

4.- CAMPAÑA DE TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS 2024

OBJETIVOS

- 1) El objetivo es comprobar que el Taller se ajusta a la normativa vigente, se ofrece información clara, la facturación repuesto de piezas es conforme a la ley y que los derechos del consumidor no se encuentran vulnerados.

NORMATIVA

- Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre del texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Decreto 96/2002 de 26 de junio de 2002 de **protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de vehículos.**
- Real decreto 455/2010 de 16 de abril, que modifica el Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero, motivado por la **aplicación** de la directiva 2006/123/DE del Parlamento y del Consejo sobre libre acceso a la actividad, suprimir barreras y reducir trabas, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la ley 17/2009 de 23 de diciembre y la ley 25/2009 de 22 de noviembre.
- Real Decreto 542/2020 de 26 de mayo que modifica el Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero.
- Ley 3/2019 de 22 de marzo del estatuto de las personas Consumidoras en Castilla La Mancha.
- Ley 17/2009 de trasposición de la directiva de libre prestación de servicios.
- Ley 3/1991 de 10 de enero de Competencia desleal.

PLANIFICACIÓN

	ACTUACIONES
PROVINCIA	Nº DE CONTROLES
ALBACETE	40
CIUDAD REAL	30
CUENCA	30
GUADALAJARA	35
TOLEDO	45
CASTILLA-LA MANCHA	180

Placa - distintivo



1.1.- CONTROLES EN ESTABLECIMIENTOS

CONDICIONES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO
<ul style="list-style-type: none">• Dispone el establecimiento a fecha de la inspección del documento que avale estar en posesión de la correspondiente licencia municipal o en su caso de la solicitud con la correspondiente declaración responsable.
<ul style="list-style-type: none">• Se exhibe de forma perfectamente visible y legible el cartel anunciador de hojas de reclamaciones.
<ul style="list-style-type: none">• Existen a disposición del consumidor hojas de reclamación según el modelo oficial
<ul style="list-style-type: none">• Se exhibe en lugar visible desde el exterior, el horario del establecimiento
<ul style="list-style-type: none">• Poseen placa distintivo adaptada al Decreto 96/2002.
<ul style="list-style-type: none">• Ausencia de referencia a marcas en talleres no oficiales.
<ul style="list-style-type: none">• En caso de talleres de marca existe contrato de vinculación a la misma (1)
PUBLICIDAD Y MARCADO DE PRECIOS EN LA VENTA AL PÚBLICO
<ul style="list-style-type: none">• Existe lista de precios por hora de trabajo expuesta al público.
<ul style="list-style-type: none">• Los precios de otros servicios están expuestos al público.
<ul style="list-style-type: none">• Tienen a disposición del usuario la tabla de tiempos (<i>solo en talleres oficiales de marca</i>)
<ul style="list-style-type: none">• Tienen a disposición del usuario lista de precios de los repuestos. (<i>art. 127.bis 2 RDL 1/2007</i>)
PRESUPUESTO PREVIO (Se verifica un presupuesto al azar)
<ul style="list-style-type: none">• Figuran todos los apartados del art 12.1 y 12.2 del D. 96/2002 (no exigir nº de registro): nombre y domicilio de usuario, identificación del vehículo, avería o defecto encontrado, reparaciones a efectuar, fecha y firma del taller, fecha de entrega prevista, tiempo de validez del presupuesto, fecha de aceptación del presupuesto por el usuario, firma del usuario. Además, el formato permite dejar copia al cliente.
RESGUARDO DE DEPOSITO U ORDEN DE REPARACION (2)
<ul style="list-style-type: none">• El taller dispone de resguardo de depósito de los vehículos que en el momento de la inspección están en el mismo.(2)
<ul style="list-style-type: none">• El resguardo de depósito cumple con el art. 13.2 del D. 96/2002 (salvo el nº de registro de taller).
<ul style="list-style-type: none">• En el resguardo de depósito figura el importe de los gastos por cada día de estancia (<i>En el caso que no se recogiera el vehículo en los tres días hábiles una vez reparado</i>)
<ul style="list-style-type: none">• El documento de Resguardo de depósito se extiende por duplicado
INFORMACIÓN DE MEDIOS PAGO, EMISION DE FACTURA AL USUARIO (3)
<ul style="list-style-type: none">• En el caso de que el taller no acepte alguno de los medios de pago habituales, se informa de ello (<i>En caso de no informar sobre este punto se entenderá que acepta todos los medios de pago</i>).
<ul style="list-style-type: none">• La empresa emite documentos acreditativos de la reparación: facturas.
<ul style="list-style-type: none">• La factura se encuentra debidamente desglosada: <i>Nombre y Apellidos o denominación social, número de identificación fiscal, y domicilio del expedidor y del destinatario, lugar y fecha de la expedición. Operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados, horas de trabajo empleadas ; señalando para cada concepto su importe de acuerdo con las tarifas de precios expuestas y con lo que se haya presupuestado.</i>
<ul style="list-style-type: none">• En el caso de que la reparación conlleve sustitución de piezas el taller no recarga un importe añadido.
<ul style="list-style-type: none">• Se comprueba que los precios cobrados son los resultantes de multiplicar el precio de hora de trabajo por el tiempo que figura en la correspondiente tabla de tiempos para esa avería en concreto. (<i>Solo para talleres de oficiales de marca</i>)
<ul style="list-style-type: none">• En caso de cobrar el desplazamiento que ha sido necesario para la adquisición de piezas, existe autorización escrita del cliente.

