

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

Una de las principales líneas estratégicas del Ayuntamiento de Madrid desarrollada a través del Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia 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

talleres de reparación de automóviles



Depósito legal: M-36048-2019

Presentación

La elaboración de Códigos de Buenas Prácticas en diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales constituye, para el Ayuntamiento de Madrid, un procedimiento eficaz que contribuye a la mejora permanente de la actividad comercial, promoviendo su autocontrol, a fin de elevar el nivel de calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad, incrementando la protección de los derechos e intereses de la ciudadanía madrileña.

Fomentar la autorregulación y el autocontrol en diferentes sectores, 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 que ostenta las competencias en materia de consumo invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código de Buenas Prácticas

El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es símbolo de garantía para las personas consumidoras, y elemento diferenciador entre las empresas.

Finalmente, agradecer a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería competente en materia de consumo de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores

NOTA ACLARATORIA

El presente Código de Buenas Prácticas no reproduce literalmente la normativa jurídica aplicable al sector de talleres de reparación de automóviles, sino que recoge un extracto de la misma, lo que no exime de las obligaciones a que se encuentren sujetos los destinatarios de aquella.

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

Introducción	6
1. Objetivo del código	7
2. Ámbito de aplicación	7
3. Requisitos legales aplicables al sector.....	8
3.1. Declaración responsable. Registro Integrado Industrial	8
3.2. Información al usuario	9
3.3. Placa-distintivo	10
3.4. Derecho de admisión.....	11
3.5. Documentación.....	11
3.6. Garantías	14
3.7. Gastos de estancia	15
3.8. Piezas de repuesto	16
3.9. Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente	17
3.10. Gestión medioambiental.....	18
3.11. Publicidad	22
3.12. Seguridad general de los productos, bienes y servicios.....	22
3.13. Protección de datos	22
4. Compromisos de actuación	24
4.1. En materia de consumo.....	24
4.2. Prestación del servicio.....	25
4.3. Instalaciones y personal	25
4.4. Consumo sostenible.....	26
5. Seguimiento de la aplicación del código.....	27
6. Revisión y vigencia del código.....	27
7. Anexo I. Definiciones	28
8. Anexo II. Marco jurídico aplicable.....	30
9. Anexo III. Protocolo de autocontrol	33

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 Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, en el año 2004, 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 las personas consumidoras, 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 las personas consumidoras que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

1. Objetivo del código

El presente Código de Buenas Prácticas 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 será aplicable a los empresarios y/o profesionales del sector de talleres de reparación de automóviles que deseen adherirse voluntariamente al mismo y tengan su domicilio social u operen mediante secciones ubicadas en el municipio de Madrid, pertenezcan o no a la Asociación de Empresarios de Talleres de Reparación de Automóviles (ASETRA).

Con independencia de que los empresarios que quieran adherirse a este código cumplan los requisitos normativos y los compromisos de actuación que en él se especifican, la Asociación se compromete a potenciar entre sus asociados la información correspondiente a su contenido.

3. Requisitos legales aplicables al sector

El presente epígrafe del Código de Buenas Prácticas no reproduce literalmente la normativa aplicable al sector de talleres de reparación de automóviles, sino que recoge un extracto de la misma, lo que no exime de las obligaciones a que se encuentran sujetos los destinatarios de aquella. No obstante el catálogo normativo aplicable que aparece en el Anexo II de este Código de Buenas Prácticas, se recomienda la consulta complementaria de las normas que se identifican a lo largo del texto, especialmente el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), norma estatal y general de consumo, y el Decreto 2/1995, que es la norma sectorial en la Comunidad de Madrid.

En el epígrafe 4 del Código se recogen los compromisos de calidad que, voluntariamente, asume el empresario que se quiera adherir al mismo y elevan el nivel de calidad de su servicio en interés de las personas consumidoras.

3.1. 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 y
- 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.

Están obligados a realizar su tramitación por medios electrónicos las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica y demás sujetos obligados por el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La 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, Comercio y Turismo 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.

El citado órgano 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.

