

# **CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES**

## **INTRODUCCIÓN**

Para el año 2015 está previsto realizar controles en los talleres de reparación de vehículos automóviles con el objeto de verificar si se está cumpliendo la normativa que es de aplicación a dicha actividad.

Las últimas campañas realizadas han sido en los años 2009 y 2012; en el año 2009 se visitaron 598 talleres y el 20,6% de los mismos tenía irregularidades y en 2012 se visitaron 321 de los cuales el 47% tenía alguna irregularidad.

La presente campaña ha de entenderse como una continuación de los controles periódicos realizados por parte de los servicios municipales de inspección, con objeto de conocer la situación del sector respecto del cumplimiento de la normativa legal.

## **OBJETIVOS**

Los objetivos principales que la presente campaña de inspección y control persigue son:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley los consumidores en relación con la actividad de reparación de automóviles.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores.
- Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a los establecimientos objeto de control en la presente 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.
- Detectar los hechos que pudieran ser constitutivos de infracción a los efectos sancionadores correspondientes.

## **NORMATIVA APLICABLE**

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

- Decreto 1/2010, de 14 de enero, que aprueba el Reglamento de la ley anterior.
- 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.
- 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 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.
- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 marzo de 2011.

## **EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA**

### **Ámbito competencial**

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 realizará durante todo el año 2015.

### **Tipo de establecimientos a visitar**

Se visitaran todo tipo de talleres de reparación de automóviles ubicados en el municipio de Madrid.

### **Número de inspecciones a realizar**

El objetivo de la campaña es controlar 500 establecimientos dedicados a la actividad de reparación de automóviles.

## **METODOLOGÍA**

### **Elaboración de protocolos**

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

Para ello se han incluido en el presente documento los siguientes apartados:

- 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, dónde 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 sirve como guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones para la cumplimentación del cuestionario.

Una vez elaborado el protocolo, se incluirá en el espacio:

Inicio | ayre sectorial | Distritos | Consumo | Foro de campañas de inspección de consumo

Con el fin de que los servicios de inspección de los Distritos realicen las sugerencias y observaciones oportunas, que darán lugar a las modificaciones procedentes y su posterior inclusión en dicho foro.

### **Historial**

Antes de realizar la visita de inspección, el Inspector deberá 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**

El inspector al llegar al local se presentará e identificará, especificando el motivo de la inspección, y procederá a recabar información sobre los aspectos incluidos en la ficha técnica que acompaña a este protocolo.

### Clasificación

El inspector verificará antes de realizar la inspección el tipo de taller de que se trata,

Por su relación con los fabricantes

- Talleres genéricos o independientes que no están vinculados a ninguna marca oficial. Estos talleres podrán ostentar marcas siempre y cuando con ello no induzcan a error o confusión a los usuarios y puedan creer que se trata de talleres oficiales.
- Talleres oficiales de marca en los que el inspector verificará que están autorizados por escrito por el fabricante o por el representante legal si el fabricante es extranjero.

Por su rama de actividad

- Mecánica: trabajos de reparación o sustitución en el sistema mecánico del vehículo, incluidas sus estructuras portantes y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.
- Electricidad-electrónica: trabajos de reparación o sustitución en el equipo eléctrico-electrónico del automóvil.
- Carrocería: trabajos de reparación o sustitución de elementos de carrocería no portantes, guarnicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.
- Pintura: trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.

Por sus especiales características o funciones

- Centros de diagnosis. (no serán objeto de control en esta campaña)
- Talleres de reparación de motocicletas, vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.

Por su campo parcial de actividad

- Talleres de reparación de neumáticos.
- Talleres de reparación de radiadores, talleres de reparación de equipos de inyección.

*Declaración responsable. Registro Integrado Industrial*

*Antes de la apertura de un taller de reparación de automóviles, dada su vinculación a la seguridad vial, la persona física o jurídica titular del taller de reparación que desee ejercer esta actividad deberá presentar ante el órgano competente en materia de industria de la Comunidad de Madrid, una declaración responsable en la que el titular del taller o el representante legal del mismo indique:*

*- la clasificación del taller*

*- que cumple los requisitos establecidos en materia de documentación y medios técnicos*

- que dispone de la documentación que así lo acredita
- que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad
- que se responsabiliza de que la ejecución de los trabajos se efectúa de acuerdo con las normas y requisitos que le son legalmente de aplicación.

