

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS SECTOR DE AUTOMOCIÓN

“Para las empresas del Sector de
Automoción”



EMPRESA DE CONFIANZA

Adherida al Arbitraje de Consumo
y a las Buenas Prácticas Profesionales

Distintivo avalado por:
Federación Regional de Empresarios del Metal, Murcia
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Índice

INTRODUCCIÓN.....pág 2

1. **Objetivo**
2. **Alcance**
3. **Proceso**
4. **Definiciones**
5. **Requisitos legales aplicables al sector**
 - 5.1 **Información al usuario en los establecimientos**
 - 5.2 **Información al usuario en la página web y/o centro de llamadas/atención telefónica**
 - 5.3 **Información al usuario cuando la prestación del servicio se haga en domicilios**

ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS.....pág 19

Presupuesto previo
Orden de trabajo
Facturas
Piezas de repuesto
Garantías
Responsabilidades
Reclamaciones
Publicidad
Protección de datos
Gestión medioambiental
Horarios en días laborales y publicidad de horario
Compromisos de actuación

MARCO JURÍDICO APLICABLE.....pág 23

Ámbito comunitario
Ámbito estatal
Ámbito autonómico

CARTELESpág 25

ANEXOSpág 26

Modelo de Orden de reparación-Repuestos
Modelo de Cartel de precios servicios de AUTOMOCIÓN
Modelo de Cartel de contrato de Vehículo Usado
Modelos información de vehículo usado
Modelo formulario de reclamación

DIRECCIONES DE INTERÉS.....pág 30

INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido consensuado con las asociaciones y gremios de la Federación Regional de Empresarios del Metal FREMM de automoción: el Gremio Regional de Talleres de Reparación de Murcia (GRETAMUR), la Asociación de Profesionales de Vehículos de Ocasión de la Región de Murcia (AVOMUR), el Gremio de Comerciantes de Repuestos de automóviles de la Región de Murcia (ACRAREM), el Gremio Regional de Rectificadores de la Región de Murcia (REMUR), la Asociación Empresarial de Fabricantes y Reparadores de Carrocerías de la Región de Murcia (AFCAM), el Gremio Regional de Reparadores y Vendedores de Neumáticos (NEUMATIMUR), la Asociación Murciana de Auxilio en Carretera (AMAC), Asociación Provincial de Desguaces y C.A.R.D. de la Región de Murcia (ADREMUR), la Asociación Regional de Venta y Reparación de Motocicletas y Ciclomotores de Murcia (AVREMOTO) y la Dirección General de Consumo y Artesanía.

Recoge de manera concreta los requisitos que son aplicables a todas estas actividades de automoción así como sus compromisos de servicio al consumidor final.



1. Objetivo

Este código resulta aplicable y es un buen hábito para cualquier empresa de automoción. La pretensión es seguir una norma clara de actuación en cuanto a presupuestos, garantías y aparición de conflictos con los clientes.

2. Alcance

Este código de buena prácticas es de aplicación a las empresas del sector servicios de automoción, un sector heterogéneo y fragmentado que comprende varios subsectores claramente diferenciados:

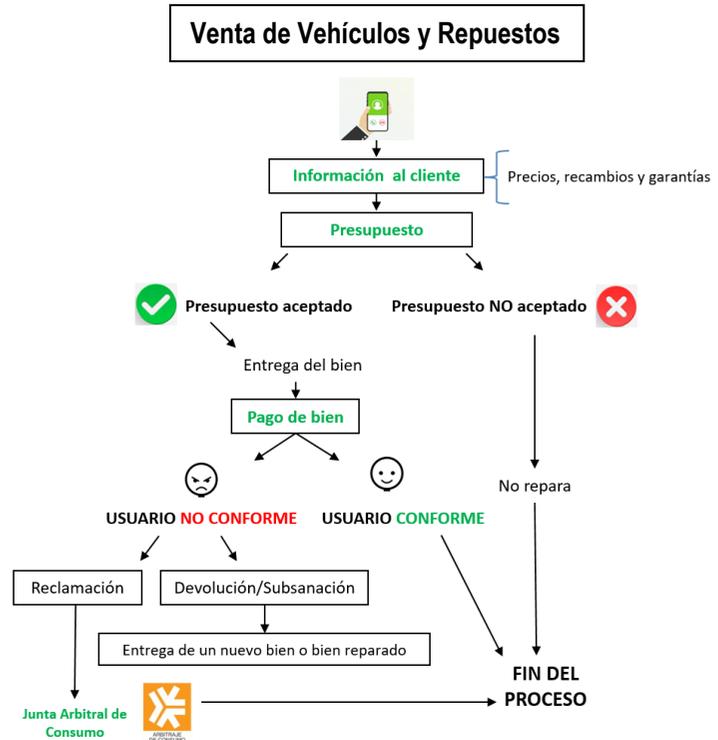
- Venta de vehículos a motor (concesionarios y agentes de venta).
- Mantenimiento y reparación de vehículos a motor (talleres mecánicos, eléctricos, carrocería y de chapistería).
- Venta de repuestos nuevos y usados y accesorios de vehículos (almacenes de recambios y autoservicios de accesorios).

Todas estas actividades tienen el común denominador de girar en torno al mundo del automóvil, aunque presentan ciertas diferencias en su operativa: mientras que la venta de vehículos, repuestos y accesorios están más cerca del comercio, en los talleres estamos ante servicio prestado.