3.2. Información al usuario

La normativa autonómica del sector impone al empresario la obligación de facilitar información sobre determinados extremos, dada su relevancia:

- Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos, expuestos en cartel visible. Igualmente informará sobre los precios de otros servicios, tales como aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios, o gastos diarios por estancia. Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, con mención diferenciada de la parte del precio que corresponde a los mismos.
- El derecho a presupuesto escrito relativo a los servicios solicitados, así como la obligación de pago que tiene el consumidor por su elaboración si no realiza seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, salvo acuerdo previo entre el taller y el usuario. El coste por la elaboración del presupuesto se determinará de acuerdo con el Decreto 2/1995 de la Comunidad de Madrid.
- El hecho de que todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros, lo que se verifique en primer lugar, (excepto vehículos industriales en que el plazo será de quince días), en las condiciones especificadas en el artículo 16 del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la Actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes.

- La existencia de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente en el propio establecimiento (debiendo efectuarse estas reclamaciones ante las autoridades competentes en materia de consumo), así como las normas legales que regulan su actividad.
- El horario en que se presta el servicio al público, de forma perfectamente visible desde el exterior; tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.
- Tarifas de precios de piezas y tablas de tiempos si el taller es oficial de marca.

Hay otro tipo de información relevante, más detallada, que se examinará en distintos epígrafes de este código, siendo pertinente considerar en este momento la que atañe al uso de determinados medios de pago, porque puede conllevar gastos adicionales. El empresario/a puede realizar cargos por la utilización tarjetas de crédito o de débito, pero están supeditados al previo anuncio de los mismos, lo que conlleva la exhibición de los logotipos de las tarjetas admitidas. La persona consumidora debe pagar la cantidad por la que está anunciado el producto o servicio, pudiendo el empresario/a, si así lo publicita, cobrar además un importe por la utilización de este medio de pago. En tarjetas de débito puede cargar un 0.1% del valor de la operación, si ésta es inferior a 20 euros, y un 0.2% si es superior a esta cantidad, con un máximo de 7 céntimos por euro. Para tarjetas de crédito, estos porcentajes son el 0.2% y el 0.3% respectivamente, no habiendo importe máximo establecido. Asimismo, puede fijar una cantidad mínima para admitir el pago con tarjeta, siempre que así esté anunciado en el lugar donde se exhiben los logotipos de las tarjetas admitidas.

3.3. Placa-distintivo

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

De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o franjas 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 de Madrid.

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.

3.4. 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.

3.5. Documentación

Presupuesto

Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito que 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, así como el de cada concepto, de la misma manera en que se ha debido informar de estos extremos (véase epígrafe 3.2).
- 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, en cuyo caso la renuncia a la confección del presupuesto se hará constar de forma expresa en el resguardo de depósito, con la frase “renuncio al presupuesto”, escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.

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 podrá procederse a la nueva reparación.

Resguardo de depósito

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

En los casos en que exista presupuesto, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.

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.
- Si el consumidor quiere renunciar al presupuesto ha de hacerlo por escrito en el resguardo de depósito, con la frase “renuncio al presupuesto”, escrita de su puño y letra y con su firma.

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 trabajos; y también con las obligaciones que alcanzan al empresario en relación a la confección de presupuestos.

Los talleres oficiales de marca sólo podrán facturar como tiempo empleado en la reparación o sustitución de piezas, el previsto en las tablas de tiempos. Los talleres genéricos o independientes no podrán cobrar, en concepto de mano de obra, ninguna cantidad superior al 20 por 100 de los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas. Si cobran por presupuesto no aceptado, el precio de la mano de obra no superará al resultado de multiplicar el precio anunciado de la hora de trabajo por el número de horas establecidas por las marcas a sus talleres oficiales en las tablas de tiempos, según las operaciones razonablemente necesarias para diagnosticar las averías y reponer el vehículo en condiciones análogas a las que fue entregado. El cobro de piezas a la persona consumidora en una reparación será por su precio de venta al público, de forma que sólo podrá cobrar el titular por el que conste como tal en la factura que le haya expedido su proveedor. Por esta razón habrá de tener a disposición del consumidor la factura o albarán acreditativa del origen de las piezas.

En las facturas deberá constar explícitamente, con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros, la duración de la garantía, así como la siguiente leyenda: “La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación”.

Otras leyendas que se han de tener en cuenta son las siguientes:

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

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

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

Las facturas podrán expedirse por cualquier medio, en papel o en formato electrónico, siempre que garantice la autenticidad de su origen, la integridad de su contenido y su legibilidad, desde su fecha de expedición y durante el período de conservación.