*Dicha declaración responsable habilita, por tiempo indefinido, para el ejercicio de la actividad al taller de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes, desde el día de su presentación.*

*El órgano competente en materia de industria de la Comunidad de Madrid asignará, de oficio, un número de identificación del taller y remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio los datos básicos y complementarios que contengan las autorizaciones concedidas y las declaraciones responsables o comunicaciones presentadas por los titulares de los talleres de reparación, para su inclusión en el Registro Integrado Industrial.*

*Asimismo, dará traslado inmediato al Registro Integrado Industrial, de las bajas del Registro por ceses de actividad o cambios a una actividad fuera del ámbito del Registro así como todas las variaciones significativas en los datos, **no siendo necesaria respuesta de confirmación o inscripción efectiva en el Registro Integrado industrial para poder ejercer la actividad.***

Los distintos aspectos de la ficha técnica son:

## **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 AGA.

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 del RD 1457/1986:

*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.*

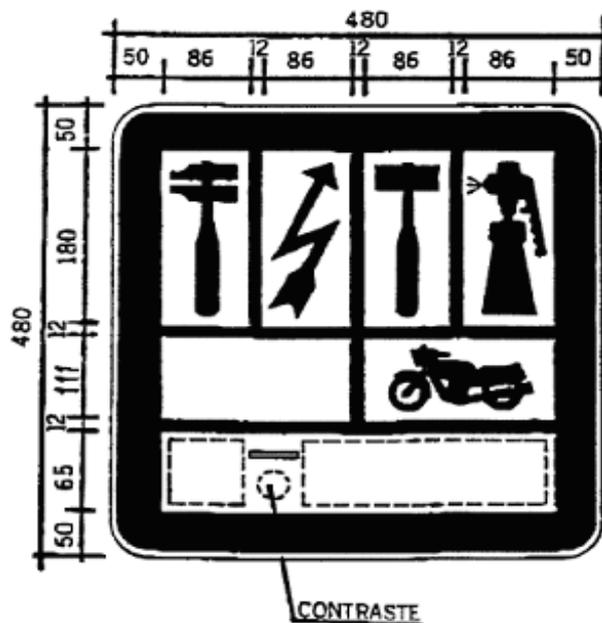
*3. De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales, con las dimensiones señaladas en el anexo II y destinadas:*

*- 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.*

ANEXO II  
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 rectangulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa) estara destinado al simbolo correspondiente a taller de reparaciones de motocicletas.*

*4. El simbolo del taller de reparacion de motocicletas a que se refiere el parrafo anterior estara constituido por el perfil de dicho vehiculo en direccion a la izquierda del espectador, en color azul, sobre fondo blanco. Este espacio, cuando se trate de talleres dedicados unicamente a la reparacion de vehiculos automoviles de mas de tres ruedas, permanecerá vacío.*

*5. El espacio inferior, o tercera parte en que se divide la placa-distintivo, estara 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 guión.*
- 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

Se comprobará que el taller proporciona la información obligatoria al usuario a la que alude el artículo 12 del Decreto 2/1995 de la Comunidad de Madrid:

Si bien el artículo anterior correspondiente al decreto autonómico no ha sido derogado, el equivalente en el real decreto estatal si ha sido explícitamente derogado mediante la ley 29/2009, por tanto, se va a considerar que la información contenida en dicho artículo debe suministrarse pero no tiene que ser mediante exhibición de carteles perfectamente visibles, etc. Así pues los inspectores comprobarán si facilitan dicha información al usuario.

#### *Artículo 12. Información al usuario*

*1. Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano, en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:*

*a) Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos. Igualmente se exhibirán los precios de otros servicios, tales como aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios, o gastos diarios por estancia.*

*Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, con mención diferenciada de la parte que del precio corresponde a impuestos, cargas o gravámenes.*

*b) Leyendas que especifiquen lo siguiente:*

*-«Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite».*

*-«El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto, en las condiciones que reglamentariamente se determinen».*

*-«Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en que el plazo será de quince días), en las condiciones especificadas en el artículo 16 del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la Actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes».*

*-«Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo».*

*-El coste por la elaboración del presupuesto se determinará de acuerdo con el Decreto... (La leyenda recogerá este decreto).*

*-Sólo podrá cobrarse el presupuesto cuando el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, salvo acuerdo previo entre el taller y el usuario.*

*-Este establecimiento tiene a disposición del público las normas legales por las que se regula su actividad.*

*c) Horario de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior; tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.*

*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 u otros documentos expedidos por el taller, 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 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 Decreto, y figurar, al menos, en la lengua española oficial del Estado.*

#### 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 Decreto 2/1995:

##### *Artículo 14. Presupuesto y resguardo de depósito*

*14.1. Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito.*

*Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.*

*14.2. En el presupuesto debe figurar:*

- a) *El número del taller en el Registro Especial correspondiente a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como su identificación fiscal y domicilio.*
- 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 firma de aceptación por el usuario.*

*14.3. Salvo que se justifique la necesidad de emplear mayor cantidad de tiempo, en cuyo caso, se advertirá de tal circunstancia al usuario, que habrá de dar su aprobación por escrito, el coste del presupuesto no podrá ser superior al resultado de multiplicar el precio de la hora de trabajo anunciada en el taller, por el número de horas establecido por las distintas marcas a sus talleres oficiales en las tablas de tiempos de trabajo para la realización de las operaciones que hayan sido razonablemente necesarias para diagnosticar la avería y reponer el vehículo en condiciones análogas a las que tenía cuando fue entregado. Dicha cantidad podrá ser incrementada por los impuestos y gravámenes que sean legalmente repercutibles, así como por el precio de venta al público de aquellos materiales que haya sido necesario restituir para dejar el vehículo en las condiciones iniciales en que fue entregado al taller.*

*14.4. Si el taller decidiese cobrar al cliente la confección del presupuesto, al hacerle entrega del documento previsto en el artículo 14, apartado 2, de este Decreto, deberá hacer constar en el mismo las operaciones que han sido necesarias para detectar la avería, así como el precio que deberá pagar por cada una de éstas.*

*14.5. La renuncia a la confección del presupuesto se hará constar de forma expresa en el resguardo de depósito, con la frase «renuncio al presupuesto», escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.*

*14.6. 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.*

14.7. Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez que 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.

14.8. 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.

14.9. En todos los casos en que el vehículo quede depositado en 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, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.

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

a) El número del taller en el Registro correspondiente, a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como su identificación fiscal y domicilio.

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 fuesen ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para su reparación.

e) Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.

f) Fecha y firma del prestador del servicio.

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

14.9.3. En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse por cualquiera de los medios válidos en derecho.

14.10. 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.*

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

*14.12. Los documentos mencionados tanto en el artículo 14 como en los apartados precedentes se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar al cliente. Los talleres conservarán dichos documentos durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada.*

### 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. En el caso de tratarse de taller de marca se comprobará si son de la marca del fabricante los repuestos utilizados.

#### *Artículo 9. Piezas de repuesto*

*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 no específicas del modelo 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 sea 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 conjunto que los talleres utilicen en sus reparaciones, deberán llevar fijada de manera legible e indeleble la marca del fabricante, si este requisito es exigible 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 entregar 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 el 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.*

*8. En ningún caso el taller podrá obligar al usuario a aportar piezas o repuestos para efectuar las reparaciones.*

*9. Los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas, estarán obligados a facilitar los repuestos de la marca o marcas representadas a los usuarios o talleres, oficiales o no, que lo soliciten, siempre que tengan existencia de los mismos y, en todo caso, en el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud, para las marcas de importación, y no superior a quince días para las piezas correspondientes a vehículos nacionales.*

## Facturas

Los talleres están obligados a entregar factura a los clientes debiendo estar numerada, firmada y sellada, 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.

Aunque las reparaciones realizadas se encuentren en garantía el taller deberá informar por escrito al cliente de las operaciones realizadas.

Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, no podrá recargar el taller cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas. A tales efectos, el cliente podrá comprobar el albarán o factura acreditativa de las piezas utilizadas en el arreglo. En el caso de que al taller le realizaran un descuento y así figurara en el albarán de origen, este descuento no se tendrá en cuenta a la hora de cobrar al cliente, ya que al cliente le cobrará el precio de la factura sin incluir dicho descuento, salvo que el taller quisiera aplicarle el mismo.

Los talleres oficiales de marca sólo podrán facturar como tiempo empleado en la reparación o sustitución de piezas, el previsto en las tablas de tiempos. Los talleres genéricos o independientes no podrán facturar en concepto de mano de obra, un tiempo superior al 20 por 100 de los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas. Es decir:

Importe total  $\leq 1,2 \times$  tiempo estimado en tablas oficiales  $\times$  precio de hora anunciado en el taller genérico.

En las reparaciones no podrán cobrarse cantidades superiores a las que correspondan si en lugar de proceder al arreglo de la pieza se hubiera realizado su sustitución.

Respecto a los gastos de estancia, únicamente podrán devengarse cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda éste al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. Dichos gastos solo serán procedentes cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

En las facturas deberá constar explícitamente la duración de la garantía, así como la siguiente leyenda:

**“La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación”.**

El resto de leyendas al no ir entrecomilladas no se sancionarán si no figuran en la factura, pero si se harán constar en la pregunta correspondiente de la ficha técnica únicamente a título informativo. Estas leyendas son las siguientes:

La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía.

Averiado el automóvil en garantía a más de 25 km. del taller garante, deberá el cliente ponerse en contacto con éste para que proceda al cumplimiento de la garantía directamente o a través de terceros. A tales efectos, el aviso se realizará mediante cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el taller reparador.

Si el taller garante no contestase a su requerimiento o se negase al cumplimiento de sus obligaciones, podrá el cliente realizar la reparación en cualquier otro establecimiento de entre los que se encuentren próximos, quedando el garante obligado al pago de la factura.

Todos los requisitos de la factura vienen recogidos en el artículo 15 del Decreto 2/1995:

*Artículo 15. Factura y gastos de estancia*

*15.1. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura, numerada, 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 Decreto.*

*15.2. El taller estará obligado a facilitar información escrita sobre las operaciones realizadas y/o piezas sustituidas aunque la reparación se encuentre amparada por garantía.*

*15.3. Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, no podrá recargar el taller cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas. A tales efectos, el cliente podrá comprobar el albarán o factura acreditativa de las piezas utilizadas en el arreglo.*

*Los talleres genéricos o independientes podrán cobrar desplazamientos para adquirir las piezas sustituidas únicamente en circunstancias excepcionales y acreditando debidamente los gastos producidos.*

*15.4. Los talleres oficiales de marca sólo podrán facturar como tiempo empleado en la reparación o sustitución de piezas, el previsto en las tablas de tiempos. Los talleres genéricos o independientes no podrán cobrar, en concepto de mano de obra, ninguna cantidad superior al 20 por 100 de los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas.*

15.5. *En las reparaciones no podrán cobrarse cantidades superiores a las que correspondan si, en lugar de proceder al arreglo de la pieza, se hubiera realizado su sustitución.*

15.6. *Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento el usuario de 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.*

15.7. *Cuando la falta de acuerdo entre el taller y el cliente, en lo referente a la prestación o a la facturación realizada, hubiera impedido a éste la retirada del automóvil, y en base a tales hechos hubiera sido presentada una reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo, sólo procederá el cobro de gastos de estancia si el instructor del expediente administrativo acordase el sobreseimiento o el archivo de las actuaciones por falta de responsabilidad del taller denunciado en cuanto a la reclamación presentada.*

*En las facturas deberá constar explícitamente, con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros, la duración de la garantía, así como las siguientes leyendas:*

*«La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación».*

*La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía.*

*Averiado el automóvil en garantía a más de 25 kilómetros del taller garante, deberá el cliente ponerse en contacto con éste para que proceda al cumplimiento de la garantía directamente o a través de terceros. A tales efectos, el aviso se realizará mediante cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el taller reparador.*

*Si el taller garante no contestase a su requerimiento o se negase al cumplimiento de sus obligaciones, podrá el cliente realizar la reparación en cualquier otro establecimiento de entre los que se encuentren próximos, quedando el garante obligado al pago de la factura.*

### 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 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.

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 145771988:

*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 Decreto 2/95 obliga a todos los talleres de reparación de vehículos automóviles a poner a disposición de los clientes "Hojas de Reclamaciones" conforme al modelo oficial, que estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa, y otra color verde. La Administración posibilita así que los usuarios puedan formular sus quejas en el mismo lugar en el que se producen los hechos.

Respecto al anuncio de dichas hojas será expuesto conforme exige el artículo 12 de la normativa reguladora de Talleres de Automóviles.

#### **Cumplimentación de ficha técnica**

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

En primera vuelta se confeccionará la ficha técnica según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexo), en la visita de comprobación, 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.

### **Solicitud de documentación**

Se otorgará un plazo de 15 días hábiles en los requerimientos 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.red, a la mayor brevedad posible para proceder a

**ANEXO I**

**BDXX FICHA DE CONTROL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES**

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
01	Exhibe 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 CCAA (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"/>

<b>PLACA DISTINTIVO Y PUBLICIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
05	Ostenta en la fachada y en lugar visible la placa distintivo (Art. 6 RD 1457/1986)	<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	Indica las siglas provinciales autonómicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Ausencia de inducir a error o confusión las marcas que ostentan los talleres no oficiales en el interior y exterior del establecimiento (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"/>

<b>INFORMACIÓN OBLIGATORIA AL USUARIO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
12	Se informa al consumidor de:			
	-Precios aplicables por hora de trabajo (Art. 12.1.a D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	-Precios por servicios concretos (Art. 12.1.a D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	-Precios por trabajos fuera de la jornada normal (Art. 12.1.a D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	-Precios por servicios móviles propios (Art. 12.1.a D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	-Precios por gastos diarios de estancia (Art. 12.1.a D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Dichos precios se exponen diferenciando la parte correspondiente a impuestos, cargas o gravámenes (Art. 12.1.a D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		SI	NO	NA
18	Leyendas que especifiquen: -Derecho del usuario a presupuesto escrito (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	-Obligación del usuario al pago por la elaboración del presupuesto (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	-Garantía de las reparaciones (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	-Existencia de hojas de reclamaciones (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	-El coste por la elaboración del presupuesto se determinará de acuerdo con el Decreto 2/1995 (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	-Sólo podrá cobrarse el presupuesto cuando el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller en el que fue elaborado, salvo acuerdo previo entre el taller y el usuario (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	-Este establecimiento tiene a disposición del público las normas legales por las que se regula su actividad (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Exhibe el horario de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior: -De servicios usuales (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	-De servicios especiales. (en caso de que los realice) (Art. 12.1.b D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	-Los talleres oficiales de marca disponen de tablas de tiempos medios de trabajo e importe (Art. 12.2 D 2/95)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>PRESUPUESTO</b>		SI	NO	NA
28	¿Elabora presupuesto escrito salvo renuncia expresa por parte del cliente? (Art. 14.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Cuando no confecciona presupuesto escrito ¿entrega siempre resguardo de depósito? (Art. 14.9 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	En el PRESUPUESTO figura: -Identificación fiscal (Art. 14.2.a D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	-Domicilio del taller (Art. 14.2.a D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	-Nombre del usuario (Art. 14.2.b D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	-Domicilio del usuario (Art. 14.2.b D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34	-Identificación del vehículo			
	---Marca (Art. 14.2.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	---Modelo (Art. 14.2.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	---Matrícula (Art. 14.2.c D 2/1995) (Art. 14.2.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		SI	NO	NA
37	---Nº de kilómetros recorridos (Art. 14.2.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	-Reparaciones a efectuar (Art. 14.2.d D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	-Precio total desglosado (Art. 14.2.d D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	-Fecha/firma del prestador del servicio (Art. 14.2.e D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	-Fecha prevista de entrega (Art. 14.2.f D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	-Periodo de validez del presupuesto (Art. 14.2.g D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	-Espacio reservado para la fecha y firma aceptación por el usuario (Art. 14.2.hc D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	Si el taller cobra la confección del presupuesto, hace constar en el mismo las operaciones realizadas para detectar la avería y su precio (Art. 14.4 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	Conserva un ejemplar de los presupuestos durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada (Art. 14.12 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESGUARDO DE DEPÓSITO		SI	NO	NA
46	¿Entrega resguardo de depósito siempre que el vehículo queda depositado en el taller? (Art. 14.9 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	En el RESGUARDO DE DEPOSITO figura:			
	-Identificación fiscal (Art. 14.9.1.a D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	-Domicilio del taller (Art. 14.9.1.a D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	-Nombre del usuario (Art. 14.9.1.b D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	-Domicilio del usuario (Art. 14.9.1.b D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	-Identificación del vehículo			
