



PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR

a | CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS en el sector de **autoescuelas**



MADRID

Presentación

El Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid tiene como línea prioritaria de actuación la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de las empresas, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de Códigos de Buenas Prácticas en los diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales. Fomentar la autorregulación y el autocontrol en los diferentes sectores empresariales, favorecer la participación de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores en la mejora continua del ámbito del consumo y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores son prioridades que desde el Ayuntamiento de Madrid se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.

En esta publicación se recogen los requisitos que la normativa establece así como una relación de buenas prácticas que las empresas deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código de Buenas Prácticas. El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es símbolo de garantía para las personas consumidoras y elemento diferenciador entre las empresas.

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las instituciones que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

José Javier Barbero Gutiérrez

Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

NOTA ACLARATORIA

En aquellos casos en los que este código utiliza sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica, con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos.

Introducción	6
1. Objetivo del código	7
2. Ámbito de aplicación	8
3. Requisitos legales aplicables al sector	9
3.1 Información a las personas consumidoras	9
3.1.1 Tipos de permisos y licencias de conducción	11
3.1.2 Requisitos exigidos para obtener permiso o licencia de conducción	13
3.1.3 Convocatorias	14
3.1.4 Tipos de pruebas	16
3.1.5 Calificación de las pruebas y periodo de vigencia de las mismas	17
3.2 Autorizaciones, Registro y elementos necesarios de la actividad.....	18
3.2.1 Autorización administrativa previa	18
3.2.2 Alcance de la autorización de apertura e inscripción en el Registro	18
3.2.3 Elementos de las escuelas particulares de conductores.....	19
3.3 Régimen de enseñanza	23
3.4 Cursos de sensibilización y reeducación.....	24

3.5 Documentación.....	25
3.5.1 Libro del alumnado.....	25
3.5.2 Fichas del alumnado.....	26
3.5.3 Distintivos	27
3.5.4 Contratación	27
3.6 Reclamaciones y servicio de atención al cliente.....	32
3.7 Seguro de responsabilidad civil.....	34
3.8 Crédito al consumo.....	34
3.9 Facturas	35
3.10 Publicidad	36
3.11 Protección de datos.....	37
3.12 Gestión de residuos.....	38
4. Compromisos de actuación.....	39
4.1. En materia de consumo.....	39
4.2. Prestación del servicio	40
4.3 Contratación	42
5. Seguimiento de la aplicación del código	45
6. Revisión y vigencia del código.....	46
7. Anexo I. Definiciones	47
8. Anexo II. Marco jurídico aplicable	52
9. Anexo III. Cuestionario de preguntas y respuestas en relación a la actividad empresarial del sector de autoescuelas.....	54
10. Anexo IV. Otros permisos de conducción.....	59
11. Anexo V. Créditos al consumo.....	61
12. Anexo VI. Formulario de desistimiento.....	63
13. Anexo VII. Protocolo de autocontrol	67

Introducción

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

Cuenta con el consenso de las principales Asociaciones de Consumidores de la ciudad de Madrid.

Este código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al sector de autoescuelas y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, etc., que exceden del contenido de aquellos, y tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de la ciudadanía consumidora así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este código se promueve el autocontrol en el sector de autoescuelas y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de las personas consumidoras.

Finalmente, aquellas empresas que se adhieran al presente código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid. Un símbolo de garantía para las personas consumidoras que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

1. Objetivo del código

El presente código de buenas prácticas pretende constituir un manual práctico que facilite el cumplimiento de la normativa aplicable a las empresas del sector de autoescuelas, con el objeto de promover la calidad de sus servicios y acrecentar el grado de protección de los derechos de la ciudadanía consumidora.

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

Así mismo, las empresas que se adhieran a este código se comprometen, entre otros aspectos, a llevar a cabo un adecuado autocontrol de la actividad desarrollada.

Las empresas que se adhieran a este código de buenas prácticas podrán obtener el distintivo de calidad empresarial “Buenas Prácticas” otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, acreedor de la confianza de la ciudadanía madrileña y diferenciador de la competencia.

2. Ámbito de aplicación

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

3. Requisitos legales aplicables al sector

Los requisitos legales recogidos en este apartado del código de buenas prácticas no eximen del cumplimiento de toda la normativa aplicable a este sector.

3.1 Información precontractual

La ciudadanía consumidora tiene derecho a la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

Hay obligaciones genéricas de información que el empresariado ha de tener en cuenta. Antes de que la persona consumidora quede vinculada por un contrato u oferta el titular de la empresa ha de facilitar de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por su contexto, información relevante sobre las características principales del contrato, especialmente las jurídicas y económicas.

Son relevantes, entre otros datos:

- La identidad social y fiscal del empresario o de aquel por cuya cuenta actúe.
- El nombre comercial, el teléfono y su dirección completa.
- Las características principales del servicio.
- El precio total, con inclusión del IVA e importe de tasas y otros servicios adicionales que se puedan contratar, además de los descuentos y suplementos aplicables. Si el empresario oferta un servicio cuyo precio esté sujeto a condiciones que el consumidor deba reunir (por ejemplo, promociones de clases prácticas, con precios inferiores a los ordinarios) ha de informar de todas las circunstancias que deba tener en cuenta el consumidor para valorar su posibilidad de cumplir los requisitos y el beneficio económico que podría obtener; de manera que, si hay alguna condición que pueda verse afectada por la fijación de exámenes en la Dirección General de Tráfico, el empresario ha de informar sobre los plazos usuales o aproximados más próximos en el tiempo, advirtiendo de que no los fija él, sino la Administración.

Así mismo, y aparte del periodo de validez de la oferta, habrá de informar sobre la forma de finalizar el contrato o de desistir del celebrado, el procedimiento de pago, tramitación de reclamaciones y sistema extrajudicial de conflictos (por ejemplo, el arbitraje de consumo), así como de los códigos de conducta a los que se haya adherido la empresa.

No obstante lo anterior, la normativa sectorial impone a la empresa obligaciones específicas de información sobre:

- 1) Los diferentes servicios ofrecidos por esta:
 - Obtención del permiso o licencia de conducción. Las escuelas deberán informar de los diferentes tipos de permisos o licencias de conducción a los que puede optar el alumnado, requisitos exigidos para cada uno y utilidad de los mismos, así como los requisitos necesarios para que el alumnado pueda ser presentado por la escuela a examen.
 - Realización de cursos de especialización, reciclaje o sensibilización. Las escuelas deberán informar sobre los diferentes tipos de cursos, duración, contenido, requisitos y finalidad de los mismos. Asimismo, deberán tener información acerca de la existencia y ubicación de los centros gestionados mediante concesión por el Ministerio del Interior para impartir los cursos de sensibilización y reeducación vial.

- 2) Los precios, horarios y posibles ofertas existentes con respecto a los mismos. En concreto, las escuelas de conductores deberán dar a conocer las tasas a satisfacer por gastos de inscripción; precios por las clases teóricas y prácticas (maniobras, circulación), así como duración de las mismas e importe de las tasas por derechos de examen. Si la autoescuela ofreciera al alumnado el servicio de gestión de los documentos necesarios para la obtención de los permisos de conducción en centros oficiales y en nombre de aquel, habrá de solicitarles autorización e informarles del coste asociado a este servicio.

Cualquier cantidad de dinero que haya de percibir la escuela por parte del alumnado deberá estar reflejada en el contrato, con indicación del concepto, debiendo figurar en este los precios con inclusión de impuestos.

- 3) Derechos y obligaciones existentes, tanto por parte de la escuela como del alumnado, los cuales quedarán formalizados por escrito mediante el correspondiente contrato. Un ejemplar se entregará a la persona interesada y el otro quedará archivado en la escuela.

Asimismo, la escuela deberá:

- Tener expuesta al público, en un lugar fácilmente accesible y visible, una copia de la autorización de apertura.
- Poner en conocimiento de los usuarios que el personal directivo y docente dispone del certificado de aptitud previo para ejercer sus funciones, expedida por la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Informar a los usuarios que las actividades docentes desarrolladas en el centro cumplen los requisitos exigidos por la normativa específica de aplicación. Así, el programa de las enseñanzas se ajustará a las normas del Reglamento General de Conductores y a los objetivos, contenidos mínimos y directrices establecidos al efecto por el Ministro del Interior, a propuesta de la Jefatura Central de Tráfico, previo informe de las asociaciones más representativas del sector de la enseñanza de la conducción.
- Informar sobre la disposición, por parte de la escuela, de los elementos personales y materiales necesarios para poder desarrollar sus funciones.
- Proporcionar información sobre el régimen de convocatorias, sistema de calificación y vigencia de las pruebas y ejercicios.
- Poner en conocimiento de la clientela la existencia de hojas de reclamaciones.
- Mostrar a la persona interesada el modelo de contrato que va a suscribir con la escuela.

3.1.1 Tipos de permisos y licencias de conducción

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

El alumnado podrá acceder, entre otros, a los siguientes tipos de permiso de conducción:

- AM: ciclomotores de dos o tres ruedas y cuatriciclos ligeros, aunque podrá estar limitado a la conducción de ciclomotores de tres ruedas y cuatriciclos ligeros.