El derecho a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

3.6. Garantías

1. Los servicios prestados por el taller a un consumidor tienen una garantía que caduca a los tres meses o a los 2.000 kilómetros recorridos, lo que antes ocurra. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caducará a los 15 días o a los 2000 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, y sin perjuicio de lo dispuesto por el Real Decreto Legislativo1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en lo relativo al régimen de garantías. 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 después de haber acordado un primer presupuesto, 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 las 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.

3.7. Gastos de estancia

Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto, reparado el vehículo y puesto en conocimiento el usuario de este hecho, no proceda este al pronunciarse 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 y, además, se le haya dado información previa sobre las circunstancias y módulo de cobro de este servicio, de forma que sólo se le cobre por los días que excedan a esos tres hábiles.

3.8. 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, Comercio y Turismo, 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, Comercio y Turismo y 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; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo, tal y como prevé la normativa estatal del sector.

El taller que efectúe la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregar al término de la misma, salvo renuncia 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.

3.9. Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente

Habrà a disposición de la clientela hojas de reclamaciones y se exhibirá de modo permanente y perfectamente visible al público el cartel oficial que anuncia su existencia. Serán facilitadas, a requerimiento de la persona consumidora, si no hay conformidad con el servicio, el precio o cualquier otra controversia surgida. Si no fueran entregadas, se puede solicitar la presencia de la Policía Municipal a los efectos de que haya constancia de la negativa a su entrega o de su inexistencia. 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.

Los empresarios del sector pueden solicitar presencialmente hojas de reclamaciones en la OMIC Central (C/ Príncipe de Vergara, 140) o en las Oficinas Municipales de Distrito. También pueden obtenerlas como formulario descargable en la página web del Ayuntamiento (<https://sede.madrid.es>).

Con independencia de esa forma de reclamar o denunciar dejando constancia ante la Administración competente, la normativa general de consumo establece que el empresario disponga de un servicio de atención al cliente que facilite información, la queja o presentación de reclamaciones, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos. Por esta razón, es necesario indicar un número de teléfono, una dirección postal completa y una dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación por teléfono, para atender en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de la operadora de telecomunicaciones al cobro por este tipo de servicio.

Se dejará constancia de la reclamación con la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dándose respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible, y en todo caso en un máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

El empresario adherido a una entidad acreditada para la resolución alternativa de conflictos de consumo – así como el adherido a un código de conducta que conlleve la obligación de facilitar su intervención, como es el caso del empresario que se adhiera a este código de buenas prácticas – informará sobre la posibilidad de recurrir a dicha entidad, identificando a la competente. Por ejemplo, en el caso de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, aparte de esta denominación, ha de indicar su dirección (C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002, Madrid) y la de su

página web (www.juntaarbitral@madrid.es). Esta información se ofrecerá de manera clara, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de contratación. Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible para la persona consumidora o cualquier otra comunicación comercial.

Cuando una reclamación presentada directamente al empresario no haya podido ser resuelta, este deberá facilitar la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado a participar en el procedimiento ante una concreta entidad por una norma o código de conducta (por ejemplo, el sistema arbitral de consumo para los empresarios adheridos a este código de buenas prácticas).

Esta información se adecuará en cuanto a su contenido y forma a lo que se ha indicado más arriba y será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

3.10. Gestión medioambiental

La actividad desarrollada por los talleres genera residuos de diferentes tipos. Para el cumplimiento de la normativa es fundamental la previa calificación del residuo. La determinación de su peligrosidad se hará de conformidad con la Lista Europea de Residuos, como indica la Decisión 2000/532/CE de la Comisión, de 3 de mayo de 2000. Los tipos de residuos de la lista están definidos mediante códigos de seis cifras, siendo peligrosos los que aparecen en la lista señalados con un asterisco (*). Por ejemplo, los residuos de aceites de motor (códigos 130204* hasta 130208), los residuos de combustibles líquidos (códigos 130701* hasta 130703*) son peligrosos.

Hay una serie de obligaciones genéricas que el titular, entre otras, ha de cumplir:

1.- Habrán de hacer una comunicación previa al inicio de la actividad si generan residuos peligrosos o si generan más de 1.000 toneladas al año de residuos no peligrosos.