<ul style="list-style-type: none"> • En la factura figura información sobre la duración de la garantía, esta es la que contempla el art. 16.2 del Decreto 96/2002.
<ul style="list-style-type: none"> • Se especifica el importe de IVA
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la reparación se efectúe a cuenta de una compañía de seguros, se entrega al consumidor justificante del trabajo realizado o copia de la factura realizada a la compañía.
<ul style="list-style-type: none"> • Figura los gastos de estancia en la factura. <i>(Sólo en el caso de que se cobre por no haber retirado el vehículo en los tres días hábiles que estipula el art.15.6 del D. 96/2002)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Se detalla en factura el importe por día de estancia
REPARACIONES EN VEHICULOS EN GARANTIA LEGAL (4)
<ul style="list-style-type: none"> • Se comprueba que se entrega resguardo de depósito a los usuarios que dejan vehículos a reparar en periodo de garantía legal (la que da el vendedor).
<ul style="list-style-type: none"> • Se comprueba que se entrega factura de coste cero o justificante de la reparación a usuarios que dejan a reparar vehículos reparados en periodo de garantía legal (la que da el vendedor).
<ul style="list-style-type: none"> • El justificante de la reparación a coste cero contiene el plazo de garantía de tal reparación, y éste es de 1 año (no es preceptivo que se informe, pero si lo hacen, el plazo no puede ser inferior al legal)
REPARACIONES EN VEHICULOS EN GARANTIA DE REPARACION ANTERIOR (5)
<ul style="list-style-type: none"> • Se comprueba que a los usuarios que dejan para reparar vehículos por aparición de avería durante el período de garantía de reparación, se les entrega su correspondiente resguardo de depósito.
<ul style="list-style-type: none"> • Se comprueba que a los usuarios que dejan para reparar vehículos por aparición de avería durante el período de garantía de reparación anterior, se les entrega su factura, aunque sea de coste cero o justificante de la nueva reparación.
<ul style="list-style-type: none"> • En el justificante de la reparación a coste cero figura el plazo de garantía de tal reparación, éste es de 3 meses o 2000 km.(no es preceptivo que se informe, pero si lo hacen tiene que ajustarse a los plazos establecidos en el art. 16.2 D. 96/2002)
PIEZAS DE REPUESTO
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de utilizarse piezas de repuesto para la reparación, el taller acredita el origen mediante factura o de documentación de origen.
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que sean elementos, equipos o conjuntos acondicionados o reconstruidos consta una conformidad por escrita del cliente .
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que se utilicen piezas no correspondientes al modelo de vehículo a reparar consta por escrito los requisitos establecidos en el art.9 apartado c).