

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, 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.



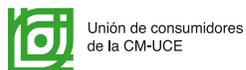
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

# ra

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS en el sector de **talleres de reparación de automóviles**



ADICAE MADRID  
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros



E + C  
EUROCONSUMO  
Comunidad de Madrid



## PRESENTACIÓN

El Área de Gobierno de Gobierno de 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 los empresarios deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición, el Área de Gobierno de 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 los consumidores, y elemento diferenciador entre las empresas.

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

José Enrique Núñez Gujarro

Delegado del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias

## ÍNDICE

- 7 Introducción
- 8 1. Objetivo del Código
  - 2. Ámbito de aplicación
- 9 3. Definiciones
- 11 4. Diagrama de actuación
- 12 5. Requisitos legales aplicables al sector
  - 5.1 Registro de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes
  - 5.2 Información al usuario
  - 13 5.3 Placa-distintivo
  - 14 5.4 Derecho de admisión
  - 5.5 Documentación
  - 16 5.6 Garantía y responsabilidades
  - 17 5.7 Gastos de estancia
  - 5.8 Piezas de repuesto
  - 18 5.9 Hojas de reclamaciones
  - 5.10 Gestión medioambiental
  - 19 5.11 Publicidad
  - 5.12 Seguridad general de los productos, bienes y servicios
  - 20 5.13 Protección de datos
- 21 6. Compromisos de actuación
- 23 7. Seguimiento de aplicación del Código
  - 8. Revisión y vigencia del Código
- 24 9. Anexo I. Protocolo de autocontrol
- 29 10. Anexo II. Marco Jurídico

## INTRODUCCIÓN

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Talleres de Reparación de Automóviles” constituye la actualización del editado por el Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, elaborado en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 2 de abril de 2002 firmado con la **Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles (ASETRA)**, y aprobado por Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Cuenta con el consenso de las Asociaciones de Consumidores de mayor representación en el municipio de Madrid.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Talleres de Reparación de Automóviles**, 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 que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, 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 Talleres de Reparación de Automóviles y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, aquellos empresarios 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 los consumidores 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 ha sido elaborado con el propósito de contribuir a la formación de los empresarios y profesionales pertenecientes al sector de Talleres de Reparación de Automóviles, estableciendo las directrices y unificando los criterios de actuación en el desarrollo de su actividad y prestación de sus servicios, lo cual redundará en una mayor protección de los derechos del consumidor.

Dicho documento además de recopilar los principales preceptos normativos, de obligado cumplimiento para las empresas del sector, recoge de forma complementaria una serie de compromisos de actuación, encaminados a incrementar la calidad y seguridad de sus servicios y con ello, el nivel de satisfacción de los usuarios.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas será de aplicación a aquellos empresarios y/o profesionales, pertenecientes al sector de talleres de reparación de automóviles, que deseen adherirse voluntariamente al mismo. Por su parte, la Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles (ASETRA), se compromete a recomendar a sus asociados la adhesión al citado Código.

El ámbito territorial se limita exclusivamente al término municipal de Madrid.

## 3. DEFINICIONES

### Autocontrol

Mecanismo de control que, incorporado a los Códigos de Buenas Prácticas, facilita a los empresarios la verificación de que su actividad se desarrolla de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en el mismo.

### Centros de diagnosis

Los centros de diagnosis tienen fines distintos a los talleres de reparación y están especialmente dedicados a comprobar y certificar el estado técnico de un vehículo tanto en su estructura como en sus equipos, sistemas, partes y componentes. Se establecen a efectos de completar y apoyar la actividad de reparación de vehículos automóviles, con el fin de realizar controles de calidad sobre las reparaciones e instalaciones realizadas en los mismos y en orden a su mayor efectividad y racionalización.

### Clasificación de Talleres

Los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos se clasifican en:

<b>Por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes</b>	Talleres genéricos o independientes	Son los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.
	Talleres oficiales de marca	Son los que están vinculados a Empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.
<b>Por su rama de actividad</b>	De Mecánica	Realizan trabajos de reparación o sustitución en el sistema mecánico del vehículo, incluidas subestructuras portantes y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.
	De Electricidad-electrónica	Realizan trabajos de reparación o sustitución en el equipo eléctrico-electrónico del automóvil.
	De Carrocerías	Realizan trabajos de reparación o sustitución de elementos de carrocerías no portantes, guarnicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.
	De Pintura	Realizan trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.
<b>Motocicletas</b>	Realizan trabajos de reparación o sustitución en vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.	
<b>Por su especialidad</b>	Según los trabajos limitados a actividades de reparación o sustitución sobre determinados equipos o sistemas del vehículo.	