2.- Han de asegurar el tratamiento adecuado de sus residuos:

- a) Entregándolos a una entidad pública o privada de recogida de residuos, incluidas las entidades de economía social.
- b) Encargando el tratamiento de sus residuos a un negociante, o a un agente o gestor autorizado

3.- Suministrarán información a las empresas autorizadas para llevar a cabo la gestión de residuos y a la Consejería competente en Medio Ambiente en caso de desaparición, pérdida o escape de residuos peligrosos o de aquellos que por su naturaleza o cantidad puedan dañar al medio ambiente.

4.- Almacenarán los residuos en condiciones adecuadas y con estos plazos, a contar desde el inicio en el lugar del almacenamiento.

- a) No peligrosos: por un tiempo inferior a 2 años si se destinan a valorización, y a 1 año si se destinan a eliminación.
- b) Peligrosos: por un máximo de 6 meses.

5.- Han de llevar un archivo cronológico, físico o telemático, en el que se recoja: cantidad, naturaleza, origen, destino, métodos de tratamiento, medio y frecuencia de transporte en su caso e información de la acreditación documental. Se guardará esta información al menos durante 3 años, debiendo estar a disposición de las autoridades de inspección.

6.- Tienen estas obligaciones específicas relativas a la producción de residuos peligrosos:

- No mezclar ni diluir los residuos peligrosos con otras categorías de residuos peligrosos ni con otros residuos, sustancias o materiales.
- Los envases han de ser sólidos y resistentes y el etiquetado llevará un código de identificación de los residuos que contiene, datos del titular de los residuos, (nombre, dirección y teléfono del titular de los residuos), fechas de envasado y la naturaleza de los riesgos que presentan los residuos.
- Documentar la aceptación, entrega y control y seguimiento de los residuos.

7.- Tienen estas obligaciones en relación a los aceites usados:

- Almacenarlos adecuadamente, evitando especialmente las mezclas con agua o con otros residuos no oleaginosos.

- Disponer de instalaciones que permitan la conservación de los aceites usados hasta su recogida y que sean accesibles a los vehículos encargados para ello.
- Evitar que los depósitos de aceites usados, incluidos los subterráneos, tengan efectos nocivos sobre el suelo.
- No verterlos en aguas o sistemas de alcantarillado/evacuación de aguas residuales ni tampoco en suelos, incluido el residuo derivado de su tratamiento.
- Entregar a un gestor autorizado de residuos peligrosos o al fabricante de aceite mineral, directamente o a través del Sistema Integrado que éste constituya.

El fabricante de aceites industriales informará de la repercusión en su precio final de los costes de gestión de los aceites usados, con desglose en la factura de compra.

8.- El titular del taller entregará los neumáticos usados a un Centro autorizado o gestor de neumáticos fuera de uso, directamente, o al productor de neumáticos, directamente o a través de un Sistema Integrado de Gestión de Neumáticos fuera de uso. Además:

- a) Los almacenará en condiciones de seguridad y salubridad adecuadas por un periodo inferior a un año y en cantidad inferior a 30 toneladas.
- b) Está prohibido abandonar, verter o eliminar, de forma incontrolada; así como su depósito en vertedero al efecto, salvo los de bicicleta o de diámetro superior a 1.400 mm.
- c) Hay que especificar la repercusión en el precio del neumático de reposición del coste de la gestión cuando se convierta en residuo

9.- El “mantenimiento y reparación de vehículos a motor” es una actividad que puede afectar a los suelos, y por eso se incluye en el Anexo I del Real Decreto 9/2005 como actividad potencialmente contaminadora del suelo. Por otro lado, la Orden PRA/1080/2017, de 2 de noviembre, modifica el anexo I del Real Decreto 9/2005 y especifica bajo qué circunstancias es obligatorio realizar los correspondientes informes de suelo establecidos en el Real Decreto 9/2005. En este caso, se diferencian dos actividades:

CNAE-2009	Título de la actividad	Alcance de la actividad
45.2	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando existen depósitos enterrados de sustancias peligrosas o - Cuando se consumen pinturas o barnices de base no acuosa en cantidades superiores a 1 ton/año o - Cuando los focos potencialmente contaminantes del suelo se encuentran a la intemperie o sobre suelo no pavimentado.
45.4	Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando existen depósitos enterrados de sustancias peligrosas o - Cuando se consumen pinturas o barnices de base no acuosa en cantidades superiores a 1 ton/año o - Cuando los focos potencialmente contaminantes del suelo se encuentran a la intemperie o sobre suelo no pavimentado - Se exceptúa la venta.