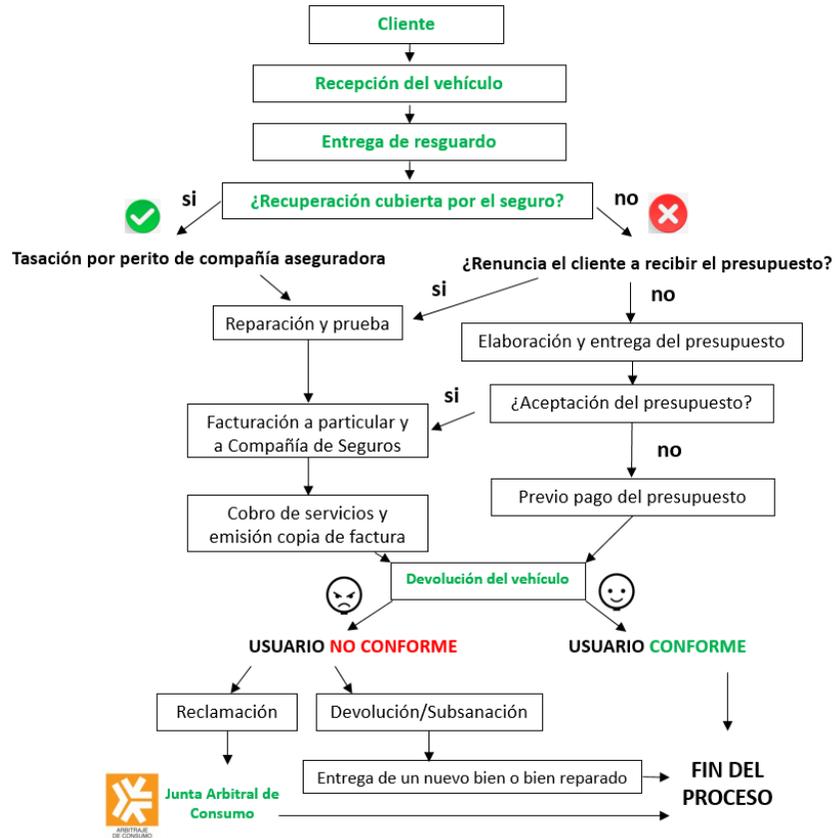
A pesar de que cada subsector pueda presentar algunos rasgos específicos, la finalidad e interrelación existente entre esas actividades es evidente y justifica el enfoque sectorial de este código como lo demuestra el hecho de que existen empresas que integran buena parte o la casi totalidad de las actividades incluidas en el sector.

3. Proceso

Los diagramas muestran esquemáticamente la secuencia de actividades desarrolladas por la prestación de un servicio de automoción. Además, pretende servir de base al empresario para establecer los puntos críticos de control del proceso, necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.



Taller de Reparación



4. Definiciones

En este punto se establecen las definiciones para esclarecer los puntos del código:

- **Presupuesto**: Documento donde haces constar los datos de identificación del establecimiento y el usuario, detallas las actividades a desarrollar y el precio total desglosado.
- **Resguardo de depósito**: Es un documento que acredita el depósito del vehículo en el taller. En los casos en que exista presupuesto, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.
- **Factura**: Documento fiscal que está obligado a entregar al usuario.
- **Vehículo automóvil**. Todo vehículo de motor que sirve, normalmente, para el transporte de personas o cosas, o de ambas a la vez, o para la tracción de otros vehículos con aquel fin. Se entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos especiales.
- **Piezas de repuesto**: Todo elemento que realice una función correcta en el vehículo, así como toda pieza necesaria para el funcionamiento correcto del mismo.

- **Consumidor final**: Persona física que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúa sin ánimo de lucro en ámbito ajeno a una actividad comercial empresarial.
- **Garantía Legal de los vehículos y repuestos**: El empresario responde ante el consumidor final de cualquier falta de conformidad o de defecto originario (no cumple con los requisitos subjetivos y objetivos y/o no ha sido instalado correctamente) que exista en el momento de la entrega del bien. Es una garantía establecida por la Ley General de los Consumidores.
- **Garantías de la reparación**: El servicio debe estar garantizado durante un periodo de validez **mínimo de tres meses o 2.000 kilómetros o 15 días en caso de vehículos industriales** y deberá estar indicada en el presupuesto. Regulada en el RD 1457/1986.
- **Garantía comercial**: Podrá ofrecerse una garantía comercial que obliga a las condiciones que se estableció en la correspondiente publicidad.
- **Gastos de estancia**: Se devengarán a partir de los 3 días hábiles desde la reparación o elaboración del presupuesto.



5. Requisitos legales aplicables al sector

5.1.- Placa-Distintivo de los talleres de reparación de automóviles

Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda en el que se especifica en la parte de arriba la rama de actividad para la que está autorizado, en la intermedia las especialidades y en la baja las siglas de la provincia y el número de inscripción en el registro industrial de talleres.



5.2.- Información al usuario en los establecimientos

Todos los establecimientos dedicados a la automoción están obligados a **exhibir al público**, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

- ❖ Los **precios** aplicables (incluidos impuestos, cargas o gravámenes) por:
 - ✓ Precio/hora.
 - ✓ Precio/hora servicios concretos.
 - ✓ Gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso.
 - ✓ Recargos por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, por servicios móviles.
 - ✓ Gastos de estancia del vehículo.
 - ✓ Precio lavado exterior de vehículos.
 - ✓ Aportaciones económicas o impuestos para una correcta gestión del residuo.

- ❖ El **horario** de prestación de servicio al público, que deberá exhibirse de forma perfectamente visible desde el exterior.

- ❖ **Marcas oficiales**. Sólo pueden ostentar referencia a marcas los talleres oficiales de la marca.

❖ **Cartelería** de información al consumidor. Leyendas visibles:

- ✓ “Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite y tendrá una validez mínima de 12 días”.
- ✓ “El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado”.
- ✓ “Todas las reparaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en el que el plazo será de quince días)”.

❖ El derecho de **admisión**:

- ✓ Los talleres atenderán al público en sus establecimientos, siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido.
- ✓ Los servicios cubiertos por garantía no deberán sufrir ninguna postergación.
- ✓ Los talleres oficiales de marca sólo podrán reservarse el derecho de admisión respecto a su propia marca.

❖ El derecho de **retención**: Los talleres pueden retener un vehículo al que hayan realizado una reparación hasta que les sea abonado el precio de esa reparación, tal y como dispone el artículo 1.600 del Código Civil.

- ✓ “Todo vehículo que se repare en estas instalaciones podrá quedar **RETENIDO** hasta que no se satisfaga el importe total de la factura”.

- ❖ **Gastos de estancia:** El taller podrá cobrar gastos de estancia al cliente una vez que el presupuesto esté confeccionado o que la reparación esté terminada y siempre que:
 - ✓ Se le comunique al cliente de forma fehaciente. En caso contrario, no puede cobrar gastos de estancia.
 - ✓ Que hayan transcurrido 72 horas de esa comunicación.
 - ✓ El vehículo esté en el taller o bajo su custodia.
 - ✓ Al cliente se le haya informado que se cobran estos gastos y su importe, especificándolo bien en el cartel de precios, bien en el Resguardo de Depósito, Orden de Reparación o Presupuesto.
 - ✓ El importe, fijado por el taller, esté de acuerdo a los usos y costumbres del lugar.

- ❖ **Hojas de reclamación:** Los talleres tienen la obligación de informar al cliente, a través de carteles o en la web, sobre dónde debe presentar la reclamación (nombre del taller, domicilio, email) y poner a su disposición el formulario para hacer dicha reclamación. Tendrá que contestar en un plazo máximo de 30 días. Además, informará a través de carteles o en la web de que:
 - ✓ “Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente. Se pueden descargar en www.carm.es”.
 - ✓ En su caso, dispone de la Junta Arbitral de Consumo como entidad acreditada para la resolución de conflictos.
 - ✓ Si el taller está o no adherido a la Junta Arbitral de Consumo.

5.3.- Recepción del Vehículo para reparación. Documentación

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo.

- ✓ En los casos en que exista presupuesto, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.
- ✓ En los casos en que no exista presupuesto se procederá a emitir Orden de Reparación, que hará las veces de resguardo de depósito.
- ✓ La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.
- ✓ En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse por cualquiera de los medios válidos en Derecho.
- ✓ El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

❖ **Presupuesto y resguardo de depósito:**

- ✓ Todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a un presupuesto escrito.
- ✓ El presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

- ✓ En caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el taller deberá devolver el vehículo en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto y facturará el número de horas que le lleve el diagnóstico.
- ✓ Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez que el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.
- ✓ Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe y, solamente previa conformidad expresa del mismo, podrá realizarse la reparación.
- ✓ Datos que debe incluir el presupuesto:
 - Datos fiscales del taller (nombre, CIF y domicilio)
 - Número de registro de industrial.
 - Datos del Cliente (nombre y domicilio. Se aconseja incluir medio de contacto)
 - Datos del Vehículo:
 - Marca
 - Modelo
 - Matricula
 - Número de kilómetros recorridos
 - Nivel de carburante. No obligatorio
- ✓ Fecha prevista de entrega de vehículo reparado o del presupuesto solicitado
- ✓ Descripción de los trabajos a realizar, con sus importes en el caso de que fuesen conocidos.
- ✓ Información Protección de Datos.
- ✓ Fecha y firma del taller y del cliente.

❖ **Orden de reparación y Resguardo de depósito.** Ambos pueden estar en un único documento.

- ✓ Deberá hacer constar de forma expresa que renuncia a la elaboración de presupuesto previo.
- ✓ Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo, deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe y, sólo previa conformidad expresa del mismo, podrá realizarse la reparación.
- ✓ Datos que debe incluir la Orden de Reparación.
 - Datos fiscales del taller (nombre, CIF y domicilio).
 - Número de registro industrial.
 - Datos del Cliente (nombre y domicilio. Se aconseja incluir medio de contacto).
 - Datos del Vehículo:
 - Marca
 - Modelo
 - Matrícula
 - Número de kilómetros recorridos
 - Nivel de carburante (No obligatorio)
- ✓ Fecha prevista de entrega de vehículo reparado o del presupuesto solicitado.
- ✓ Descripción de los trabajos a realizar, con sus importes en caso de que fuesen conocidos.
- ✓ Información Protección de Datos.
- ✓ Fecha y firma del taller y del cliente.

5.4.- Entrega de vehículo reparado. Documentación

- ❖ **Factura.** Debe contener:
 - ✓ Datos fiscales del taller y del cliente.
 - ✓ Operaciones realizadas: Piezas o elementos utilizados y horas de trabajo. Información sobre piezas usadas.
 - ✓ Información medioambiental (aportación gestión de neumáticos, aceites usados, impuesto gases fluorados).
 - ✓ Información sobre averías, sobrevenidas y trabajos adicionales, así como la falta de aceptación y la necesidad de su ejecución.
 - ✓ Información sobre la Garantía y, en su caso, la indicación de que el taller no se responsabiliza de estas averías.
 - ✓ Firma del taller y del cliente con la mención “RECIBÍ”.