- A1: motocicletas con una cilindrada máxima de 125 cm³, una potencia máxima de 11 kW. y una relación potencia/peso máxima de 0,1 kW/kg y triciclos de motor cuya potencia máxima no exceda de 15 kW.
- A2: motocicletas con una potencia máxima de 35 kW y una relación potencia/peso máxima de 0,2 kW/kg y no derivadas de un vehículo con más del doble de su potencia.
- A: motocicletas y triciclos de motor.
- B: Este permiso autoriza la conducción de los siguientes vehículos:
 - Automóviles cuya masa máxima autorizada no exceda de 3.500 kg. que estén diseñados y construidos para el transporte de no más de ocho pasajeros además del conductor. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 kg.
 - Conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase B y un remolque cuya masa máxima autorizada exceda de 750 kg, siempre que la masa máxima autorizada del conjunto no exceda de 4.250 kg, sin perjuicio de las disposiciones que las normas de aprobación de tipo establezcan para estos vehículos.

La relación de permisos relativos a triciclos y cuatriciclos de motor aparece en el anexo IV de este código.

Teniendo en cuenta el permiso solicitado los conductores se clasifican en dos grupos:

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

Las licencias de conducción son autorizaciones admitidas para conducir que se reducen a dos tipos de vehículos (vehículos para personas de movilidad reducida y los agrícolas que detalla al artículo 6 del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores) constando el régimen de vigencia de las expedidas con anterioridad a la aplicación de la norma en las Disposiciones Transitorias 2ª y 3ª.

3.1.2 Requisitos exigidos para obtener permiso o licencia de conducción

El Reglamento General de Conductores indica que para obtener un permiso o licencia de conducción se requerirá:

- a) En el caso de extranjeros, acreditar la situación de residencia normal o estancia por estudios en España de, al menos, seis meses y haber cumplido la edad requerida.
- b) La edad mínima requerida para la obtención de las distintas clases o permisos de conducción es la que se indica a continuación:
 - Permiso clase AM, quince años.
 - Permiso clase A1, dieciséis años.
 - Permiso clase A2, dieciocho años.
 - Permiso clase A, veinte años. Veintiuno para conducir triciclos de motor cuya potencia máxima exceda de 15 KW.
 - Permiso clase B, dieciocho años. Veintiuno para conducir triciclos de motor cuya potencia máxima exceda de 15 kW.
 - Permisos clases, B + E, C1, C1 + E, dieciocho años.
 - Permisos clases C, C + E, D1, D1 + E, veintiún años.
 - Permisos clases D y D + E veinticuatro años.

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

- Catorce años cumplidos para conducir vehículos para personas de movilidad reducida. No obstante, hasta los dieciséis años cumplidos, no se autorizará a transportar pasajeros en el vehículo. No se exigirá esta licencia a quien sea titular de un permiso de conducción de las clases A1 o B en vigor y, en el caso de que su titular obtenga un permiso de alguna de estas clases, la licencia de conducción dejará de ser válida.
- Dieciséis años cumplidos para conducir vehículos especiales agrícolas autotopulsados y sus conjuntos cuyas dimensiones máximas autorizadas no excedan de los límites establecidos para los vehículos ordinarios o cuya velocidad máxima por construcción no exceda de 45 km/h. No se exigirá esta licencia a quien sea titular de un permiso de conducción de la clase B en vigor y, en el caso de que su titular obtenga un permiso de alguna de estas clases, la licencia de conducción dejará de ser válida.

- c) No estar privado por resolución judicial del derecho a conducir vehículos de motor y ciclomotores, ni hallarse sometido a suspensión o intervención administrativa del permiso o licencia de conducción que se posea.
- d) Que haya transcurrido el plazo legalmente establecido, una vez declarada la pérdida de vigencia del permiso o licencia de conducción del que fuera titular, como consecuencia de la pérdida total de los puntos asignados.
- e) Reunir las aptitudes psicofísicas requeridas en relación con la clase del permiso o licencia que se solicite.
- f) Ser declarado apto por la Jefatura Provincial de Tráfico en las pruebas teóricas y prácticas que, en relación con cada clase de permiso o licencia, se determinan en el Reglamento General de Conductores.
- g) No ser titular de un permiso de conducción expedido en otro Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, ni haber sido restringido, suspendido o anulado en otro Estado miembro el permiso de conducción que poseyese. Las personas que padezcan enfermedad o deficiencia orgánica o funcional que les incapacite para obtener permiso o licencia de conducción de carácter ordinario podrán obtener licencias o permisos extraordinarios sujetos a las condiciones restrictivas que en cada caso procedan.

3.1.3 Convocatorias

- Cada solicitud para obtener permiso o licencia de conducción dará derecho a dos convocatorias para realizar las pruebas. Entre convocatorias de un mismo expediente no deberán mediar más de seis meses, salvo en casos de enfermedad u otros excepcionales debidamente justificados.
- La antelación máxima para poder presentarse a la primera convocatoria de las pruebas de control de conocimientos será de tres meses antes del cumplimiento de la edad mínima exigida para obtener la clase de permiso o licencia de conducción de que se trate.
- Como norma general, las pruebas de control de conocimientos se celebrarán en fecha distinta a la de control de aptitudes y comportamientos en

circuito cerrado y esta a la de control de aptitudes y comportamientos en circulación en vías abiertas al tráfico.

- En casos excepcionales, debidamente justificados, la Jefatura Provincial de Tráfico podrá autorizar la celebración de todas o algunas de ellas en la misma fecha.
- Las fechas de las pruebas serán fijadas, a petición de la persona interesada, por la Jefatura Provincial de Tráfico a la que se dirija la solicitud teniendo en cuenta las posibilidades del servicio. La no presentación a cualquiera de las pruebas en las fechas fijadas dará lugar a la pérdida de la convocatoria, salvo casos excepcionales debidamente justificados.
- En el supuesto de que la pérdida de la autorización para conducir se haya producido por la pérdida de la totalidad de los puntos que tuviera asignados y, en su caso, haya realizado con aprovechamiento el curso de sensibilización y reeducación vial, se contará con tres convocatorias para superar la prueba de control de conocimientos sobre las materias descritas en la Orden INT/2596/2005, de 28 de julio, que regula los cursos de sensibilización y reeducación vial para los titulares de un permiso o licencia de conducción, de forma que:
 - Para poder presentarse a cada una de las convocatorias de las que dispone, deberá realizar un ciclo formativo de cuatro horas de duración en el mismo centro donde realizó el curso de sensibilización y reeducación vial para la recuperación del permiso o licencia de conducción.
 - El ciclo formativo versará sobre las mismas materias que dicho curso y para acreditar su superación se expedirá por el centro una certificación que se presentará por el interesado como requisito previo para poder realizar la prueba.
 - Agotadas las tres convocatorias sin haber superado la prueba de control de conocimientos para obtener una nueva autorización administrativa para conducir, se deberá realizar un nuevo curso y superar la citada prueba de control de conocimientos sobre dichas materias.

3.1.4 Tipos de pruebas

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

- a) Pruebas de aptitud psicofísica.
- b) Pruebas de control de conocimientos.
- c) Pruebas de control de aptitudes y comportamientos.

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

Las pruebas de control de conocimientos comprenderán:

- a) Prueba de control de conocimientos común.
- b) Prueba de control de conocimientos específicos.

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

Las pruebas de control de aptitudes y comportamientos comprenderán:

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

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

Las **pruebas teóricas de control de conocimientos** se realizarán en el centro de exámenes que, atendidas las circunstancias y las posibilidades del servicio, determine la Jefatura Provincial de Tráfico a la que se hubiera dirigido la solicitud.

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

Las pruebas, tanto las de control de conocimientos como las de control de aptitudes y comportamientos, serán calificadas de apto o no apto. La declaración de aptitud en una prueba tendrá un período de vigencia de dos años contado desde el día siguiente a aquel en que el aspirante fue declarado apto en la prueba. Cuando el aspirante, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, supere la prueba siguiente, el plazo de vigencia comenzará a contarse de nuevo.

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

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

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

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

3.2 Autorizaciones, Registro y elementos necesarios de la actividad

3.2.1 Autorización administrativa previa

Toda escuela que vaya a impartir la formación para la obtención del permiso o de la licencia de conducción necesitará de una autorización de apertura previa para desarrollar su actividad, que se expedirá por la Jefatura Provincial de Tráfico en cuyo territorio radique la escuela. Para ello deberá contar con los elementos personales y materiales mínimos establecidos legalmente.

Esta autorización tendrá validez en todo el territorio español y habilitará a su titular para abrir secciones o sucursales que llevarán la misma denominación que la escuela.

Igualmente el personal directivo o docente de toda escuela, sección o sucursal necesitará de autorización administrativa previa para ejercer sus funciones.