10.- Las aguas residuales vertidas a la red de saneamiento municipal conllevan el registro en el órgano ambiental competente del Ayuntamiento de Madrid, mediante el documento de “Identificación Industrial”. Este vertido respetará las limitaciones y prohibiciones establecidas, debiendo solicitarse una autorización por cada punto de vertido a la red si el consumo de agua es mayor que 3.500 m³/año, ya que el mantenimiento y reparación de vehículos se encuentra incluida dentro del Anexo III del Decreto 57/2005 de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid; y también si, a la vista del documento y a petición del órgano ambiental del Ayuntamiento, es necesario por sus características o a los productos utilizados.

11.- Los talleres pueden operar o disponer de instalaciones que generan emisiones a la atmósfera; por ejemplo, pintar y secar vehículos, lijar superficies, etc. Hay que determinar si la actividad está en el Catálogo de Actividades Potencialmente Contaminadoras de la Atmósfera (CAPCA) y, por sus características y pertenencia, o no, a los grupos A, B, C, conllevan una gradación del régimen de intervención administrativa del taller.

12.- Desde el 1 de julio de 2018 se prohíbe la entrega gratuita de bolsas de plástico en los puntos de venta (desde esa fecha los comerciantes deben cobrar un precio por cada bolsa de plástico ligera que entreguen al consumidor). Se exceptúan de esta medida las bolsas de plástico muy ligeras. A partir del 1 de enero de 2021 se prohíbe la entrega a la clientela –gratuita o no– de bolsas ligeras y muy ligeras no compostables.

3.11. Publicidad

La publicidad del taller será veraz, objetiva, suficiente y carente de términos ilícitos, entendiendo que estos son los que resulten engañosos, desleales o subliminales.

El titular dará la publicidad a su adhesión al sistema arbitral de consumo y al Código de buenas prácticas según se detalla en los epígrafes 3.9 y 4 de este último.

En todo caso el titular del taller ha de abstenerse de anunciar la marca de un fabricante si no se dispone de autorización de este.

3.12. Seguridad general de los productos, bienes y servicios

Todos los productos, puestos a disposición de las personas consumidoras, 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.

3.13. Protección de datos

Los empresarios del sector pueden solicitar y tratar datos de carácter personal procedentes de los clientes. Si es así, deberán tenerse en cuenta los principios de protección de datos recogidos en el Reglamento 2016/679, de 27 de abril, de protección de datos personales (RGPD), así como en la Ley Orgánica 3/2018, que lo desarrolla.

Para aplicar la normativa de protección de datos en su taller el titular tiene a su disposición, entre otros, los siguientes documentos o herramientas digitales elaboradas por la Agencia Española de Datos:

- “FACILITA RGPD”, que es una aplicación gratuita especialmente ideada para empresas que tratan datos que suponen un escaso riesgo, como son los de clientes, proveedores y personal.

- “Guía para el cumplimiento del deber de informar”.
- “Guía para el responsable del tratamiento de datos personales”.
- “Guía sobre el uso de videocámaras para seguridad y otras finalidades”.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) dispone, en su página web (<https://www.aepd.es/guias/>), de una guía específica en materia de video vigilancia, pues resulta posible en un taller la instalación de equipos que captan imágenes de personas.

Puede haber variedad de fines en esta captación, y suelen referirse a cuestiones de seguridad en las transacciones. La imagen es un dato de carácter personal porque permite identificar o hacer identificable a una persona física y, por lo tanto, ha de cumplirse en la instalación la normativa que regula su protección.

Este tipo de vigilancia sólo debe utilizarse cuando no sea posible el uso de medios que causen menos impacto en la privacidad, evitándose cualquier tratamiento de datos innecesario para la finalidad perseguida, estando prohibida la instalación en baños, vestuarios o lugares análogos.