### Presupuesto

Es un documento en el que además de constar los datos de identificación del

taller, del usuario y del vehículo, entre otros, se detallan las actividades previstas a desarrollar por el taller de reparación de automóviles con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.

#### 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.

#### Talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes

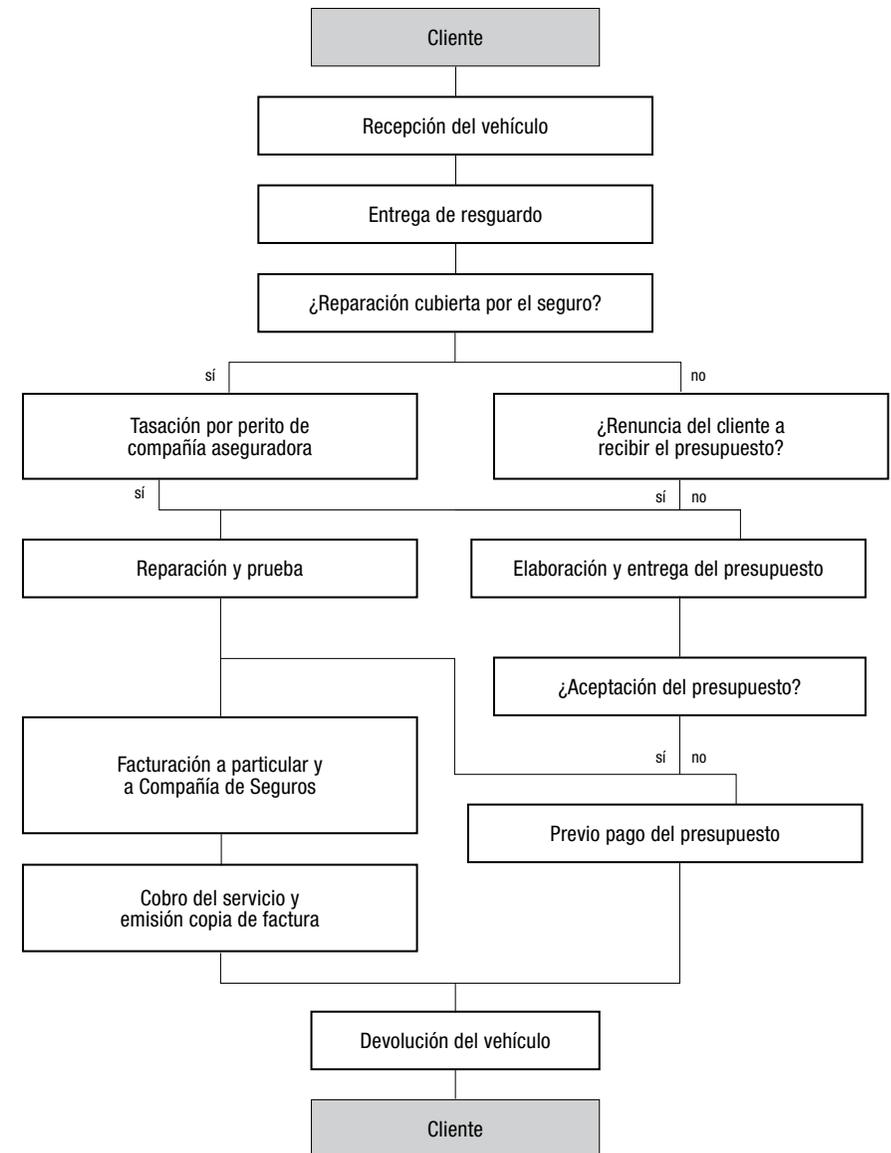
Se entiende por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, aquellos establecimientos industriales en los que se efectúen operaciones encaminadas a la restitución de las condiciones normales del estado y de funcionamiento de vehículos automóviles o de equipos y componentes de los mismos, en los que se haya puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad a su fabricación.

#### Vehículo automovil

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.

## 4. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama adjunto muestra esquemáticamente la secuencia de actividades desarrolladas en un taller de reparación de vehículos automóviles. Dicho diagrama va a servir de base al empresario para establecer los puntos críticos de control del proceso, necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio.