- ❖ **Gastos de estancia.** Condiciones para cobrar estos gastos.
 - ✓ El vehículo debe estar en el taller o bajo su custodia.
 - ✓ Haber notificado al cliente.
 - ✓ Haber pasado 3 días hábiles desde la reparación o emisión del presupuesto
 - ✓ Solo se podrán cobrar gastos por los días que excedan de esos 3 días hábiles.
 - ✓ Tiene que haberse informado al cliente que se cobran e importe, bien en el cartel de precios o en el Resguardo de Depósito, Orden de Reparación o Presupuesto.
 - ✓ El importe lo fija el taller y debe estar de acuerdo a los usos y costumbres del lugar.

❖ **Piezas de repuesto. Requisitos.**

- ✓ Nuevo: La pieza debe estar permitida por el Código de Circulación, debe llevar marca del fabricante y contraseña.
- ✓ Usado: No pueden ser elementos que afecten a la seguridad (frenado, suspensión y dirección).
 - Se debe obtener la conformidad del cliente.
 - El taller se responsabiliza de la pieza.
- ✓ Aportados por el cliente: Se debe informar al cliente de forma fehaciente de que las piezas aportadas por él no quedan cubiertas por la garantía.
- ✓ El taller debe poner a disposición del cliente justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.
- ✓ En caso de recambios usados, reacondicionados y/o reconstruidos, el taller dejará constancia expresa en los resguardos de depósito o en los presupuestos y debe contar con la autorización escrita del cliente mediante firma por parte de éste documento en el que coste la utilización de tales recambios.



4.5.- Venta de Vehículos Usados.

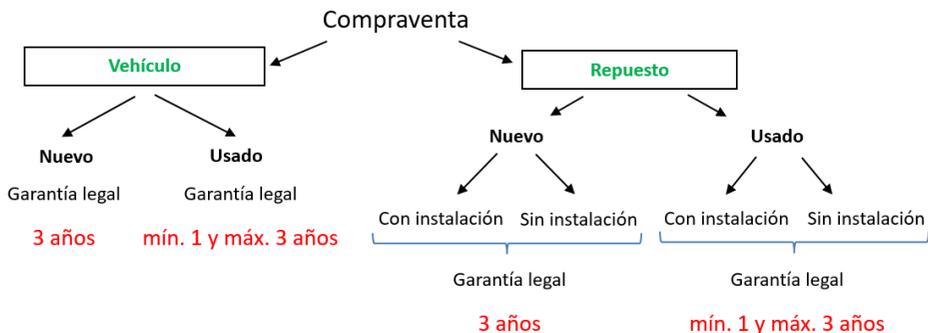
- ✓ El establecimiento debe exhibir un cartel en lugar visible con la leyenda

“Este establecimiento tiene a disposición del consumidor que lo solicite, un documento individualizado descriptivo de las características principales de todo vehículo usado a la venta”

- ✓ Debe colocar encima del vehículo expuesto un cartel informativo de las características del vehículo.
- ✓ Debe tener un documento individualizado con la información completa del vehículo.

4.5.- Garantías y responsabilidades.

- ❖ **Contrato de compraventa de consumo. El destinatario es un consumidor final.**



- ✓ Si la instalación está mal hecha y está incluida en el contrato de venta, la garantía de la reparación será también de 3 años.
 - ✓ El recambista puede solicitar responsabilidad frente al fabricante en el plazo de un año.
 - ✓ Los talleres no pueden vender piezas ni incrementar el precio del recambio.
- ❖ **Contrato de reparación con suministro de material.** Es el denominado Contrato de Obra que hacen los talleres.
- ✓ Turismos: 3 meses o 2000 kilómetros. Industriales 15 días o 2000 kilómetros. Lo que antes suceda.
 - ✓ La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúas, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación (tienen prioridad sobre otros trabajos).
 - ✓ La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía.
- ❖ **Garantía comercial.** Es voluntaria, se pacta entre las partes y no está regulada por ley y prevalece sobre la garantía legal en caso de ser más beneficiosa para el consumidor final.

ADHESIÓN AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

PRESUPUESTO PREVIO-RESGUARDO DE DEPÓSITO-ORDEN DE REPARACIÓN

- Se confecciona presupuesto previo por escrito (salvo que haya una renuncia previa).
- Si el consumidor renuncia a presupuesto, incluye de forma expresa en la orden de reparación la frase: “*Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación*” y lo firma.

FACTURAS

- Expedir y entregar facturas por el servicio realizado, aunque el consumidor no las solicite.
- La cuantía y concepto de la factura coincide con el importe y elementos presupuestados, en su caso.
- La factura es detallada y desglosa el coste de mano de obra, materiales, etc.

PIEZAS DE REPUESTO

- Utiliza piezas nuevas de repuesto en las reparaciones, o en su caso solicita consentimiento expreso si utiliza piezas usadas o recuperadas con la leyenda: “*Autorizo la utilización de materiales usados*” en recuadro del presupuesto donde pueda firmar el consumidor.
- Cuando la reparación no esté amparada por la garantía del producto, ofrece las piezas sustituidas al usuario o el usuario firma su renuncia.
- Pone a disposición del usuario que así lo solicite justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.
- Se encuentra a disposición del público la lista de precios de los repuestos.

GARANTÍAS

- La garantía que ofrece en sus reparaciones tiene un periodo de validez mínimo de 2.500 kilómetro o 3 meses (15 días en caso de vehículo industrial).
- Si durante este periodo se volviese a producir la avería total o parcialmente. Se repara sin ningún coste adicional
- La garantía de las piezas de repuestos es la garantía legal: 3 años.
- Garantía de la venta de vehículos: Garantía legal: 3 años.
- Garantía de las piezas de repuesto: Garantía legal: 3 años.
- Si durante el periodo de garantía se volviese a producir la avería total o parcial, se realizará la reparación sin ningún coste adicional para el cliente.

RESPONSABILIDADES

- El taller garantiza en todo momento que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores son seguros.
- Se atiende al usuario sin discriminación alguna y por orden de petición del servicio, sin que los servicios cubiertos por garantía sufran ninguna postergación.

RECLAMACIONES

- Tiene en su establecimiento o en su página web un procedimiento para que las personas consumidoras puedan ejercer su derecho a reclamar.
- Facilita datos del servicio de atención al cliente que permitan reclamar, con clave y justificante escrito o en soporte duradero.

PUBLICIDAD

- La publicidad realizada es clara y no induce a error o confusión al consumidor.

PROTECCIÓN DE DATOS

- Se solicita a los usuarios solamente aquellos datos que son estrictamente necesarios y se le informa de su tratamiento. (Reglamento 2016/679 y L.O. 3/2018).

SEGURIDAD INDUSTRIAL.

- Cumple con los requisitos de seguridad las instalaciones, las máquinas, los equipos y los instrumentos de medida.
- Lleva a cabo un correcto mantenimiento preventivo.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- Efectúa una recogida selectiva de residuos conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad.
- Deposita los residuos generados en contenedores específicos, facilitando su segregación y gestión.

HORARIOS EN DÍAS LABORALES Y PUBLICIDAD DE HORARIO

- Se muestra en un sitio visible la información del calendario y horario de apertura y cierre, incluso cuando está cerrado el establecimiento.

COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

1. Estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo
2. Se compromete a exhibir la adhesión al código de buenas prácticas mediante el distintivo oficial.
3. Utiliza el modelo de Presupuesto-Resguardo de depósito-Orden de Reparación que figura en el anexo.
4. Utiliza del modelo de contrato de compraventa de vehículos usado que figura en el anexo.
5. Utiliza el cartel de precios que figura en el anexo.
6. Se compromete a poner el presupuesto a disposición del usuario que lo solicite, en un plazo no superior a 12 días.
7. Se compromete a facilitar a todo usuario que así lo solicite un presupuesto previo escrito, con validez mínima de 12 días.
8. En el caso de que se produzca alguna queja por parte del usuario se trata de resolver sin inconvenientes.
9. En el caso de que se produzca alguna reclamación, Se da respuesta, en todo caso, en el plazo máximo de 15 días.
10. Se compromete a no realizar conductas restrictivas de la competencia y a no contribuir a crear ni integrarse en carteles (convenio entre empresas para evitar competencia).
11. No se podrán incluir en los resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos que emita el personal responsable del establecimiento, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1'5 milímetros de altura.
12. En el supuesto de utilizar una línea telefónica de comunicación y/o atención al cliente, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En el caso de utilizar una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor, será necesario facilitar junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

MARCO JURÍDICO APLICABLE

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

ÁMBITO COMUNITARIO

- Reglamento (UE) N° 461/2010, de la Comisión, de 27 de mayo de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de los vehículos de motor.

ÁMBITO ESTATAL

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ley 22/2011, de 22 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- 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, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.
- 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.

- Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de horarios comerciales.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de contratación.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.
- Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.
- Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista y Plan de Equipamiento Comerciales de la Región de Murcia.
- Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.

CARTELES



Información de interés para el usuario

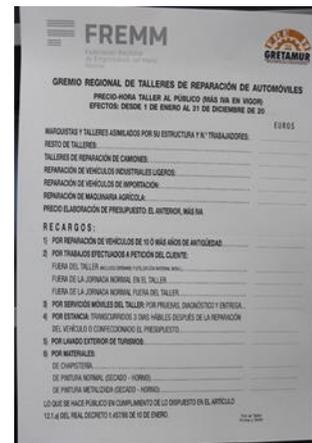
- "Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a **PRESUPUESTO ESCRITO** de las reparaciones o servicios que solicite".
- "El usuario sólo quedará obligado al **PAGO POR LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO**, en la cantidad que reglamentariamente se determine".
- "Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por **3 MESES ó 2.000 KMS.** (excepto vehículos industriales en que el plazo será de 16 días), en las condiciones especificadas en el artículo 16 del Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes".
- "Este establecimiento dispone de **"HOJAS DE RECLAMACIONES"** a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo".
- "En caso de discrepancia promovida por la reparación de su vehículo, el cliente puede formular reclamación a través de su Asociación de Consumidores y Usuarios".



Este establecimiento tiene, a disposición del consumidor que lo solicite, un documento individualizado descriptivo de las características principales de todo vehículo usado a la venta

Existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor o usuario

Complaint sheets are available at the customer's service

FREMM
Federación Regional de Empresarios del Metal Murcia

GRETAMUR
Gremio Regional de Talleres de Reparación de Automóviles

GREMIO REGIONAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES
PRECIO-HORA TALLER AL PÚBLICO BRAS EN EL MOOD.
EFECTOS: DESDE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20...