Cuando el tratamiento de imágenes tiene fines de seguridad habrá de adecuarse al RGPD, de manera que, en primer lugar, hay que configurar el registro de actividades de tratamiento regulado en el Reglamento. También ha de informarse debidamente, para lo que puede optarse por un sistema de capas de la siguiente forma:

- Colocar un cartel que mencione que hay una zona vigilada, la identidad del responsable y la posibilidad del ejercicio de los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del RGPD.
- Mantener a disposición de los afectados el resto de información referida en el artículo 13 del Reglamento.

También se deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que prevé el artículo 32 del Reglamento.

4. Compromisos de actuación

4.1. En materia de consumo

- **Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos** surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor y para materias que puedan ser objeto de arbitraje de consumo, según se indica en el art. 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. 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. Las características esenciales de este sistema son la rapidez, simplicidad, gratuidad, voluntariedad, igualdad de partes y carácter vinculante y ejecutivo.
- **El empresario anunciará en el establecimiento y en su página web, si dispone de ella, la adhesión voluntaria al Sistema Arbitral de Consumo y a este Código mediante los correspondientes distintivos** acreditativos.
- **Los establecimientos adheridos al presente código de buenas prácticas, colaborarán en su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo a disposición de las personas consumidoras** que lo soliciten para su consulta, ejemplares que serán facilitados por el Ayuntamiento de Madrid al objeto de difundir el citado Código, y que son accesibles a través de la página web municipal (www.madrid.es, introduciendo en el buscador la expresión “código de buenas prácticas en el sector de talleres de reparación de automóviles”).
- **Mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.**
- **Se facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas** por las personas consumidoras, **ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.**
- La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad requerirán la **cumplimentación del protocolo de autocontrol**, que recoge el enfoque esencial de la normativa y los compromisos de calidad,

recomendándose la consulta previa o simultánea de los epígrafes del código a los que se refiere cada uno de sus apartados, especialmente en los casos en que se hace referencia a una gran cantidad de datos. Es necesaria su remisión al Ayuntamiento de Madrid, junto a la documentación solicitada y relativa a cada establecimiento del titular. **Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad desarrollada, ateniéndose en todo momento al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe 5 de este código. Todo ello sin perjuicio de las actividades de inspección y control que desarrollen las Administraciones Públicas en aquellos extremos que pudieran constituir infracción administrativa.**

4.2. Prestación del servicio

- **Vigilarán en todo momento, a través del protocolo de autocontrol, 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.
- **Elaborado el presupuesto y entregado al cliente, éste tendrá una validez mínima de 15 días.**
- **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).**
- En los **pagos efectuados a través de tarjetas electrónicas**, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, **se solicitará al comprador la exhibición del documento de identidad personal o similar**, para comprobar los datos facilitados.

4.3. Instalaciones y personal

- El **área de atención al público estará suficientemente iluminada y en orden**, manteniendo la zona de trabajo en condiciones idóneas.

- Como establecimientos de uso público **facilitarán, en la medida de lo posible, el acceso a los mismos a las personas en situación de limitación o movilidad reducida** (rampas de acceso...), con independencia del cumplimiento de las medidas de accesibilidad que sean obligatorias o requieran las Administraciones Públicas.
- **El personal que atienda directamente al público mostrará en todo momento un comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés, colaborando con el consumidor cuando sea requerido, procurando siempre su asesoramiento, entendiendo este como dimensión de la calidad en el servicio.**
- **Se atenderá a la persona consumidora por orden de petición del servicio**, con independencia del motivo que lo origine (contratación, desistimiento, información previa, reclamación, etc.)
- Las empresas **prestarán especial atención a la formación continua y especializada de los empleados/as, dada la evolución tecnológica del sector**, e involucrará al personal trabajador en el cumplimiento de este Código de Buenas Prácticas y, en particular, de los compromisos de actuación.

4.4. Consumo sostenible

- **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.
- **Colaborarán en la ejecución de medidas generales de recogida selectiva de residuos** que potencien su reciclado, así como en las campañas específicas de prevención de residuos concretos que desarrolle el Ayuntamiento, a través de la Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos de la Ciudad de Madrid (2018-2022), accesible desde la página web (www.madrid.es) u otras Administraciones competentes.