## 5. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

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

### 5.1 Declaración responsable. Registro Integrado Industrial

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

- la clasificación del taller
- que cumple los requisitos establecidos en materia de documentación y medios técnicos
- que dispone de la documentación que así lo acredita
- que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad
- que se responsabiliza de que la ejecución de los trabajos se efectúa de acuerdo con las normas y requisitos que le son legalmente de aplicación.

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

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

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

### 5.2 Información al usuario

Los talleres de reparación de vehículos, con la debida antelación y en el lugar de la prestación del servicio, pondrán a disposición de los usuarios, de forma clara e inequívoca, la siguiente información:

- Nombre, razón social, número de identificación fiscal del prestador, dirección donde tiene el establecimiento y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto con él por vía electrónica.
- Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y de los gastos adicionales por servicios accesorios.
- Las principales características del servicio o servicios que se ofrezcan.
- Garantías ofrecidas.
- Fecha de entrega y ejecución del servicio.
- La dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones.
- Los posibles códigos de conducta a que, en su caso, esté sometido el prestador, así como la dirección en que dichos códigos se pueden consultar por vía electrónica.

Esta información también podrá ser puesta a disposición del destinatario en alguna de las formas siguientes:

- A través de todo documento informativo que el prestador facilite al destinatario y en el que presenten de forma detallada sus servicios.
- Por vía electrónica, a través de una dirección facilitada por el prestador o a través de una página web.

### 5.3 Placa-distintivo

Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda.

De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales, con las dimensiones señaladas al efecto y destinadas:

- La primera, o más alta, a las cuatro ramas de actividad: mecánica, electricidad-electrónica, carrocerías y pintura.
- La segunda, o intermedia, a las especialidades.
- La tercera, o más baja, a las siglas de la provincia de ubicación del taller, al contraste, y al número de identificación del taller asignado por el órgano competente en materia de industria de la Comunidad Autónoma. En ningún caso la obtención de este número de identificación o la estampación del contraste por el órgano competente podrán constituir un requisito previo para el inicio del ejercicio de la actividad.



## 5.4 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 de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

## 5.5 Documentación

### Presupuesto

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

Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

En el presupuesto debe figurar:

- Número de identificación fiscal y domicilio del taller.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
- Fecha y la firma del prestador del servicio.
- Fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- Fecha y firma de aceptación por el usuario.

En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

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.

### Resguardo de depósito

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

- Número de identificación fiscal y domicilio del taller.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo.
- Descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fuesen ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para su reparación.
- Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
- Fecha y firma del prestador del servicio.

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.

### Factura

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura, numerada, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe, de acuerdo con lo especificado en la información disponible para los usuarios en los catálogos, tarifas y tablas de tiempos de trabajo.

## 5.6 Garantía y responsabilidades

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las siguientes condiciones:

- 1) La garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos. Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso y para éstas regirá el de mayor duración. El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.
- 2) La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.
- 3) Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante, previa comunicación del usuario, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará al usuario si la nueva reparación será efectuada por el propio taller garante o por otro taller que actúe en su nombre.
- 4) La eventual aportación de piezas por el usuario, para la reparación de su vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, y, en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas.
- 5) El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con las reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas al usuario, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.
- 6) El taller quedará obligado a devolver al cliente de forma inmediata la cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.
- 7) Cuando de la tramitación de un expediente se deduzca negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados o en la aceptación de garantías, en la resolución del mismo se acordará la expedición a favor del usuario sobre los extremos que resulten oportunos, para que éste, si lo desea, promueva las acciones que le correspondan ante la jurisdicción competente.
- 8) El taller no podrá bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de

terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación, sin permiso expreso del propietario.

- 9) Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

## 5.7 Gastos de estancia

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

## 5.8 Piezas de repuesto

Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación con las excepciones que se enuncian:

- a) Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria y Energía, facilitando el taller información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y de la garantía de los mismos.
- b) Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados, reconstruidos por talleres especialistas, expresamente autorizados por el Ministerio de Industria y Energía, para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos, cuyos modelos incorporen el conjunto reconstruido, previa conformidad escrita del cliente y siempre que el taller se responsabilice también por escrito de que tales conjuntos se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.
- c) Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas no específicas del modelo de vehículo a reparar, siempre que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado y permiten una adaptación con garantía suficiente al vehículo que se repara, en los casos siguientes: por razón de urgencia justificada, por tratarse de elementos de modelos que se hayan dejado de fabricar, o por cualquier otra razón aceptada por el usuario.

El taller que efectúe la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregar al término de la misma, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y el precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del vehículo.