	---Marca (Art. 14.9.1.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	---Modelo (Art. 14.9.1.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53	---Matrícula (Art. 14.9.1.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	---Nº de kilómetros recorridos (Art. 14.9.1.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	-Motivo del depósito. (Presupuesto o reparación (Art. 14.9.1.c D 2/1995))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	-Descripción de la reparación (Art. 14.9.1.d D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	-Importe de cada operación concreta, si ya fuese conocido (Art. 14.9.1.d D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	-Fecha prevista de entrega. (Del vehículo o del presupuesto) (Art. 14.9.1.e D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		SI	NO	NA
59	-Fecha/firma del prestador del servicio (Art. 14.9.1.f D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	La renuncia a la confección del presupuesto se hace constar de forma expresa con la frase "renuncio al presupuesto" escrita de puño y letra del cliente, así como la firma de este (Art. 14.5 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	Conserva un ejemplar de los resguardos de depósito durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada (Art. 14.12 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PIEZAS DE REPUESTO		SI	NO	NA
62	Tiene a disposición del público justificación documental de: -Origen de los repuestos (Art. 9.6 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	-Precio de los mismos (Art. 9.6 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	Cuando se utilizan piezas usadas, existe conformidad escrita del cliente (Art. 9.1.c D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	Las piezas, elementos o conjuntos que se utilizan en las reparaciones llevan la marca del fabricante (Art. 9.3 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FACTURACIÓN		SI	NO	NA
66	¿Entrega siempre factura? (Art. 15.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	En la FACTURA especifica: -Número de factura (Art. 15.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68	-Nombre y apellidos, razón o denominación social del expedidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	(Art. 12.1 L 11/1998)			
69	-Número de identificación fiscal del expedidor. (Art. 12.1 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70	-Domicilio del expedidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71	-Nombre y apellidos, razón o denominación social del destinatario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	-Domicilio del destinatario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73	-Fecha de expedición. (Art. 12.1 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74	-Operaciones realizadas. (Art. 15.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75	-Importe de las piezas utilizadas. (Art. 15.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76	-Horas de trabajo empleadas. (Art. 15.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77	-Importe de las horas de trabajo. (Art. 15.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		SI	NO	NA
78	Las tarifas concuerdan con: -Tarifas de precios de las piezas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79	-Importe de las horas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80	-Tiempos medios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81	-Presupuesto previo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82	Facilita información escrita sobre operaciones realizadas y/o piezas sustituidas si la reparación está amparada por la garantía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83	En el caso de que cobren gastos de estancia, se ajusta a lo establecido en el artículo 15.6 del Decreto 2/1995	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84	En las facturas consta la duración de la garantía (Art. 15.7 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85	Se incluye la leyenda específica de la cobertura de la garantía. (Art. 15.7 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86	Incluye el resto de las leyendas del artículo 15.7 del Decreto 2/1995	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GARANTÍAS		SI	NO	NA
87	La garantía es de al menos 3 meses o 2000 km (Art. 16.2 RD 1457/1988)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88	La garantía es total (comprende materiales aportados, mano de obra, y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar) (Art. 16.3 RD 1457/1988)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
89	Dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes (Art. 17.1 D 2/1995)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>RESULTADO DE LA INSPECCIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
90	Se ha detectado alguna irregularidad en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
91	Se ha producido obstrucción o negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## ANEXO II

### INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA TÉCNICA

Pregunta 01-03: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 04: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no sea un taller oficial de marca.

Pregunta 05: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 06-07: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no tenga la placa distintivo.

Pregunta 08: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando sea un taller oficial de marca.

Pregunta 09-10: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 11: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no anuncien tarjetas de crédito.

Pregunta 12-27: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no sea de aplicación la circunstancia preguntada. (Este bloque tendrá carácter informativo y no será sancionable)

Pregunta 28-29: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 30-45: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no elabore presupuesto.

Pregunta 46: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 47-61: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no entregue resguardo de depósito.

Pregunta 62-63: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 64: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA si nunca utiliza piezas usadas.

Pregunta 65: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando si la pieza no debe llevar la marca.

Pregunta 66: se contestará SI o NO según corresponda.

Pregunta 67-86: se contestará SI o NO según corresponda, se contestará NA cuando no entregue factura.

Pregunta 87-91: se contestará SI o NO según corresponda.