5. Seguimiento de la aplicación del código

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

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

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

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

6. Revisión y vigencia del código

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

7. Anexo I. Definiciones

Aceites industriales

Los aceites lubricantes de base mineral, sintética o asimilada de origen animal, en particular los aceites de los motores de combustión, de los sistemas de transmisión, de los lubricantes, de las turbinas y de los sistemas hidráulicos. Están incluidos en esta definición los productos y preparaciones que se indican en el anexo III del RD 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

Aceites usados

Todo aceite industrial que se haya vuelto inadecuado para el uso al que se le hubiera asignado inicialmente. Se incluyen en esta definición, en particular, los aceites minerales usados de los motores de combustión y de los sistemas de transmisión, los aceites minerales usados de los lubricantes, los de turbinas y de los sistemas hidráulicos, así como las mezclas y emulsiones que los contengan. Los aceites usados son residuos peligrosos.

CNAE-2009

Acrónimo de Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009, aprobada por Real Decreto 475/2007, de 13 de abril, que sirve para ajustar las actividades potencialmente contaminantes del suelo a la nueva clasificación de actividades tenida en cuenta en el Anexo I del Real Decreto 9/2005, de 14 de enero.

Soporte duradero

Todo instrumento que permita al consumidor y al empresario almacenar información que se le haya dirigido personalmente, de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene esta consideración el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS.

Talleres genéricos o independientes

Son los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla. Los talleres independientes pueden realizar las revisiones y operaciones de mantenimiento previstas por el fabricante de un vehículo sin que se pierda la garantía legal que ampara la adquisición de aquel.

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.

8. Anexo II. Marco jurídico aplicable

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

ÁMBITO COMUNITARIO

- Reglamento 2016/ 679 (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, de Protección de Datos Personales.
- 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.
- Decisión del Consejo, de 23 de julio de 2001, por la que se modifica la Decisión 2000/532/CE de la Comisión en lo relativo a la lista de residuos. (Publicado en: «DOUE» núm. 203, de 28 de julio de 2001).

ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.
- Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora la Directiva 2013/11 (UE), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.
- Ley 22/2011, de 28 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.
- Real Decreto 679/2006, de 2 de junio, por el que se regula la gestión de aceites industriales usados.
- Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.
- Real Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.
- Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de Seguridad General de los Productos.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1968, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre. Ley 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, modificado por Real Decreto 455/2010 de 16 de abril.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- 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.
- Decreto 57/2005, de 30 de junio, por el que se revisan los Anexos de la Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre Vertidos Líquidos Industriales al Sistema Integral de Saneamiento.

- 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 Madrid.
- Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación ambiental de la Comunidad de Madrid, derogada por la Ley 4/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, a excepción del título IV, los arts. 49, 50 y 72, la disposición adicional séptima y el anexo quinto.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 2/1995, de 19 de enero, por el que se regula la actividad industrial y prestación de servicios en talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes.
- Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre Vertidos Líquidos industriales al Sistema Integral de Saneamiento de la Comunidad de Madrid.

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 de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos (BOAM de 24-03-2009).
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (B.O. Ayuntamiento de Madrid 05-12-1985, de 15-11-2001 y BO. Ayuntamiento de Madrid 01-10-2009).
- Instrucción 3/2002 sobre promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas (BOAM de 12-12-2002).
- Ordenanza sobre supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos. (B.O. Ayuntamiento de Madrid 04-12-1980).

9. Anexo III. Protocolo de autocontrol

Declaración responsable. Registro Integrado Industrial <small>(APARTADO 3.1 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)</small>	SI	NO
1. Se encuentra inscrito en el Registro Integrado Industrial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información al usuario <small>(APARTADO 3.2 DEL CÓDIGO)</small>	SI	NO
2. Informa sobre precios por diferentes servicios (cartel con desglose de cada concepto, expresando parte del precio correspondiente a IVA), gastos de estancia, derecho a presupuesto (condiciones de cobro y coste de su elaboración), garantías de reparaciones, tenencia de hojas de reclamación y normativa, horarios y precios de piezas y tablas de tiempos medios e importe si el taller es oficial de marca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Placa-distintivo <small>(APARTADO 3.3 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)</small>	SI	NO
3. Se ajusta al modelo oficial y se sitúa en lugar visible de la fachada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentación <small>(APARTADO 3.5 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)</small>	SI	NO
<u>En el presupuesto consta:</u>		
4. