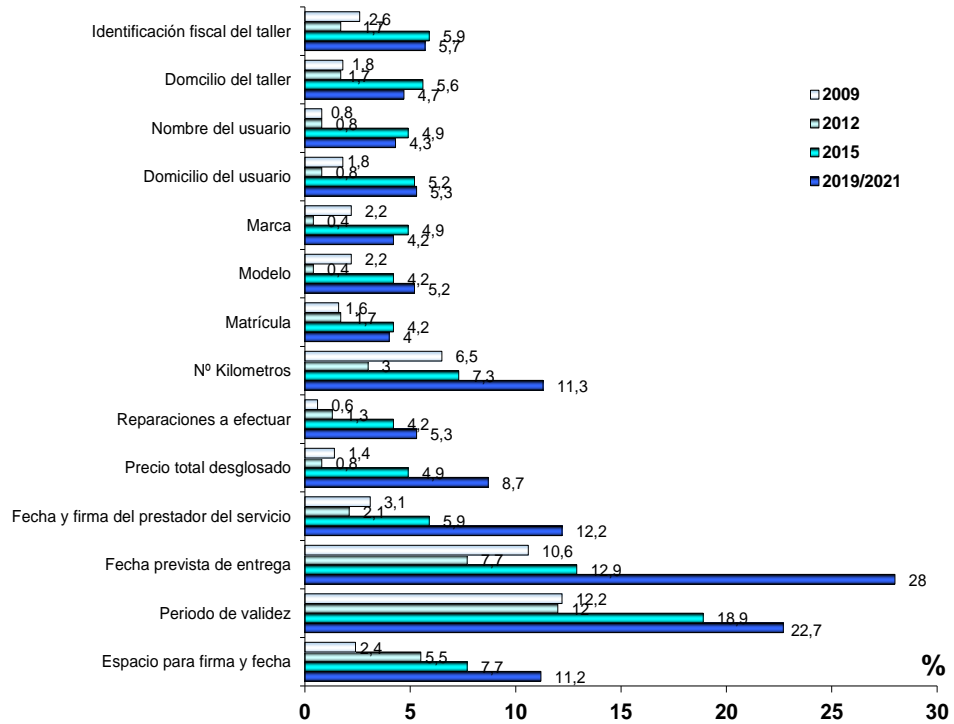


Los datos comparados son:



Irregularidades en presupuestos

Cuando confeccionan presupuestos los datos que faltan se indican a continuación:



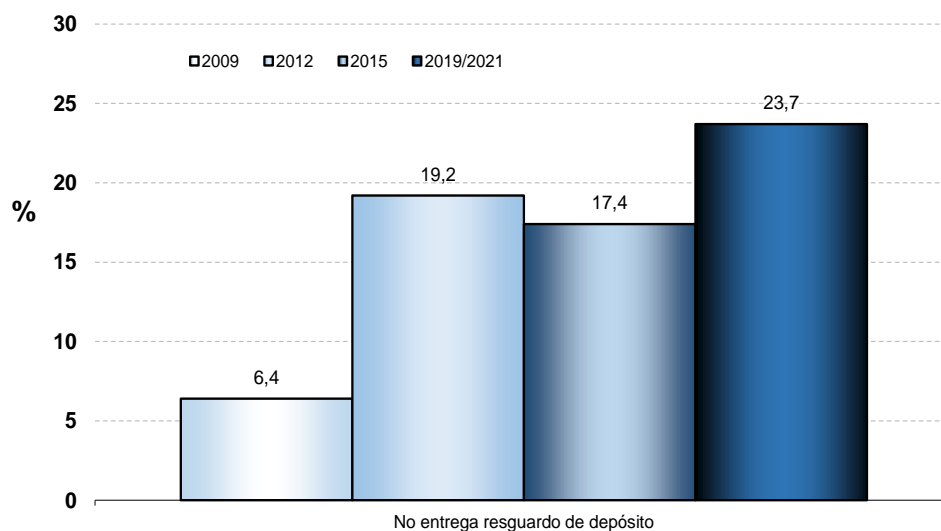
Información de Firmantes del Documento



RESGUARDO DE DEPÓSITO

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

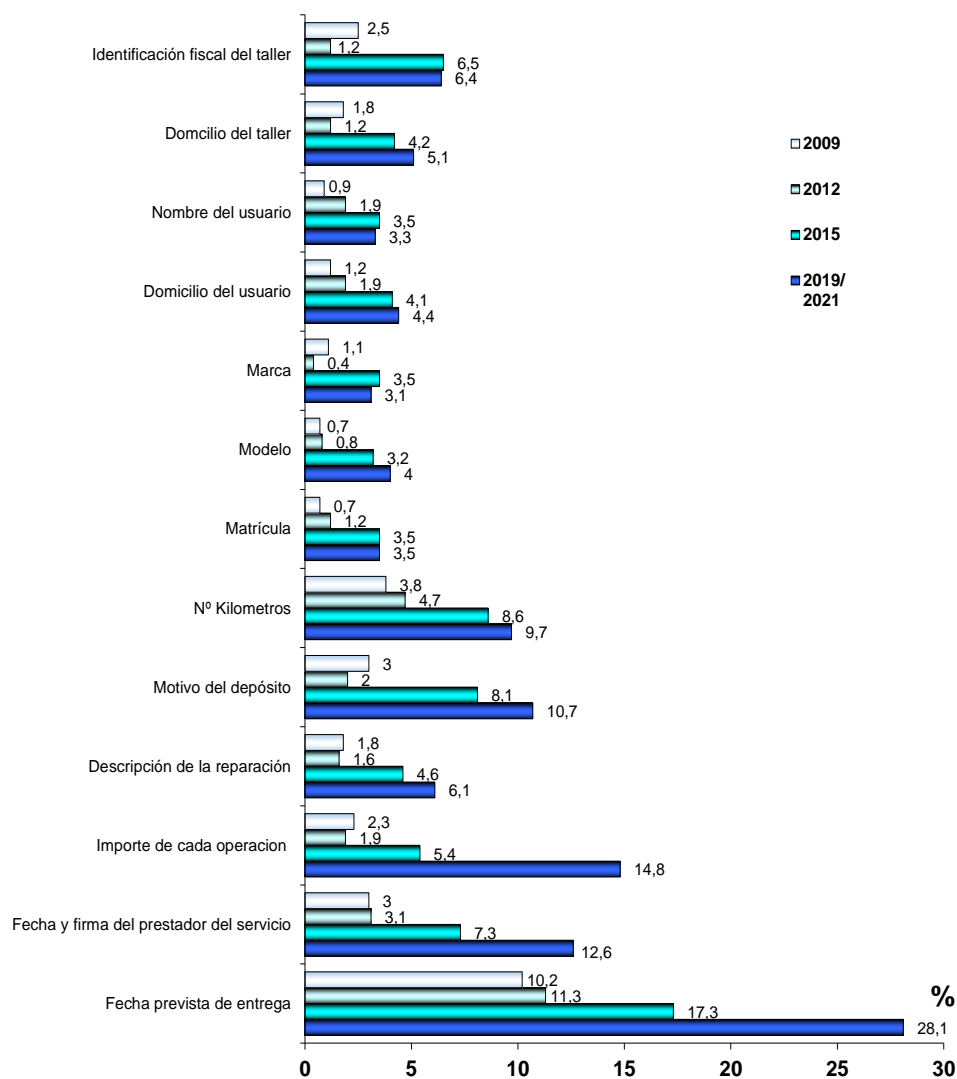
- No se entrega resguardo de depósito en el 23,7% de los casos en que es preceptivo.



- En el resguardo de depósito no se indica la fecha prevista de entrega, bien sea del coche reparado bien sea del presupuesto, en un 28,1%.
- Tampoco se incluye en el resguardo de depósito el motivo del mismo, si es reparación o si es confección del presupuesto en un 10,7%.
- Dentro de los datos identificativos del vehículo que se incluyen en el presupuesto, en el 9,7% de los casos no se consigna el número de kilómetros recorridos.
- No consta la fecha y la firma del prestador del servicio en el 12,6% de los casos.



En los resguardos faltan los datos siguientes:



Irregularidades en resguardos de depósito

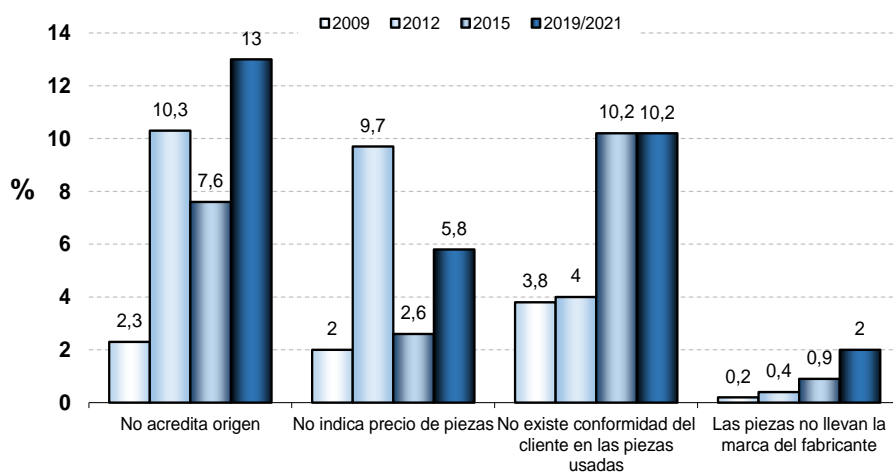
Información de Firmantes del Documento



PIEZAS DE REPUESTO

Las deficiencias detectadas en este apartado han sido:

- En el 13,0% de los casos no disponía de justificación documental del origen de las piezas de repuesto.
- En el 5,8% no se indica el precio de las piezas de repuesto.
- No figura la conformidad escrita por parte del cliente en el 10,2% de las situaciones en que se utilizan piezas usadas.
- El 2,0% de las piezas que se utilizan en las reparaciones no llevan la marca del fabricante.



Irregularidades en piezas de repuesto

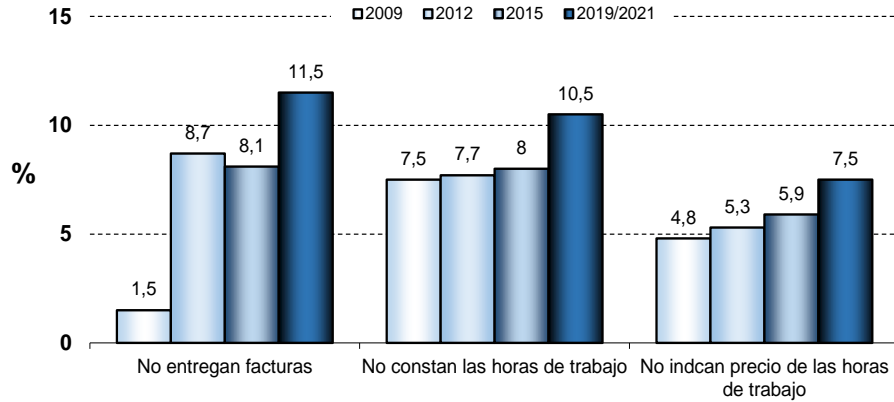
FACTURACIÓN

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se entrega siempre factura en el 11,5% de los talleres inspeccionados.
- En el 10,5% de las facturas no se indica las horas de trabajo empleadas, y en el 7,5% no se indica el importe de la hora de trabajo.



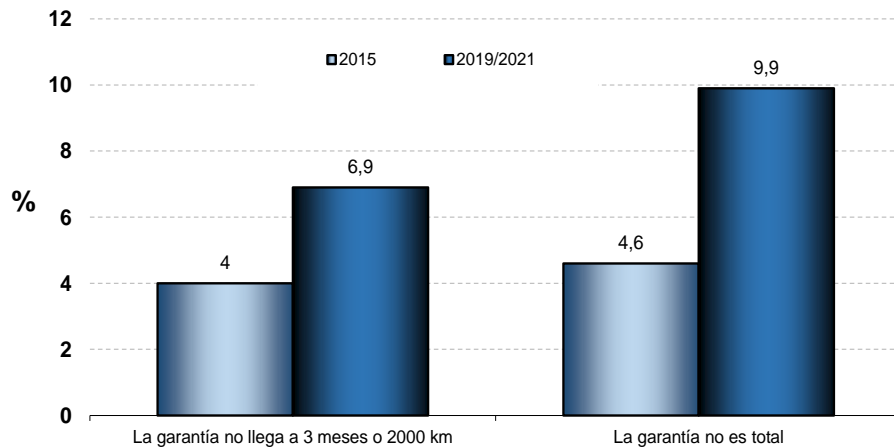
Los datos anteriores comparados con los de anteriores campañas son:



Irregularidades en facturas

GARANTÍAS

En el 6,9% de las garantías comprobadas no cumplía el requisito de durar al menos 3 meses o 2000 km. El 9,9% de dichas garantías no son totales como marca la normativa.



Irregularidades en garantías

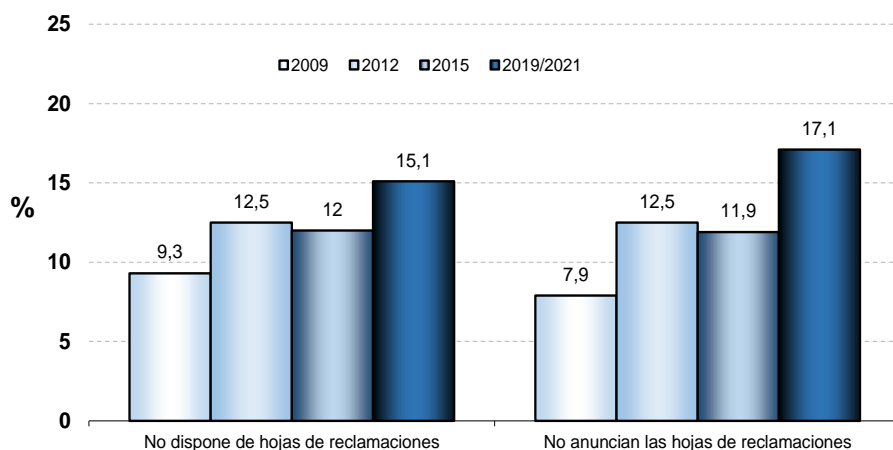
No se disponen de datos de las campañas de 2012 y de 2009.

Información de Firmantes del Documento



HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 15,1% de los establecimientos inspeccionados no disponían de hojas de reclamaciones y en el 17,1% de los mismos no las anunciaban, los datos de las campañas anteriores son:



Irregularidades en hojas de reclamaciones

Como conclusión general se observa un incremento muy significativo en el porcentaje de establecimientos con infracciones, ya que se ha pasado de un 60,7% registrado en la campaña del año 2015 a un 79,8% registrado en la primera vuelta de la presente campaña.

El elevado porcentaje anterior, una vez realizadas las visitas de comprobación se ha visto reducido al 18,8%, ya que en las 441 visitas de comprobación se pudo constatar que en 366 ocasiones se subsanaban las deficiencias.

Información de Firmantes del Documento