INDICANTES Y TALLERES ASIGNADOS POR SU ESTRUCTURA Y A TRABAJADORES:

PRECIO DE TALLERES: _____
TALLERES DE REPARACIÓN DE CAMIONES: _____
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS INDUSTRIALES LEZADOS: _____
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE APOYAMIENTO: _____
REPARACIÓN DE MAQUINARIA AGRÍCOLA: _____
PRECIO ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO EL ANTERIOR MÁS IVA

FEEROS

RECLAMOS:

1. POR REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE 10 O MÁS AÑOS DE ANTIGÜEDAD.
2. POR TRABAJOS EFECTUADOS A PETICIÓN DEL CLIENTE.
- FUERA DEL TALLER en los casos previstos en el artículo anterior, además:
 - FUERA DE LA JORNADA NORMAL EN EL TALLER _____
 - FUERA DE LA JORNADA NORMAL FUERA DEL TALLER _____
3. POR SERVICIOS NOBLES DEL TALLER POR PRUEBAS DIAGNÓSTICAS Y ENTRADA.
4. POR ESTANCIA TRANSCURRIDOS 3 DÍAS HABILES DESPUÉS DE LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O CONFECCIONADO EL PRESUPUESTO.
5. POR LAVADO EXTERIOR DE TURBODIÉS.
6. POR MATERIALES
 - DE CHAMPETONA _____
 - DE PASTINA NORMAL, SECADO / HORNO _____
 - DE PASTINA METALIZADA SECADO / HORNO _____

LO QUE SE HAYA PUESTO EN COMPARATIVO DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 12.14 DEL REAL DECRETO 1457/86 DE 10 DE ENERO.

Fecha de Emisión: _____
Firma del Cliente: _____

HORARIO

Mañanas de ___ a ___ hs.

Tardes de ___ a ___ hs.

Sábados de ___ a ___ hs.

DERECHO DE RETENCIÓN

ART. 1600 CC. El que ha ejecutado una obra en cosa mueble tiene el derecho de retenerla en prenda hasta que se le pague.

www.asesor-nielsen.com



TALLER:
DOMICILIO:
POBLACIÓN:
C.I.F.: Nº. R.I.:

ORDEN DE REPARACIÓN - RESGUARDO DE DEPÓSITO Nº:
PRESUPUESTO nº:

VEHÍCULO/MARCA:	CLIENTE:
MODELO/COLOR:	DOMICILIO:
Nº CHASIS: MATRÍCULA:	POBLACIÓN:
KMS. RECORRIDOS:	D.N.I./C.I.F.: TELF.:
FECHA VENTA/MATRICULACIÓN:/...../.....	
RECEPCIÓN FECHA:/...../.....	ENTREGA FECHA PREVISTA:/...../.....

Con la firma de la presente Orden de Reparación - Resguardo de Depósito,
EL CLIENTE ACEPTA TODAS LAS CONDICIONES GENERALES DE REPARACIÓN EN ELLA DISEÑADAS.

INCIDENTES SEÑALADO POR EL CLIENTE Y DESCRIPCIÓN SUCINTA DE LA REPARACIÓN Y/O SERVICIOS QUE SE HAN DE LLEVAR A CABO CON SUS IMPORTES SI FUEREN CONOCIDOS

.....	importe Mano de Obra: importe Materiales: N.I.V.A.: TOTAL:
.....	
.....	
.....	
.....	

DERECHOS DEL USUARIO

DEPOSITO PARA REPARAR SIN PRESUPUESTO	DEPOSITO PARA PRESUPUESTAR	DEPOSITO PARA REPARAR
El cliente garantiza personalmente, mediante el presente depósito, la reparación y a condicionar el vehículo y reparar por cables o cambios para efectuar los trabajos que se estimen necesarios tras la reparación. Denuncia a los precios señalados: <input type="checkbox"/> Fecha y Firma del cliente: <input type="checkbox"/>	Sólo es presupuesto previo a la reparación, el cual será válido por un tiempo de 12 días y cuyo conector sea satisfactorio por el cliente que no entregue inmediatamente la reparación. Fecha y Firma de la aceptación del cliente: <input type="checkbox"/>	Autoriza a efectuar la reparación de acuerdo con el Presupuesto y a condicionar el vehículo y reparar por cables o cambios para efectuar los trabajos que se estimen necesarios tras la reparación. Denuncia a los precios señalados: <input type="checkbox"/> Fecha: <input type="checkbox"/> Firma del cliente: <input type="checkbox"/>

Firma del que presta el servicio

Tarifa de gastos de estancia: €

CONFECCIONADO EN CONFORMIDAD CON EL REAL DECRETO DE TALLERES DE REPARACIÓN 1457/2086

CONDICIONES GENERALES DE REPARACIÓN

- El depositante del vehículo asume la obligación de pago de la reparación y depósito, con independencia de quien sea el titular del mismo.
- El taller no se responsabiliza de los objetos depositados en los vehículos.
- Queda prohibido el acceso a la zona de taller de toda persona ajena al mismo, quedando, si se incumpliera, la empresa exonerada de cualquier responsabilidad en caso de accidente.
- El cliente - depositante queda informado de que en caso de no pasar a recoger el vehículo depositado, sin causa justa para ello, en un plazo máximo de dos meses desde la notificación del fin del servicio, (entendiéndose ésta producida en cualquier caso a los tres meses desde la fecha de entrega prevista en la orden de reparación), el vehículo será considerado abandonado y el taller podrá proceder a solicitar a la Jefatura Provincial de Tráfico su tratamiento residual para su entrega a un Centro Autorizado de Tratamiento- CAT (desguace) para su posterior destrucción y descontaminación. Artículos 86 Ley Tráfico.
- Transcurridos dos meses desde que el vehículo fuera depositado en el taller sin que se haya dado orden de iniciar o continuar la reparación, se entenderá que es voluntad del cliente rescindir tanto el contrato de arrendamiento de obra para la reparación de su vehículo como el acceso de depósito, pudiendo el taller solicitar el tratamiento residual del vehículo descrito en el punto anterior
- Una vez notificado al cliente la confección del presupuesto o la reparación del vehículo, éste deberá pasar a retirarlo y abonar la factura en un plazo máximo de 3 días. De no hacerlo, el taller cobrará unos gastos de estancia diarios según tarifa.
- El taller podrá retener el vehículo hasta que no se hayan pagado totalmente todos los trabajos objeto de reparación. Artículos 1600 (arrendamiento de obra), 1730 (mandato) y 1780 (depósito).
- Conforme al Reglamento General de protección de datos de carácter personal (REGLAMENTO UE) 2016/679, le informamos que tratamos la información que nos facilita con el fin de prestarles el servicio solicitado y realizar la facturación del mismo. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre cómo estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios para ello deberá dirigirse por escrito a la dirección social señalada en la presente orden de reparación.
- Cualquier cuestión litigiosa que pudiera surgir del presente contrato, las partes acuerdan someterse expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar de prestación del servicio de reparación.

Resguardo de depósito-Orden de Reparación-
Solicitud de Presupuesto.

Modelo de Cartel de precios servicios de AUTOMOCIÓN.



FREMM
Federación Regional
de Empresarios del Metal
Murcia



GRE TAMUR

GREMIO REGIONAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES
PRECIO-HORA TALLER AL PÚBLICO (MÁS IVA EN VIGOR)
EFFECTOS: DESDE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20...

EUROS

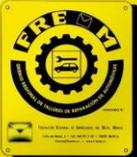
MARQUETAS Y TALLERES ASIMILADOS POR SU ESTRUCTURA Y N.º TRABAJADORES:	
RESTO DE TALLERES:	_____
TALLERES DE REPARACIÓN DE CAMIONES:	_____
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS INDUSTRIALES LIGEROS:	_____
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE IMPORTACIÓN:	_____
REPARACIÓN DE MAQUINARIA AGRÍCOLA:	_____
PRECIO ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO: EL ANTERIOR, MÁS IVA	_____

RE C A R G O S :

- 1) POR REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE 10 Ó MÁS AÑOS DE ANTIQUEDAD..... _____
- 2) POR TRABAJOS EFECTUADOS A PETICIÓN DEL CLIENTE:
 - FUERA DEL TALLER (Vehículos pesados y vehículos agrícolas, etc.): _____
 - FUERA DE LA JORNADA NORMAL EN EL TALLER: _____
 - FUERA DE LA JORNADA NORMAL FUERA DEL TALLER: _____
- 3) POR SERVICIOS MÓVILES DEL TALLER: POR PRUEBAS, DIAGNÓSTICO Y ENTREGA..... _____
- 4) POR ESTANCIA: TRANSCURRIDOS 3 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O CONFECCIONADO EL PRESUPUESTO..... _____
- 5) POR LAVADO EXTERIOR DE TURISMOS..... _____
- 6) POR MATERIALES:
 - DE CARPINTERÍA..... _____
 - DE PINTURA NORMAL (SECAO - HORNO)..... _____
 - DE PINTURA METALIZADA (SECAO - HORNO)..... _____

LO QUE SE HACE PÚBLICO EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 12.1.a) DEL REAL DECRETO 1.457/86 DE 10 DE ENERO.

Por el Taller
Firma y Sello:



FREMM
Federación Regional
de Empresarios del Metal
Murcia

Información de interés para el usuario

- **"Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a PRESUPUESTO ESCRITO de las reparaciones o servicios que solicite".**
- **"El usuario sólo quedará obligado al PAGO POR LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO, en la cantidad que reglamentariamente se determine".**
- **"Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por 3 MESES ó 2.000 KMS. (excepto vehículos industriales en que el plazo será de 15 días), en las condiciones especificadas en el artículo 16 del Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes".**
- **"Este establecimiento dispone de "HOJAS DE RECLAMACIONES" a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo".**
- **"En caso de discrepancia promovida por la reparación de su vehículo, el cliente puede formular reclamación a través de su Asociación de Consumidores y Usuarios".**



Región de Murcia
Comisión de Trabajo, Consumo y Política Social
Dirección General de Consumo

CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

1

**MODELO DE CONTRATO
DE COMPRAVENTA DE VEHÍCULO USADO**

(Aprobado por Acuerdo de 28-10-2003 del Consejo Asesor Regional de Consumo)

En _____ a _____ de 2 _____

REUNIDOS:

Como **vendedor**
D/Dª Empresa _____ con CIF/NIF _____
domicilio en _____ (localidad, calle/plaza, número),
con teléfono nº _____, fax nº _____ y correo electrónico _____

Como **comprador**
D/Dª _____ con CIF/NIF _____
domicilio en _____ (localidad, calle/plaza, número),
con teléfono nº _____, fax nº _____ y correo electrónico _____

Ambas partes se reconocen mutuamente plena capacidad para celebrar el presente contrato de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA- IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO USADO

Por el presente contrato, las partes acuerdan la compraventa del vehículo usado que se describe a continuación:

- TIPO DE VEHÍCULO:.....
- MARCA:.....
- MODELO:.....
- EXTRAS sobre modelo de serie (radio, aire acondicionado, ..)
- MATRÍCULA:.....
- NÚMERO DE BASTIDOR:.....
- KILOMETROS del contador:.....
- FECHA DE LA PRIMERA MATRICULACIÓN:.....
- DESTINO AL QUE LE SOMETIÓ EL ANTERIOR PROPIETARIO (particular, autoescuela, taxi, alquiler sin conductor, otros que se describan):.....

SEGUNDA- PRECIO

El precio de la compraventa es de _____ Euros, tributos incluidos.
El pago del precio se realizará del siguiente modo (indicar fechas y cantidades dinerarias o instrumentos aceptados en defecto de metálico):

- Entrega en este acto: _____
- Entregas posteriores: _____
- _____
- _____

En el supuesto de que las partes acuerden que las obligaciones administrativas que la normativa vigente exige a los adquirentes de vehículos usados, y en particular, las relativas a la transferencia de la titularidad, sean gestionadas por la parte vendedora en nombre del comprador, éste abona los correspondientes tributos y gastos y la cantidad de _____ Euros en concepto de servicios de gestoría.

El comprador hace entrega en el presente acto de la cantidad de _____ Euros en concepto de provisión de fondos por los conceptos de tributos, gastos y servicio de gestoría citados.

TERCERA- ENTREGA

Cuando la parte vendedora opte por realizar los trámites administrativos de cambio de titularidad del vehículo a través de servicios de gestoría del comprador, la entrega del vehículo al comprador se efectuará en el domicilio del vendedor el día _____

Cuando la parte compradora opte por realizar personalmente los trámites administrativos de cambio de titularidad del vehículo, la entrega del vehículo se efectuará en el domicilio del vendedor como máximo en dos días desde que el comprador le acredite su titularidad administrativa sobre el mismo. En este supuesto, la vendedora se compromete a entregar a la compradora la documentación necesaria para cumplimentar este trámite y acreditarla documentalmenente.

En el supuesto de que la entrega se realice simultáneamente a la firma del presente contrato, el comprador declara su conformidad con el resultado de las pruebas y reconocimientos personales practicados sobre el vehículo.



Región de Murcia
Comisión de Trabajo, Consumo y Política Social
Dirección General de Consumo

CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

2

CUARTA-DOCUMENTACIÓN

Junto con el vehículo, la parte vendedora entregará a la compradora toda la documentación que la normativa vigente establece como obligatoria para la circulación del vehículo (tarjeta ITV, revisiones periódicas preceptivas de ITV, etc...), excepto el seguro obligatorio, cuya suscripción y pago es de cuenta de la parte compradora.

QUINTA-GARANTIAS

El vendedor responde de las faltas de conformidad entre el presente contrato y el vehículo que se manifiesten en un plazo de _____, desde la entrega (este plazo no podrá ser inferior a un año).

El vendedor entregará al comprador la documentación acreditativa de la garantía comercial original del fabricante o importador si esta existe todavía en vigor.

Cualquier otra garantía comercial que el vendedor ofrezca al comprador deberá constar en documento escrito aparte del presente contrato.

El comprador declara haber recibido del vendedor en el presente acto escrito con los derechos que la legislación vigente concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato.

SEXTA-DEMÉRITOS

La parte compradora declara su conformidad con los deméritos, ocultos o no, que presente el vehículo y que se describen en el Anexo al presente contrato.

SÉPTIMA-DECLARACIONES

La parte compradora declara que el destino primordial del vehículo es el de satisfacer sus necesidades particulares, familiares o colectivas.

La parte vendedora declara ser propietaria exclusiva del vehículo, propiedad que transmite por el presente acto a la parte compradora sin cargas, gravámenes o tributos pendientes de pago de ningún tipo, que el vehículo cumple todos los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para que circule por vías públicas y que el vehículo responde a todas las características enunciadas en la cláusula primera.

OCTAVA-JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Las cuestiones litigiosas que surjan de la ejecución o interpretación del presente contrato, o relacionadas con el, directamente o indirectamente, se resolverán mediante el arbitraje de consumo administrado por la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, cuyo laudo se comprometen las partes a cumplir, sometiéndose todo el comprador actúe al margen de su actividad profesional y el vendedor actúe en ejercicio de su actividad profesional o empresarial.

NOVENA-VALOR DEL MODELO

Las partes declaran que el contenido del presente contrato coincide en todo con el del modelo aprobado por Acuerdo de 28-10-2003 del Consejo Asesor Regional de Consumo, de modo que cualquier discrepancia entre el presente y el citado consecuencia de un error de transcripción o cualquier otra causa, deberá resolverse en favor del texto del citado modelo.

Y en prueba de conformidad con lo expuesto y para que así conste, firman ambas partes el presente contrato por duplicado ejemplar y a su solo efecto en el lugar y fecha que figura en el encabezado.

EL COMPRADOR (Firma)	EL VENDEDOR (Firma)
Nombre del firmante: _____	Nombre del firmante y cargo en la empresa a la que representa en el presente acto: _____

(Recuerden las partes cumplimentar y leer detenidamente el contrato antes de firmarlo)
NOTA IMPORTANTE. La atribución del texto del presente modelo de contrato suple la redacción en el mismo de los logotipos oficiales de acuerdo y mención a la administración regional que figuran en su encabezado.

**ANEXO
Relación de deméritos**

1	
2	
3	

DIRECCIONES DE INTERÉS

- **Dirección General de Consumo y Artesanía**
Dirección: Calle Francisco Rabal, 8, 30009 Murcia
Teléfono: 968 35 75 13
- **Servicio Regional de Defensa de la Competencia**
Dirección: C/ Francisco Rabal, 8. 30009, Murcia
Teléfono: 968 35 75 35
- **Servicio de Arbitraje de Consumo**
Dirección: Ronda de Levante, 11. 30008, Murcia
Teléfono: 968 35 71 75
- **Federación Regional de Empresarios del Metal. Murcia**
Dirección: c/ del Metal, 4. 30009, Murcia
Teléfono: 968 93 15 00