Cuando se instalen piezas de repuesto, el taller deberá informar al cliente de las condiciones de la garantía legal de la pieza y del garante de la misma.

### 5.9 Reclamaciones

Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes “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 en los talleres a los consumidores que las soliciten por no estar conforme con la prestación del servicio.

Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo o de la finalización de la garantía.

Como prestadores de servicios, los establecimientos del sector de talleres de reparación de automóviles, deberán poner a disposición de los consumidores información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que, cualquiera que sea su lugar de residencia, puedan interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado.

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 ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los establecimientos adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al usuario el acceso al mismo.

### 5.10 Gestión medioambiental

La actividad desarrollada por los talleres de reparación de vehículos automóviles está sometida al ámbito de la legislación estatal y autonómica en materia de

gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, por lo que en el ejercicio de la misma se observará estrictamente el cumplimiento de la normativa vigente en materia de residuos. Así:

- Se prohíbe el abandono, vertido o eliminación incontrolada de residuos y toda mezcla o dilución de éstos que dificulte su gestión.
- Se depositará cada tipo de residuo en un contenedor específico, etiquetado a tal fin, facilitando así su producción y gestión.
- Los empresarios de talleres se darán de alta en el correspondiente Registro con arreglo a la normativa aplicable sobre residuos tóxicos y peligrosos de la Comunidad de Madrid.
- No se mezclarán residuos peligrosos entre sí, o con otros asimilables a urbanos, con el fin de no dificultar su gestión.
- La gestión de los residuos peligrosos (incluidos los aceites usados, disolventes, pinturas, líquidos de freno, etc.) y sus envases, se llevará a cabo a través de gestores autorizados.
- Adoptarán “buenas prácticas” que permitan reducir el impacto ambiental de su actividad, (no verter los fluidos del automóvil en la red de alcantarillado público, no tirar a la basura elementos como filtros o baterías...).

### 5.11 Publicidad

La publicidad realizada por los talleres de reparación de vehículos automóviles en el ejercicio de su actividad profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos y/o información que puedan ser ilícitos, es decir, engañosos, desleales o subliminales.

Los empresarios que estén adheridos 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 los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.

### 5.12 Seguridad general de los productos, bienes y servicios

Todos los productos, puestos a disposición de los consumidores, tanto en el marco de una prestación de servicios como de una actividad comercial, deberán ser seguros; es decir, no han de presentar riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles, dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la seguridad de las personas.

### 5.13 Protección de datos

Estos establecimientos sólo podrán solicitar de los usuarios aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad, los cuales deberán ser exactos, actualizados y veraces.

Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

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

## 6. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los talleres de reparación de vehículos automóviles que se adhieran voluntariamente al presente Código de Buenas Prácticas, se comprometen a cumplir los siguientes compromisos de actuación:

- Aceptarán el **Sistema Arbitral de Consumo** como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el art. 25 del R.D 231/2008, de 15 de febrero.

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

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se anunciará en el local mediante el correspondiente distintivo.

- Vigilarán, a través del protocolo de autocontrol, en todo momento, el adecuado cumplimiento de todas las actividades que constituyen los puntos de control del proceso de reparación de vehículos automóviles, con el fin de asegurar una correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.
- Con periodicidad anual, cumplimentarán el protocolo de autocontrol que deberán remitir al Ayuntamiento de Madrid, junto con la documentación solicitada al respecto, para su verificación y posterior concesión del símbolo de calidad "Buenas Prácticas". Todo ello, sin perjuicio de las actividades de inspección y control que desarrollen las Administraciones Públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.
- El área de atención al público estará suficientemente iluminada y en orden, manteniendo la zona de trabajo en condiciones idóneas.
- La empresa prestará especial atención a la formación continua de los profesionales y trabajadores, dada la evolución tecnológica del sector, a la vez que involucrará a los mismos en el cumplimiento de los compromisos de actuación.
- Elaborado el presupuesto y entregado al cliente, éste tendrá una validez mínima de 15 días.

- El personal que atienda directamente al público, mostrará en todo momento un comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés, colaborando, siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que cualquier cliente pueda plantear.
- A petición del usuario y previa información de su precio, los talleres adheridos a este Código deberán hacer constar en el resguardo de depósito o documento habilitado a tal efecto o mediante pruebas gráficas (fotografía o vídeo) cualquier tara que presente el vehículo no vinculada al objeto de la reparación (especialmente defectos de chapa y pintura).
- Siempre que sea posible, se utilizarán fundas protectoras y embalajes fabricados con materiales no contaminantes y reciclables que podrán ser repercutidas al consumidor o usuario previo informe de su precio.
- Con respecto a la chatarra originada, se realizará su retirada a través de empresas recuperadoras o autorizadas para ello, o bien efectuando su traslado, por personal del taller, a los espacios habilitados a tal efecto por la Administración.
- Con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, cuando los pagos se efectúen a través de tarjetas electrónicas se solicitará al comprador el documento de identidad personal o similar, al objeto de comprobar los datos facilitados.
- Como establecimientos de uso público facilitarán, el acceso a los mismos de las personas en situación de limitación o movilidad reducida (rampas de acceso...).
- Contribuirán a la educación medioambiental de los usuarios. A estos efectos ASETRA, elaborará y distribuirá entre los talleres, para su exposición pública, materiales divulgativos que contribuyan a este fin, pudiendo establecer acuerdos con los representantes de los consumidores para informar y formar a los mismos.
- El empresario anunciará en el local, la adhesión voluntaria a este Código, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, teniendo ejemplares a disposición de los consumidores que lo soliciten para su consulta que serán facilitados por el Ayuntamiento de Madrid al objeto de difundir el citado Código.
- Asimismo, los establecimientos adheridos al presente Código de Buenas Prácticas, mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las Administraciones.

## 7. SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Una vez que los talleres de reparación de vehículos automóviles hayan materializado su adhesión al presente Código de Buenas Prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Instituto Municipal de Consumo, 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.

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.

El Ayuntamiento de Madrid procederá a inscribir en el correspondiente Registro de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo de Calidad “Buenas Prácticas”, adscrito al Instituto Municipal Consumo, a aquellos establecimientos que hayan solicitado su adhesión al mismo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

El incumplimiento, en algún momento de alguno de los aspectos, tanto legales como de calidad, contenidos en este Código, producirá la retirada del símbolo y la pérdida del derecho de su uso.

## 8. 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.

## 9. ANEXO I. PROTOCOLO DE AUTOCONTROL

### Declaración responsable. Registro Integrado Industrial (apartado 5.1 del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

1. ¿Se encuentra inscrito en el Registro Integrado Industrial?

### Información al usuario

(apartado 5.2 del Código de Buenas Prácticas)

Exhibe al público en su establecimiento de forma perfectamente visible, a través de documento informado o por vía electrónica, la siguiente información:

2. Nombre, razón social, NIF del prestador, dirección del establecimiento y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto con él por vía electrónica.

3. Precio completo, de los bienes o servicios, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y de los gastos adicionales por servicios accesorios.

4. Las principales características del servicio o servicios que se ofrezcan.

5. Garantías ofrecidas.

6. Fecha de entrega y ejecución del servicio.

7. La dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas o reclamaciones.

8. La adhesión al presente Código de Buenas Prácticas y una dirección para su consulta por vía electrónica.

9. Horario establecido de prestación de servicio al público.

### Placa-distintivo

(apartado 5.3 del Código de Buenas Prácticas)

10. ¿La placa-distintivo correspondiente está situada en un lugar fácilmente visible en la fachada del edificio?

11. ¿La placa-distintivo se ajusta en todas sus partes y detalles al modelo diseñado oficialmente con indicación de todos los datos preceptivos?

### Documentación

(apartado 5.5 del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

En el presupuesto consta:

12. Número de identificación fiscal y domicilio del taller.

13. Nombre y domicilio del usuario.

14. Identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.

15. Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.

16. Fecha y la firma del prestador del servicio.

17. Fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.

18. Indicación del tiempo de validez del presupuesto (mínimo 15 días hábiles).

19. Fecha y firma de aceptación por el usuario.

20. ¿Se comunican al usuario las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo 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?

El resguardo de depósito:

21. ¿Se entrega en todos los casos, tanto si el vehículo queda depositado para la elaboración del presupuesto o para llevar a cabo una reparación?

En el resguardo de depósito consta:

22. Número de identificación fiscal y domicilio del taller.

23. Nombre y domicilio del usuario.

24. Identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo.

- |   | SÍ                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 25. Descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fuesen ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para su reparación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Fecha y firma del prestador del servicio.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. ¿Se exige al usuario la presentación del resguardo tanto para la recogida del presupuesto como para la retirada del vehículo?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Las facturas emitidas a los clientes:**

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 29. ¿Están debidamente numeradas, firmadas y selladas?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. ¿Aparecen en ellas debidamente desglosadas y especificadas las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleados, señalando para cada concepto su importe así como cualquier tipo de carga o gravamen aplicado, conforme a lo especificado en la información disponible al público? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. ¿Incluye explícitamente, la duración y cobertura de la garantía conforme a lo especificado en el apartado 5.6 del Código de Buenas Prácticas?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Piezas de repuesto**

(apartado 5.8 del Código de Buenas Prácticas)

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 32. ¿Todos los elementos, piezas o conjuntos que utiliza el taller en sus reparaciones son nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. ¿Tiene a disposición del público justificación documental que acredite el origen y el precio de los repuestos utilizados en las reparaciones?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. ¿El taller procede a instalar elementos, equipos o conjuntos, reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, solamente en los casos en que exista conformidad escrita del cliente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. ¿El taller procede a instalar piezas usadas no específicas del modelo de vehículo a reparar solamente en los casos en que exista conformidad escrita del cliente?                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. ¿Se informa al cliente de las condiciones de la garantía legal de las piezas de repuesto, así como del responsable de su prestación?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |  | SÍ                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <b>Reclamaciones</b><br>(apartado 5.9 del Código de Buenas Prácticas)                  |                          |                          |
| 37. ¿Tiene en su establecimiento hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. ¿Se facilitan al usuario siempre que son solicitadas?                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. ¿Se anuncian en lugar visible mediante cartel oficial?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Gestión medioambiental**

(apartado 5.10 del Código de Buenas Prácticas)

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 40. ¿Está dado de alta en el correspondiente Registro de productores de residuos tóxicos y peligrosos de la Comunidad de Madrid?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. ¿Evita mezclar residuos peligrosos entre sí, o con otros asimilables a urbanos, con el fin de no dificultar su gestión?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. ¿La gestión de los residuos peligrosos (incluidos los aceites usados, disolventes, pinturas, líquidos de freno, etc.) y sus envases, se lleva a cabo a través de gestores autorizados? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Protección de datos**

(apartado 5.13 del Código de Buenas Prácticas)

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 43. ¿El taller solicita de los clientes los datos estrictamente necesarios para el desarrollo de su actividad, tratándolos adecuadamente de forma que se garantice la privacidad de los mismos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|

**Compromisos de actuación**

(apartado 6 del Código de Buenas Prácticas)

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 44. El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo, anunciándolo así mediante el correspondiente distintivo oficial.                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. Se fomenta la adecuada formación de los empleados, favoreciendo el conocimiento y cumplimiento del Código por parte de los mismos.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. El usuario es convenientemente asesorado, cuidándose la buena atención al cliente.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. Se atiende al usuario por orden de petición del servicio con independencia del motivo que lo origine (compra, desistimiento, información previa, reclamación, etc.). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES:**

(Comentarios relativos al contenido y uso del Código de Buenas Prácticas)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**10. ANEXO II. MARCO JURÍDICO**

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

**ÁMBITO COMUNITARIO**

- Reglamento (UE) nº 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 559/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial.
- Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- 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. Comercio. Horarios Comerciales.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre. Seguridad general de los Productos.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- Ley 10/1998, de 21 de abril. Normas Reguladoras de Residuos.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. (Modificada por Ley 55/1999, Ley 47/2002 y Ley 3/2004; Art. 37 anulado por STC 124/2003).
- Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria (modificada por Real Decreto 25/2009, de 22 de diciembre).
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

- Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero. Regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes.

#### 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.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril de 1999, de Comercio Interior de la Comunidad de la Comunidad de Madrid.
- Ley 2/2002, de 19 de junio. Protección del medio ambiente. Evaluación ambiental de la Comunidad de Madrid.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 Julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 2/1995, de 19 de enero. Actividad industrial y prestación de servicios en talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes.

#### ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011 (B.O. Comunidad de Madrid 08/04/2011).
- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores (B.O. Comunidad de Madrid 01/07/2003).
- Ordenanza sobre supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos (B.O. Ayuntamiento de Madrid 04-12-1980).
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (B.O. Ayuntamiento de Madrid 05-12-1985 y 15-11-2001).

Información y publicaciones  
sobre temas de consumo en la web municipal:

[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

**010**Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera  
de la ciudad de Madrid

#### **ASOCIACIÓN DE TALLERES DE MADRID (ASETRA)**

C/ Fuentarrabia, 5

28014 - Madrid

Tel.: 91 434 06 60

Fax.: 91 434 10 79

[www.asetramadrid.com](http://www.asetramadrid.com)