3.2.2 Alcance de la autorización de apertura e inscripción en el Registro

La expedición de la autorización de apertura determinará la inscripción de oficio de la escuela en el Registro de centros de formación de conductores y el otorgamiento de un número de registro provincial.

En la autorización de apertura se hará constar la denominación de la escuela, su domicilio y su número de inscripción en el Registro, así como el titular y los profesores de la escuela, clases de permisos para la que esté autorizada a impartir enseñanza y vehículos adscritos.

En el caso de la apertura de una sección o sucursal, el titular de la escuela matriz deberá comunicarlo al Registro de Centros de Formación de Conductores, con carácter previo a su funcionamiento.

En dicha comunicación se hará constar el número de registro de la escuela matriz, el domicilio de la sección o sucursal, la relación de personal docente, de material didáctico y de vehículos, así como los terrenos para realizar las prácticas, incluyendo una declaración responsable suscrita por el titular de que se cumplen todos los requisitos exigidos.

La apertura de la sección o sucursal se inscribirá de oficio en el Registro con el mismo número que la escuela matriz, añadiendo a dicho número el que corresponda a cada sección o sucursal.

La denominación de la sección o sucursal será la misma que la de su escuela matriz pero siempre irá precedida de la palabra en mayúsculas “SECCIÓN” o “SUCURSAL” y, a continuación, la denominación completa de la escuela matriz y la provincia donde dicha escuela haya sido autorizada.

La autorización de apertura permite a la escuela y a sus secciones o sucursales desarrollar su actividad en la formación de los alumnos que aspiren a la obtención del permiso o de la licencia de conducción de las clases para cuya enseñanza esté autorizada y disponga de los elementos personales y materiales mínimos exigidos.

Los profesores y los vehículos, una vez dados de alta en la escuela, sección o sucursal, podrán ser comunes, siempre que, tanto en la escuela como en cada sección o sucursal, se mantengan los elementos personales y materiales mínimos exigidos.

La autorización permite presentar a los alumnos a realizar las pruebas de aptitud en el centro de exámenes que determine la Jefatura Provincial de Tráfico, dentro de los existentes en la provincia donde radique la escuela, la sección o la sucursal.

3.2.3 Elementos de las escuelas particulares de conductores

Toda escuela deberá disponer de los elementos personales y materiales mínimos para poder desarrollar sus funciones. Cada sección o sucursal de la escuela deberá disponer a su vez de los elementos personales y materiales mínimos.

Los elementos personales mínimos son el titular, el director y el personal docente. Los materiales mínimos están constituidos por los locales, los terrenos o zonas de prácticas, los vehículos y el material didáctico.

a) Elementos personales mínimos

Toda escuela, sección o sucursal deberá disponer de:

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

Estos requisitos se entenderán sin perjuicio de que una misma persona pueda estar autorizada para el ejercicio de más de una función en la misma escuela, sección o sucursal.

El personal que realice tareas relacionadas con la enseñanza de la conducción se someterá a las pruebas y exploraciones que se les practiquen en los centros de reconocimiento destinados a verificar las aptitudes psicofísicas de los conductores.

b) Elementos materiales mínimos

- Locales

Toda escuela, sección o sucursal deberá disponer de un local que cumpla con los requisitos necesarios para el desarrollo de sus actividades y cuente con la correspondiente acreditación municipal para ello.

- Terrenos

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

Las secciones o sucursales de dicha escuela deberán contar con terrenos que reúnan las condiciones que se indican anteriormente para esta.

- **Vehículos**

Toda escuela o sección deberá disponer, en propiedad o por otro título, de al menos un vehículo de la categoría adecuada a cada clase de permiso o licencia de conducción para cuya enseñanza esté autorizada. Las secciones o sucursales de dicha escuela deberán contar con el mismo número de vehículos y en las mismas condiciones exigidas para la escuela.

Los vehículos de toda escuela deberán reunir, entre otros, los siguientes requisitos, descritos en el artículo 16 del Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores.

- Estar a nombre del titular de la escuela, sea como propietario o mediando cualquier otra condición.
- Figurar dados de alta en la escuela, constando así en el Registro de centros de formación de conductores.
- Ajustarse a las condiciones generales que se establecen en el Reglamento General de Vehículos.
- Cartel identificativo de la autoescuela, en el caso de turismos, colocado en su parte superior.

Los vehículos destinados a las prácticas correspondientes a la prueba de control de aptitudes y comportamientos en vías abiertas al tráfico general, excepto las motocicletas, estarán dotados de dobles mandos de freno, acelerador y, en su caso, embrague, que sean eficaces.

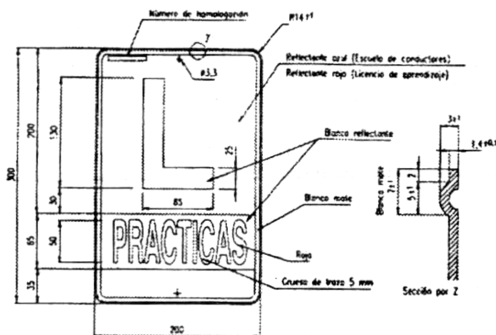
En el supuesto de que los vehículos sean aportados por las personas interesadas, como puede ocurrir en el caso de los coches de minusválido o de los vehículos adaptados a las deficiencias de la persona que haya de conducirlos, podrán:

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

- Señales en los vehículos de aprendizaje de la conducción

- La señal que se ilustra en este apartado indica que el vehículo circula en función del aprendizaje de la conducción o de las pruebas de aptitud.
- Los vehículos adscritos a la enseñanza de la conducción en escuelas de conductores deberán llevar esta señal en la parte delantera y trasera, que será únicamente visible cuando el vehículo circule en función de la enseñanza de las pruebas de aptitud.
- Los turismos que se utilicen para la enseñanza de la conducción al amparo de una licencia de aprendizaje deberán llevar esta señal en la parte delantera y trasera.
- Esta señal consistirá en una placa reflectante, cuyas dimensiones se han de ajustar a lo establecido legalmente (Anexo XI-V-14 del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores). En esta placa, por su parte superior y sobre un fondo azul, se destacará la letra L en color blanco. Debajo del recuadro azul se destacará sobre fondo blanco la palabra “PRACTICAS” con letras de color rojo; en la parte inferior llevará troquelados, a la izquierda, las siglas de la provincia y el número de inscripción de la escuela en el Registro de Centros de Enseñanza, en el centro la matrícula del vehículo; y a la derecha, el sello de la Jefatura de Tráfico.

La placa referenciada responderá al siguiente diseño:



No hay prohibición expresa de que los vehículos dados de alta en una escuela o sección puedan dedicarse a otra actividad lucrativa o llevar otras placas, carteles, información o inscripciones que las estipuladas legalmente.

- **Material didáctico**

La escuela, sección o sucursal deberá contar, como mínimo, con el material didáctico y adecuado para impartir formación teórica conforme a los conocimientos y aptitudes exigidos por la normativa vigente.

La escuela autorizada para impartir clases de los permisos A1, A2 o A, y sus secciones o sucursales, deberá disponer de un sistema de comunicación manos libres. Con su presencia ha de garantizarse que la comunicación entre profesor y examinador y alumno transmita las instrucciones de forma eficaz.

El turismo o la motocicleta de seguimiento deberán figurar dados de alta en el centro donde el aspirante haya recibido enseñanza.

3.3 Régimen de enseñanza

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

El profesorado tiene la obligación de impartir eficazmente la enseñanza, dentro del ámbito de su autorización, de acuerdo con las normas y los programas establecidos y las disposiciones que se dicten para su desarrollo. El personal directivo tiene la de planificar y programar los contenidos temporizados, sistemas de evaluación y, en su caso, de recuperación. También ha de dirigir, ordenar, controlar y comprobar, de forma asidua y continuada, el desarrollo de la actividad docente y la observancia de los preceptos del Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores en lo que se refiere al régimen de enseñanza y actuación del personal docente, responsabilizándose de su cumplimiento y de que la enseñanza se imparta en forma eficaz, sin perjuicio de la responsabilidad en que pueda incurrir directamente dicho personal.

3.4 Cursos de sensibilización y reeducación

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

La impartición de estos cursos tiene como objetivo:

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

Los cursos podrán ser de dos tipos:

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

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

Una vez finalizado el curso de sensibilización y reeducación vial, el director del centro donde se haya realizado deberá comunicar, por procedimientos informáticos, al Registro de conductores e infractores de la Dirección General de Tráfico el resultado obtenido en aquel. Si fuera favorable producirá la recuperación automática de los puntos en el caso de que el curso sea de recu-

peración parcial de puntos. De esta forma el interesado podrá conducir otra vez o, en su caso, acceder a la prueba de control de conocimientos establecida en el Reglamento General de Conductores si el curso es de recuperación del permiso o la licencia de conducción.

Asimismo, si el resultado es favorable, el director del centro expedirá una certificación conforme al modelo establecido, para acreditar la realización y la superación con aprovechamiento del curso, debiendo remitirla también a la Jefatura Provincial de Tráfico de la provincia donde el centro tenga su domicilio social.

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

El coste de estos cursos correrá a cargo de la persona interesada y en el pliego de prescripciones técnicas del contrato de concesión por el que se adjudiquen los centros que impartirán los cursos se determinará el precio máximo de estos y su actualización periódica.

Estos cursos serán impartidos por formadores y psicólogos-formadores acreditados por la Dirección General de Tráfico, pudiendo contar con la intervención de las Asociaciones de Víctimas de Accidentes de Tráfico.

3.5 Documentación

3.5.1 Libro del alumnado

Toda escuela o sección deberá llevar un libro del alumnado matriculado con hojas numeradas, diligenciadas y selladas por la Jefatura Provincial de Tráfico. Este libro, que podrá estar informatizado, será cumplimentado diariamente por orden de inscripción y en él constará todo el alumnado matriculado con expresión de los datos personales relativos al número y fecha de inscripción, nombre, apellidos, documento nacional de identidad, documento

acreditativo de identidad o tarjeta equivalente en la que conste el número de identidad de extranjero y fecha de nacimiento, clase o clases de permiso o licencia de conducción que posee y a que aspira, fechas en que inicia y termina la enseñanza y el resultado final obtenido.

El titular de la escuela o la persona en quien delegue será responsable de dicho libro, que deberá conservarse en el centro durante un plazo de cuatro años contados a partir de la última inscripción realizada en el mismo.

3.5.2 Fichas del alumnado

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

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

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

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

3.5.3 Distintivos

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

3.5.4 Contratación

Toda escuela deberá suscribir, con cada uno de sus alumnos un contrato de enseñanza en el que se especifiquen los derechos y obligaciones que, como consecuencia de aquel, se deriven para cada una de las partes contratantes. Un ejemplar se entregará al alumno y el otro quedará archivado en la escuela.

En los contratos en los que se utilicen cláusulas no negociadas individualmente, estas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. Es importante tener en cuenta que ha de lograrse una transparencia material, comprensiva de la auténtica carga económica y jurídica de lo que se contrata, es decir, el servicio o servicios contratados y el precio convenido. Si este depende de condiciones que deba tener presente el consumidor

porque dependan de su conducta, habrán de especificarse con precisión y sin ofrecer una redacción separada a lo largo del contrato, de forma que se facilite la elección del consumidor desde el principio.

En ningún caso el tamaño de la letra del contrato será inferior al milímetro y medio y tampoco la insuficiencia en su contraste con el fondo dificultará la lectura.

- c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

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

Contratación on line

La contratación por Internet se produce en el sector y conlleva la obligación de facilitar, de forma clara y comprensible, una información similar a la descrita en el epígrafe 3.1 de este código. No obstante hay algunos contenidos y ciertos requisitos de forma que difieren de los ya analizados en la contratación presencial.

Información precontractual

Además de los datos referidos en el epígrafe citado, en los contratos a distancia y en los celebrados fuera de establecimiento comercial la legislación de consumo obliga a que el empresariado informe, entre otros extremos, sobre:

- Sus datos de inscripción en el Registro Mercantil, en el caso de personas jurídicas; los relativos a la autorización administrativa previa y los que

identifican al órgano encargado de su supervisión. También ha de facilitar su dirección de correo electrónico (que permite, junto al número de teléfono un contacto inmediato y eficaz con el servicio de atención al cliente) y la dirección de la sede empresarial, si es diferente de la correspondiente a la dirección completa del establecimiento. Además, si se da el caso, ha de identificar al empresario por cuya cuenta actúa, proporcionando la dirección de su sede, de forma que pueda saberse dónde dirigir sus reclamaciones.

- Las características principales del servicio que se facilitarán considerando, en la medida adecuada, el soporte utilizado y el servicio contratado.
- El plazo, procedimiento y formulario que sean precisos para ejercer el derecho de desistimiento, derecho obligatorio para los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento comercial y también, como compromiso de calidad, para todo contrato del que sea parte un empresario que quiera adherirse a este código de buenas prácticas, salvo las excepciones previstas en el artículo 103 del 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.

Requisitos formales

Cuando un contrato a distancia se celebre por medios electrónicos e implique una obligación de pago para el consumidor hay un conjunto de datos de especial importancia, sobre los que hay que informar: las características principales del servicio, el precio total y los gastos adicionales, los costes de devolución del material que se hubiera entregado, la duración del contrato y sus formas de finalización, así como la duración de las obligaciones mínimas de la persona consumidora.

Estos datos han de ponerse en su conocimiento, de forma clara y destacada, justo antes de hacer el pedido, por lo que ha de evitarse la presencia de enlaces ocultos situados al final de la página web que no favorezcan su lectura.

Si el pedido se realiza activando un botón, o función similar, deberá etiquetarse con la expresión “pedido con obligación de pago” o con otra análoga que no resulte ambigua. Es importante que el empresario tenga en cuenta que si incumple con esta obligación formal de información la persona consumidora no quedará obligada por el pedido.

Después de contratar, la empresa ha de facilitar confirmación del contrato en soporte duradero, como muy tarde antes de que el servicio empiece a ejecutarse. Ha de incluir además toda la información precontractual a la que se hizo referencia al principio de este epígrafe (salvo que se hubiera facilitado en soporte de este tipo antes de entenderse celebrado) así como la confirmación, si procede, del consentimiento previo y expreso de la persona consumidora sobre la pérdida de su derecho a desistir cuando haya contratado el suministro de un contenido digital que no se preste en un soporte material.

Hay otras obligaciones de confirmación previstas por la legislación de servicios de la información. Quien hace la oferta está obligado a confirmar la recepción de la aceptación, al que la hizo, por alguno de los siguientes medios:

- a) el envío de un acuse de recibo por correo electrónico, u otro medio de comunicación electrónica equivalente, a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
- b) la confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

Derecho de desistimiento

El alumnado tiene un periodo legal de catorce días naturales para desistir de su contrato. No obstante, en beneficio del consumidor, hay compromisos de calidad que asume el empresario que desee adherirse a este código de buenas prácticas que suponen elevar, por una parte, ese plazo legal de co-

municación a un mínimo de quince días hábiles, y, por otra, respetar el plazo posterior de devolución de las cantidades recibidas al máximo legal de 14 días naturales. Resulta esencial en el ejercicio de este derecho que el consumidor no tenga que explicar el motivo que le mueve a desistir ni cargar con coste alguno, salvo el adicional que conlleve una forma de entrega diferente de la menos costosa de las ordinarias, así como del coste directo de devolución por correo.

Hay que tener en cuenta que hay determinados contratos, celebrados a distancia, en los que no resulta aplicable este derecho y que se refieren, entre otros, a los contratos de servicios que hayan empezado a ejecutarse con consentimiento expreso de la persona consumidora, previa información de que perderá tal derecho. Tampoco procede en el caso ya expuesto de suministro de contenido digital no prestado en soporte material y en las condiciones descritas.

En todo caso el plazo se contará a partir del día en que se celebró el contrato si es un servicio lo que se contrata o el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material. En el caso de que haya una venta el plazo empezará a contarse a partir del día en que se adquiera la posesión del bien contratado.

Ahora bien, si la empresa no ha facilitado la correspondiente información sobre el derecho de desistimiento, el periodo para ejercer este derecho finalizará doce meses después de la fecha en que debería haber expirado el periodo del derecho inicial, computado como se ha indicado más arriba.

Si desea ejercer este derecho, antes de que venza su plazo, el consumidor ha de comunicar su voluntad de desistir al empresario. A tal efecto podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el Anexo VI de este código, o realizar cualquier otro tipo de declaración inequívoca de su deseo de desistir. También puede la empresa ofrecer al alumnado la obligación de cumplimentar y enviar electrónicamente el formulario indicado, o cualquier declaración inequívoca a través de su sitio web. En este caso la empresa comunicará en un soporte duradero, sin demora, el acuse de recibo del derecho de desistimiento ejercido por el alumno. En todo caso, la carga de la prueba del ejercicio del derecho, recae en la persona consumidora.

Hay un conjunto de obligaciones que afectan a ambas partes en relación al derecho de desistimiento:

- La empresa ha de devolver todo pago recibido, incluidos los costes de entrega del material que hubieran surgido, sin demoras indebidas y, en todo caso, antes de que transcurra el máximo plazo legal de catorce días naturales desde que haya sido informado por la parte consumidora de su deseo de desistir del contrato. El reembolso se debe efectuar utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor en la transacción inicial, a no ser que este haya expuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.
- La persona consumidora, por su parte, está obligada a devolver lo que haya recibido de la empresa sin demora indebida y, en todo caso, en el plazo de quince días hábiles desde que lo comunica, como compromiso de calidad que le reconoce el empresario. El alumnado solo soportará los costes directos de devolución del este material, salvo si la empresa acepta asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir estos costes.
- En relación al servicio que ya se hubiera disfrutado cuando el alumnado hace una solicitud expresa de inicio del mismo durante el plazo que tiene para desistir, hay que tener en cuenta que ha de abonar al titular de la empresa el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado a esta del ejercicio del derecho de desistimiento. El importe proporcional que habrá de abonar la empresa se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

3.6 Reclamaciones y servicio de atención al cliente

Todas las escuelas particulares de conductores tendrán a disposición de la clientela hojas de reclamaciones, y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por los establecimientos a las personas consumidoras que las soliciten por no estar conformes con la prestación del servicio correspondiente, el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto. Las hojas de reclamaciones pueden facilitarse en el establecimiento como impreso autocopiativo o como formulario descargable en la página web del Ayuntamiento, que también dispone de formularios específicos para tramitar las denuncias y reclamaciones en materia de consumo.

La normativa general de consumo establece como obligación esencial de cualquier empresa prestadora de servicios la de disponer de un servicio de atención al cliente que facilite información o permita la presentación de reclamaciones a las personas consumidoras, cualquiera que sea su lugar de residencia, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos. Por esta razón es necesario poner a disposición de estas un número de teléfono, una dirección postal completa y un número de fax o dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación por teléfono, para atender al consumidor en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de la operadora de telecomunicaciones al cobro por este tipo de servicio.

La atención puede ser presencial o a distancia, pero en todo caso ha de garantizarse que sea personal, directa y que esté dotada de los medios que sean necesarios para atender a personas con discapacidad o edad avanzada. En todo caso ha de facilitar la constancia de la queja o reclamación mediante la entrega de una clave identificativa y de un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Las autoescuelas deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En el supuesto de que en dicho plazo esta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente las empresas adheridas a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al alumnado el acceso al mismo.

3.7 Seguro de responsabilidad civil

Toda persona propietaria de vehículos a motor está obligada a suscribir y mantener en vigor un contrato de seguro, por cada vehículo del que sea titular, mediante el que la entidad aseguradora cubra, hasta la cuantía de los límites del aseguramiento obligatorio, la responsabilidad civil referida en el artículo 1 del Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.

No obstante lo anterior, la póliza podrá incluir otras coberturas libremente pactadas por las partes, así como ampliar el ámbito y los límites de cobertura, rigiéndose por la Ley del Contrato de Seguro en todo aquello que no regule la norma citada anteriormente.

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

3.8 Crédito al consumo

Es posible que la autoescuela ofrezca al alumnado una financiación que facilite el pago. Si la autoescuela resulta intermediaria de un crédito al consumo, por presentar u ofrecer contratos de crédito de un prestamista, por ejemplo, estará obligada a entregar a la persona consumidora, antes de la celebración del contrato de crédito, una información normalizada que aparece documentada en el Anexo II de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

El contrato del crédito se formalizará por escrito, en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas el suyo debidamente firmado. Este contrato contendrá, de forma clara y concisa, los datos que aparecen en el **Anexo V de este código**.

El incumplimiento de la forma escrita dará lugar a la nulidad del contrato.

3.9 Facturas

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

La obligación de expedir factura por la prestación de este tipo de servicios podrá ser cumplida mediante expedición de factura simplificada y copia de esta cuando su importe no exceda de 400 euros, IVA incluido.

Atendiendo a esas obligaciones de carácter tributario y a las que prevé la normativa de consumo para documentar las características esenciales del contrato, las facturas o facturas simplificadas deberán tener, como mínimo y entre otros, los siguientes datos:

- Número y, en su caso serie. La numeración de cada serie ha de ser correlativa.
- Nombre y apellidos, si se trata de persona física; razón social o denominación social completa y domicilio del expedidor, si se trata de persona jurídica, así como nombre comercial del establecimiento, Número o Código de Identificación Fiscal y de teléfono del empresario.
- Fecha de expedición, que será la de la operación comercial realizada.

- Descripción de las operaciones o concepto del material y servicios objeto de la transacción comercial.
- Contraprestación total, es decir, el precio final abonado por el consumidor, indicando el tipo impositivo o la expresión “IVA incluido”.

3.10 Publicidad

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

Hay una obligación importante referida a la publicidad en la que se informe tanto de precios como de servicios ofertados: ha de ser lo más clara y concreta posible, de forma que no induzca a error o engaño al alumnado, debiendo constar el precio final, es decir, con indicación de los impuestos.

Se harán explícitas, sin perjuicio de considerar las limitaciones del medio de comunicación empleado, aquellas condiciones que deba cumplir el consumidor para beneficiarse de algún tipo de reducción de precio o gratuidad en el mismo, de forma que no se omita la información necesaria para que el consumidor elija con conocimiento de causa.

En general, se prohíbe la publicidad en relación con vehículos a motor que incite a la velocidad excesiva, a la conducción temeraria, a situaciones de peligro o cualquier otra circunstancia que suponga una conducta contraria a la Ley o cuando dicha publicidad induzca al conductor a una falsa o no justificada sensación de seguridad.

Las empresas que estén adheridas a códigos de conducta indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a las personas consumidoras y usuarias, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.

3.11 Protección de datos

Las autoescuelas solo podrán solicitar del alumnado aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad. Estos datos deberán ser exactos, actualizados y veraces, bastando que el alumno preste un consentimiento inequívoco, debidamente informado y revocable. La información ha de referirse a la existencia de un fichero y del propio tratamiento de los datos; la finalidad y el destino de la información; las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la identidad y dirección de la persona responsable del tratamiento ante quien ejercer estos derechos. Los datos así recogidos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, debiendo cancelarse cuando no sean necesarios. En todo caso está prohibida la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

No es necesario el consentimiento previo del alumnado para el tratamiento de datos que sea necesario para cumplir el contrato. Pero sí que es preciso que el consumidor pueda manifestar expresamente su negativa a la comunicación y tratamiento de datos cuando la empresa pretenda darles una finalidad que no guarde una relación directa con el mantenimiento de la relación contractual. Se entenderá que, en este caso, la empresa actúa correctamente si permite al alumnado que marque lo que desee en una casilla, visible con claridad y no premarcada, en el documento que se le entregue al formalizar el contrato, o establece un procedimiento que permita al consumidor manifestar su negativa al tratamiento de sus datos, debiendo ofrecerle en todo momento la posibilidad de revocar su consentimiento.

Estos datos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.

3.12 Gestión de residuos

Las escuelas particulares de conductores deben colaborar en la prevención y gestión de los residuos asimilables a domésticos que generen en el marco de su actividad, colaborando en su almacenamiento, reutilización, reciclado y otras formas de gestión, de acuerdo a las directrices dispuestas en la normativa y en aras de la protección del medioambiente.

Cuando la autoescuela quiera desprenderse de un vehículo del que sea titular deberá entregarlo en un Centro Autorizado de Tratamiento (CAT), directamente o a través de una instalación de recepción, considerándose los vehículos como residuos en el momento de la entrega al CAT.

Los CAT son los únicos autorizados para descontaminar y extraer piezas y componentes de vehículos que hayan causado previamente baja definitiva en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, tal y como prescribe el Real Decreto 20/2017, de 20 de enero, sobre los vehículos al final de su vida útil.

Esta norma indica también que el centro donde se vaya a descontaminar y tratar el vehículo entregará a su titular, bien en el momento de su entrega en el CAT, o a través de la instalación de recepción, un certificado de destrucción, que constituirá el justificante de la entrega y puesta a disposición del mismo para su descontaminación, justificando también la baja definitiva en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, a cuyo efecto el CAT emisor realizará la tramitación electrónica de la misma.

4. Compromisos de actuación

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente código, asumen los siguientes compromisos de actuación:

4.1. En materia de consumo

- Aceptarán el **Sistema Arbitral de Consumo** como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

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

Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo deberán exhibir un distintivo de adhesión al arbitraje para informar al consumidor de que ofrecen esa garantía.

- Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por los consumidores, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones a los usuarios sobre la conveniencia de guardar la publicidad, ya que puede tener carácter contractual, así como los justificantes de pago.

- Con carácter general se implementará la correcta información al consumidor, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés en el sector de autoescuelas.
- La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad, requerirán la cumplimentación del protocolo de autocontrol y su remisión al Ayuntamiento de Madrid, junto a la documentación solicitada al respecto. Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad desarrollada. En todo momento se atenderán al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe siguiente.
- El empresario anunciará la adhesión a este código en su local y también informará sobre la misma en la página web de que disponga, mediante el correspondiente distintivo acreditativo. Por esta razón debe haber un ejemplar del código de buenas prácticas en su establecimiento así como facilitar su consulta a través del siguiente enlace madrid.es/consumo.
- Los establecimientos adheridos al presente código de buenas prácticas, colaborarán en su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo a disposición de los consumidores que lo soliciten. Asimismo, mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.

4.2. Prestación del servicio

- Con carácter general, se complementará la correcta información al alumnado, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y/o publicaciones que se consideren más novedosas y de interés en el sector de la automoción.

- Se adaptarán los horarios de las clases a las necesidades del alumnado, al menos los correspondientes a las clases prácticas, con el fin de facilitar su integración en la escuela.
- En los pagos efectuados a través de tarjetas electrónicas, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, se solicitará al comprador la exhibición del documento de identidad personal o similar, para comprobar los datos facilitados.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán al alumnado recomendaciones sobre la conveniencia de:
 - Guardar la publicidad, ya que en todos los casos tiene carácter contractual.
 - Solicitar los documentos que justifican los pagos efectuados.
- La autoescuela colaborará activamente para que el alumnado logre superar las pruebas en un tiempo razonable, comprometiéndose a su presentación a la prueba práctica dentro del menor tiempo posible desde la superación del examen teórico.
- Con independencia de que se impartan cursos de sensibilización y reeducación vial, con carácter general, se promoverá la formación integral y responsable del alumnado en la conducción, incentivando la concienciación de este de forma que prevalezca siempre la prudencia y el respeto a los demás, en garantía de la seguridad vial. En este sentido, se difundirá el contenido de la Carta Europea de Seguridad Vial y el fin que esta persigue, que es el de reducir los índices de siniestralidad, incidiendo en los siguientes aspectos:
 - Importancia del cumplimiento inexcusable de las normas de circulación y consecuencias de su infracción.
 - Necesidad de una conducción racional y sostenida, repercusión del sueño y la fatiga.
 - Influencia del consumo de alcohol y drogas en el nivel de atención y la capacidad de respuesta del conductor.
 - La colaboración necesaria en relación a cuantas medidas se promuevan a favor de reducir los accidentes de circulación.

- En relación al personal:
 - Mostrará hacia el alumnado, en todo momento, un comportamiento correcto así como un lenguaje atento y cortés, colaborando siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que este pueda plantear.
 - Se atenderá a la clientela por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine (matrícula, información de precios, cambios de horario y/o días de las clases, etc.).
 - Se velará por la actualización permanente del personal docente y administrativo del centro, al que se involucrará en el cumplimiento de los compromisos de actuación contenidos en el presente código de buenas prácticas, fomentando así el camino progresivo hacia la calidad total.

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

4.3 Contratación

- Antes del comienzo de las clases todo centro suscribirá un contrato con el alumno, en el que quedarán recogidos con claridad y precisión, como mínimo los siguientes datos:
 - Identificación del centro y, en su caso, sección o sucursal autorizada: nombre y apellidos o denominación social, domicilio e identificación fiscal del titular de la actividad, así como número de inscripción en el Registro de centros de formación de conductores de la escuela matriz o sección.
 - Identificación del alumno y del representante legal, en su caso: nombre, apellidos y domicilio. De encontrarse el alumno en situación de minoría de edad los datos del representante legal deberán constar necesariamente.

- Denominación concreta del curso a realizar o clase de permiso de conducción solicitado.
- Número de clases teóricas y prácticas que cubre el contrato.
- Fecha de inicio del curso o clases y, en la medida de lo posible, tiempo previsto desde su inicio hasta la presentación a las pruebas correspondientes.
- Precio total, impuestos incluidos, con el debido desglose de los conceptos a abonar, individualizando: los precios de cada clase teórica y práctica o curso a realizar, las posibles ofertas o promociones a las que se acoja el alumno, el importe de las correspondientes tasas; así como, en su caso, los gastos de gestión de documentos ante organismos oficiales (de llevarse ésta a cabo por el centro) los de inscripción y los de tramitación de sucesivos expedientes. Si el precio del servicio (por ejemplo, clases prácticas) depende de condiciones cuya realización dependa de la conducta del consumidor, han de situarse uno y otras de forma contigua, de forma que se facilite su conocimiento y evite la disconformidad en relación a las expectativas creadas por la publicidad.
- Modalidades de pago de que se dispone, con expresión de la elegida por el alumno, así como del importe del desembolso inicial y de la cuantía, número y periodicidad o fechas de los pagos en el supuesto de aplazamiento y/o financiación.
- Vigencia del contrato a partir de la fecha de su firma, así como información sobre las causas de resolución del mismo.
- Facultad de desistimiento del alumno en los 15 días hábiles siguientes a la firma del contrato, comunicándolo a la autoescuela mediante documento fehaciente con independencia de que por la forma de contratación utilizada pudiera gozar de este derecho, previéndose dos supuestos diferenciados:
 - a) En caso de que no se hubiera iniciado prestación de servicio por parte del centro ni incurrido el alumno en gastos de gestión, el desistimiento se ejercerá sin penalización alguna, procediéndose, en su caso, a la devolución de las cantidades anticipadas por éste.

b) En el supuesto de que hubiese comenzado la ejecución de la prestación del servicio, el alumno que ejercite el derecho de desistimiento abonará los gastos de gestión efectivos y debidamente justificados que su inscripción hubiese ocasionado, así como, una cantidad proporcional a las clases y/o servicios disfrutados hasta esa fecha en relación con los que tuviera contratados.

El plazo de devolución de las cantidades recibidas por el empresario será de 14 días naturales.

- Información acerca de la forma de reclamar y del sometimiento del centro al Sistema Arbitral de Consumo como forma de resolución de conflictos, además del sometimiento a los juzgados y tribunales de justicia, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.
- El contrato se extenderá por duplicado, será aceptado y firmado por ambas partes entregándose un ejemplar al alumno o a su representante legal, conservándose el otro depositado en el centro a los efectos oportunos durante, al menos, un periodo de tres años a contar desde su firma.

5. Seguimiento de la aplicación del código

Una vez que los establecimientos hayan materializado su adhesión al presente código de buenas prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad recogidos en él, en base a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación, que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, quien podrá determinar en cualquier momento, su retirada, en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La exhibición del símbolo de calidad por parte de aquellas empresas que incumplan en algún momento alguno de los aspectos, tanto legales como de calidad, contenidos en este código, producirá la retirada del símbolo y prohibición absoluta de su utilización.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, procederá a la publicación en su página web, www.madrid.es, del listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

6. Revisión y vigencia del código

La revisión y vigencia de este código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.

7. Anexo I.

Definiciones

Autocontrol

Mecanismo de control que incorporado a los códigos de buenas prácticas, facilita a las empresas la verificación de que sus prácticas comerciales se desarrollan de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en el mismo.

Escuelas particulares de conductores (Autoescuelas)

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

Además podrán realizar otras actividades, siempre que cumplan con los requisitos exigidos en la normativa específica que, en su caso, las regule.

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

Consumidor y usuario

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. También son consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Contratación a distancia

Es la celebrada en el marco de un sistema organizado de venta a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y el consumidor, cuando se utilizan exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de celebración del contrato y en la propia celebración. Se consideran, entre otras, técnicas de comunicación a distancia el correo postal, Internet, teléfono o el fax.

Contratación fuera de establecimiento mercantil

Es un contrato celebrado con la presencia física simultánea de empresario y consumidor en lugar diferente al establecimiento comercial de aquel. También lo es aquel en que la oferta del empresario se efectúa en esas condiciones; y aquel en que hay un previo contacto individual, personal, físicamente simultáneo y fuera de establecimiento comercial cuando va seguido inmediatamente de la celebración del contrato en el establecimiento del empresario o mediante una técnica de comunicación a distancia. Asimismo, es contrato de este tipo el que se celebra durante una excursión organizada por el empresario para promocionar sus productos o servicios.

Cursos de sensibilización y reeducación

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

Instalaciones de recepción de vehículos

Instalaciones de titularidad privada, tales como las de los productores de vehículos, concesionarios y compañías de seguros que, por razón de su actividad económica, se hacen cargo temporalmente del vehículo al final de su vida útil para su posterior traslado a un CAT (Centro Autorizado de Tratamiento) que realizará la descontaminación.

Intermediario de crédito al consumo

Es la persona física o jurídica que no actúa como prestamista y que, en el transcurso de su actividad comercial o profesional, contra una remuneración, que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado:

- presenta u ofrece contratos de crédito,
- asiste a los consumidores en los trámites previos de los contratos de crédito, distintos de los indicados en el primer inciso o,
- celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

El intermediario tiene obligación de facilitar, de forma gratuita y con antelación suficiente, una información precontractual que figura en el Anexo I de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, como documento europeo normalizado. Este documento es independiente de la oferta vinculante que el prestamista ha de presentar al consumidor que lo solicite. El artículo 33 de esa norma recoge otras obligaciones de los intermediarios, como son:

- a) Indicar en su publicidad y en la documentación destinada a los consumidores el alcance de sus funciones y representación, precisando en particular si trabajan en exclusiva con una o varias empresas o como intermediarios independientes.
- b) En caso de que el consumidor deba pagar una remuneración al intermediario de crédito por sus servicios, informar de ella al consumidor y acordar con este el importe de la misma, que deberá constar en papel u otro soporte duradero, antes de la celebración del contrato de crédito.
- c) En caso de que el consumidor deba pagar una remuneración al intermediario de crédito por sus servicios, este último deberá comunicar el importe de la misma al prestamista, a efectos del cálculo de la tasa anual.

Personal administrativo y otros dependientes de la Autoescuela

Las escuelas podrán contar con el personal administrativo o de otra categoría que consideren oportuno.

Cuando dicho personal comparezca ante la Jefatura Provincial de Tráfico con la finalidad de gestionar asuntos de mero trámite relacionados con la actividad de la escuela, sección o sucursal, deberá hacerlo provisto de un documento, expedido por el titular de la Escuela como responsable de la actuación, que acredite que dicha actividad la realizan en nombre de esa escuela, sección o sucursal.

Personal directivo de Autoescuela

Es el encargado de planificar, programar, ordenar, dirigir y controlar de forma asidua y continuada la enseñanza y el desarrollo de la actividad docente del centro. Para ejercer tales funciones será necesario haber obtenido el correspondiente certificado de aptitud de director de escuelas particulares de conductores y disponer de autorización de ejercicio como director.

Personal docente de la autoescuela

Es el constituido por los profesores dedicados a impartir la enseñanza de los conocimientos y las técnicas de la conducción teóricos y prácticos necesarios para la formación y adiestramiento de los aspirantes a la obtención de un permiso o licencia de conducción. Para ejercer tales funciones como profesor en una escuela o sección es necesario estar en posesión del certificado de aptitud de profesor de formación vial o de profesor de escuelas particulares de conductores y disponer de autorización de ejercicio como profesor.

Sección de la autoescuela

Sucursal de la escuela matriz con la misma titularidad y denominación.

Seguro de responsabilidad civil

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

Soporte duradero

Todo instrumento que permita al empresario y al consumidor almacenar la información que se les haya dirigido personalmente, de forma que la puedan consultar y reproducir en el futuro. Entre otros tienen esta consideración el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria, los discos duros de ordenador, los correos electrónicos o los mensajes SMS.

Titular de autoescuela

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

Puede ser titular de una escuela cualquier persona natural o jurídica que haya obtenido la autorización de apertura de la misma.

El titular es responsable de que la escuela y, en su caso, sus secciones o sucursales, cumplan en todo momento con la normativa que regula esta actividad y reúnan todos los elementos personales y materiales mínimos exigidos para su funcionamiento.

8. Anexo II.

Marco jurídico aplicable

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

ÁMBITO ESTATAL

- Real Decreto 20/2017, de 20 de enero, sobre los vehículos al final de su vida útil.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ley 16/2011 de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- Real Decreto 170/2010, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de centros de reconocimiento destinados a verificar las aptitudes psicofísicas de los conductores.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- 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.

- Orden INT/2596/2005, de 28 de julio, regula los cursos de sensibilización y reeducación vial para los titulares de un permiso o licencia de conducción.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, que regula la Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto de 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General Vehículos.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, por el que se regulan las Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Resolución de 19 de noviembre de 1985 sobre escuelas de conductores de vehículos de motor, que regula los modelos de libro registro de alumno, libro de reclamaciones, distintivos del personal directivo y docente y documento de acreditación del personal administrativo y subalterno.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Norma derogada por Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas de Madrid 2013.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 Julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid de 30 de marzo de 2011 (B.O.A.M. 15-04-2011).
- Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos (B.O.A.M. 24-03-2009).
- Ordenanza sobre supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos (B.O.A.M 04-12-1980).

9. Anexo III.

Cuestionario de preguntas y respuestas en relación a la actividad empresarial del sector de autoescuelas

(1) ¿Tiene la autoescuela obligación de tener hojas de reclamaciones a disposición de la clientela?

La Autoescuela debe tener a disposición del público, durante el horario de funcionamiento de la misma, hojas de reclamaciones, advirtiendo de ello mediante el correspondiente cartel que anuncie su existencia, siendo facilitadas al alumnado que desee expresar alguna queja o reclamación.

(2) ¿Dónde puede el titular de la Dirección de una autoescuela adquirir hojas de reclamaciones?

Las autoescuelas con domicilio social en el municipio de Madrid podrán obtener de forma gratuita las “Hojas de reclamaciones” a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias o bien en las OMICs de las 21 Juntas Municipales de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.

(3) ¿Cómo han de ser cumplimentadas las hojas de reclamaciones?

Con carácter previo a su entrega al alumnado, la persona titular o empleada del establecimiento deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

La persona consumidora cumplimentará la hoja de reclamación en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite, haciendo constar su nombre, apellidos, domicilio, número del documento nacio-

nal de identidad o pasaporte, así como los demás datos que se incluyen en el modelo, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron.

Asimismo, la empresa consignará, en su caso, las alegaciones que considere pertinentes y, en el apartado correspondiente, procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega del mismo a la persona consumidora.

Cumplimentada la hoja de reclamación, el alumno entregará el ejemplar para la autoescuela y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para la persona reclamante, quien dirigirá a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma, conservando el suyo.

Junto con las hojas de reclamaciones se podrá presentar la factura, la factura simplificada, su copia de contrato, los folletos informativos y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

(4) ¿Tiene la empresa obligación de expedir factura? ¿Qué datos debe contener la misma?

Las empresas pertenecientes al sector de autoescuelas, están obligadas a expedir y entregar factura por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial, así como a conservar su copia o matriz. Pueden sustituir esa obligación por la entrega de factura simplificada por el servicio si este no excede los 400 euros, IVA incluido.

Toda factura deberá contener como mínimo: nombre y apellidos, si se trata de persona física; razón social o denominación social completa del expedidor, si se trata de persona jurídica; número de identificación fiscal de la persona obligada a expedir factura o tique, es decir, NIF si es persona física o CIF si es persona jurídica y fecha de expedición, que será la de la operación comercial realizada, descripción de los servicios objeto de transacción comercial y contraprestación total, es decir, precio final abonado por el consumidor. No obstante lo anterior, la legislación de consumo impone datos adicionales para cualquier documento que justifique lo contratado. Entre otros y, a parte de los que hayan de figurar en el contrato, cabe tener en cuenta el nombre comercial, la dirección del establecimiento de la empresa, su número de teléfono y esos mismos datos en relación al empresario por cuya cuenta actúe, de forma que se facilite la información y reclamación.

(5) ¿Puede el alumnado exigir la entrega de la copia del contrato?

Toda escuela deberá suscribir, con cada uno de sus alumnos un contrato de enseñanza en el que se especifiquen los derechos y obligaciones que, como consecuencia de aquel, se deriven para cada una de las partes contratantes. Un ejemplar se entregará al alumno y el otro quedará archivado en la escuela.

(6) Una vez formalizado el contrato, ¿puede la parte consumidora desistir del mismo? ¿en qué plazo?

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

En virtud de la normativa vigente, en los contratos celebrados a distancia la parte consumidora dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales para desistir del contrato desde la fecha de formalización del mismo, si el contrato es de servicios; o desde que se adquiere la posesión, si el contrato es de venta. No obstante, si la empresa hubiera incumplido su obligación de información, en el documento contractual, sobre el derecho de desistimiento, la persona consumidora dispondrá de un plazo de doce meses después de la fecha en que expire el periodo inicial de desistimiento.

De conformidad con el compromiso de actuación adquirido por la escuela que se adhiera a este código, el consumidor que pretenda ejercer este derecho dispone de un plazo de 15 días hábiles para desistir del contrato, con independencia de cómo esta haya tenido lugar.

(7) ¿Qué son cláusulas abusivas en un contrato?

Son aquellas estipulaciones no negociadas individualmente, contrarias a la buena fe, que causen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones en perjuicio de la parte consumidora.

Son abusivas las cláusulas que:

- (a) Vinculen el contrato a la voluntad de la empresa.
- (b) Limiten los derechos de las personas consumidoras.

- (c) Determinen la falta de reciprocidad en el contrato.
- (d) Impongan a la parte consumidora garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.
- e) Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- f) Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

(8) ¿Qué han de tener en cuenta las empresas al realizar folletos publicitarios u ofertas?

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

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

Son cursos orientados a sensibilizar a sus participantes sobre las graves consecuencias humanas, económicas y sociales que se derivan de los accidentes de tráfico y de esta forma, reeducar los comportamientos y actitudes del alumnado hacia la cultura de la seguridad vial y hacia unos valores de convivencia y respeto en el entorno del tráfico.

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

(10) ¿Qué ventajas tiene para la empresa la adhesión a éste código de buenas prácticas?

La adhesión a este código de buenas prácticas por parte de las personas titulares de autoescuelas permite llevar el autocontrol de la actividad desarrollada e implica la adopción voluntaria de una serie de compromisos de mejora continua, contribuyendo a elevar el nivel de calidad y seguridad de los servicios prestados, así como mejorar la imagen de sus establecimientos, diferenciándose de la competencia.

(11) ¿Qué ventajas tiene para la ciudadanía consumidora la adhesión por parte de las autoescuelas a éste código de buenas prácticas?

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

(12) ¿Cómo se identifica un establecimiento adherido a un código de buenas prácticas?

La adhesión a un código de buenas prácticas va ligada a la concesión del símbolo de calidad empresarial “Buenas Prácticas”, que las empresas deben exhibir en sus establecimientos y en cualquier medio de difusión de su actividad mercantil y/o profesional.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, procederá a la publicación en su página web, www.madrid.es, del listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

(13) ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y las empresas a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones presentadas por la parte consumidora, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

10. Anexo IV.

Otros permisos de conducción

A parte de los permisos especificados en el epígrafe 3.1.1 de este código, se pueden obtener los siguientes: permisos para triciclos y cuatriciclos de motor:

- a) **B + E:** conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase B y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 3500 kg.
- b) **C1:** automóviles distintos de los que autoriza a conducir el permiso de las clases D1 o D, cuya masa máxima autorizada exceda de 3500 kg y no sobrepase los 7500 kg., diseñados y construidos para el transporte de no más de ocho pasajeros además del conductor. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 kg.
- c) **C1 + E:** Este permiso autoriza a conducir los siguientes vehículos:
 - Conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase C1 y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada exceda de 750 kg, siempre que la masa máxima autorizada del conjunto así formado no exceda de 12.000 kg.
 - Conjuntos de vehículos acoplados compuestos por un vehículo tractor de los que autoriza a conducir el permiso de la clase B y un remolque o semirremolque cuya masa máxima autorizada exceda de 3.500 kg., siempre que la masa máxima autorizada del conjunto no exceda de 12.000 kg.

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

11. Anexo V.

Créditos al consumo

Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento contractual ha de especificar de forma clara y concisa, los siguientes datos:

- El tipo de crédito.
- La identidad y el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito.
- La duración del contrato de crédito.
- El importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo.
- En el caso de créditos en forma de pago diferido o en el caso de contratos de crédito vinculados, el servicio y su precio al contado.
- El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.
- La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito.
- El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.
- En caso de amortización del capital de un contrato de crédito de duración fija, el derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito.
- Cuando el tipo de interés no sea fijo o los costes adicionales puedan variar en virtud del contrato de crédito, en el cuadro de amortización figurará de forma clara y concisa la indicación de que los datos del cuadro solo serán válidos hasta la siguiente modificación del tipo deudor o de los costes adicionales en virtud del contrato de crédito.
- Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes.
- Cuando proceda, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la aper-

tura de la cuenta sea opcional, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar tanto operaciones de pago como de disposición del crédito, así como los demás gastos derivados del contrato de crédito y las condiciones en que dichos costes pueden modificarse.

- El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato de crédito y los procedimientos para su ajuste y, cuando proceda, los gastos por impago.
- Las consecuencias en caso de impago.
- Cuando proceda, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría.
- Las garantías y los seguros a los que se condicione la concesión del crédito, cuya contratación se ajustará a la legislación específica de los mismos.
- La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el capital dispuesto y los intereses.
- El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, así como en su caso información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación. Para el caso de reembolso anticipado y en caso de que el contrato de crédito tenga vinculado uno de seguro, el derecho del prestatario a la devolución de la prima no consumida en los términos que establezca la póliza.
- El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.
- La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor, y, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos.
- Las demás condiciones del contrato, cuando proceda.
- En su caso, nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente.

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

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

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

12. Anexo VI. Formulario de desistimiento

Hay un formulario normalizado de información e instrucciones que es utilizable, de forma genérica, en los diferentes tipos de ventas y de servicios, pero que, atendiendo a los plazos de comunicación de desistimiento y de devolución que, en beneficio del consumidor, haya asumido el empresario como compromisos de calidad, se especifican a continuación, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el epígrafe 3.5.4 de este código de buenas prácticas.

A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 15 días hábiles sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 15 días hábiles del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio (3).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso (4).

Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

- a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: “de la celebración del contrato”;
- b) en caso de un contrato de venta: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes”;
- c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes”;
- d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza”;
- e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes”.

(2) Insértese su nombre, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.

(3) Si usted ofrece al consumidor y usuario en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente:

“Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento”.

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: “Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero”.

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

- “Recogeremos los bienes”, o bien.
- “Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a... (insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que nos comuniquemos su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo”;

(b) insértese:

- “Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes”;
- “Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes”;
- En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: “Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... euros (insértese el importe)”;
- o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: “Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente... euros (insértese el importe) como máximo”, o bien
- En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: “Recogeremos a nuestro cargo los bienes”;

(c) “Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes”.

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas –, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente:

“Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/gas/ electricidad/calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato”.

B. Modelo de formulario de desistimiento

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la Atención de:	NOMBRE DEL EMPRESARIO/A
	DIRECCIÓN COMPLETA
	NÚMERO DE FAX O CORREO ELECTRÓNICO
Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio:	
Pedido en fecha:	Recibido en fecha:
NOMBRE DEL CONSUMIDOR/A Y USUARIO/A:	
Firma del consumidor/a:	Fecha:

13. Anexo VII. Protocolo de Autocontrol

Información a las personas consumidoras

SÍ NO

APARTADO 3.1 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Facilita información clara y comprensible acerca de sus precios y demás características principales de los servicios
2. Facilita información acerca de los requisitos personales, pruebas a superar, trámites y autorizaciones necesarias para la obtención del permiso de que se trate

Autorizaciones, Registro y elementos necesarios de la actividad

APARTADO 3.2 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

3. La escuela dispone de autorización administrativa y está inscrita en el Registro de centros de formación de conductores
4. Si la escuela tiene alguna sección o sucursal la denominación de esta es la de su escuela matriz, pero precedida de la palabra "SECCIÓN" o "SUCURSAL", con mayúsculas
5. El personal directivo y docente tiene autorización para el desarrollo de su actividad
6. Dispone del material e instalaciones adecuados al tipo de permiso para cuya obtención imparte enseñanza
7. Los vehículos cumplen las exigencias técnicas necesarias y llevan los carteles de identificación exigidos legalmente

Régimen de enseñanza

APARTADO 3.3 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

8. Las enseñanzas se programan atendiendo al Reglamento General de Conductores y demás normativa de aplicación.....
9. Se imparten cursos de sensibilización y reeducación vial si es un centro autorizado al efecto

Documentación

SÍ NO

APARTADO 3.5 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 10. Hay un libro de alumnos/as cumplimentado diariamente y conservado durante 4 años en el centro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Se cumplimentan las fichas de las clases de cada alumno/a y se conservan durante 2 años desde que deja de serlo..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. El personal directivo y docente lleva el correspondiente distintivo de identificación durante el ejercicio de sus funciones..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. La escuela suscribe con cada alumno/a un contrato en el que constan los derechos y obligaciones de las partes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Las cláusulas del contrato se ajustan a las exigencias de la buena fe, de forma que no resulten abusivas para el consumidor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Una vez formalizado el contrato, se entrega al alumnado una copia firmada, archivando el otro ejemplar en la escuela | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. ¿Hay hojas de reclamaciones y las anuncia en lugar visible?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. ¿Pone a disposición del alumnado su dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico para que pueda reclamar o informarse? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. En el caso anterior ¿se entrega una clave identificativa de la reclamación en papel o cualquier otro soporte duradero? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. En la contratación electrónica facilita información precontractual, de forma que las condiciones generales de contratación puedan ser, además, almacenadas y reproducidas..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. En la contratación electrónica facilita confirmación del contrato en soporte duradero, como muy tarde, antes de que el servicio empiece a prestarse..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SÍ NO

Facturas

APARTADO 3.9 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

21. Se expiden y entregan las facturas debidamente cumplimentadas.....

Publicidad

APARTADO 3.10 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

22. La publicidad de las ofertas no es engañosa ni omite las condiciones de las que dependa el precio final.....

23. Los precios que se indican en la publicidad son totales, incluyendo todos los impuestos

Protección de datos

APARTADO 3.11 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

24. Solicita los datos estrictamente necesarios, tratándolos de forma que se garantice la privacidad de los mismos.....

Compromisos de actuación

APARTADO 4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

25. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?.....

26. Se favorece la formación, conocimiento y cumplimiento del código por parte del personal del establecimiento.....

27. El personal tiene la cualificación profesional adecuada

28. El alumnado es convenientemente asesorado y orientado, desde que solicita el servicio hasta que finaliza este

29. Se procura la formación integral del alumnado para que supere las pruebas de examen en un tiempo razonable

30. Los horarios se flexibilizan de acuerdo a las necesidades del alumnado y a las posibilidades del centro.....

31. El estado de conservación y limpieza de los medios técnicos es adecuado.

32. Se admite el desistimiento del contrato y otras formas de finalización del mismo, si se dan las circunstancias previstas en el mismo

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE AUTOESCUELAS

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, desarrollada a través de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, es la elaboración e implantación de Códigos de Buenas Prácticas para los distintos sectores comerciales, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID
"ASCENSIÓN SEDEÑO" (AACCU)
(MIEMBRO DE GEACCU)



Asociación
Provincial de
Autoescuelas
de Madrid



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid



Unión de Consumidores
de Madrid



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



Confederación
de Consumidores
y Usuarios de Madrid



Unión de Organizaciones de Consumidores
y Usuarios de Madrid



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA



ADICAE MADRID
Consumidores críticos, responsables y solidarios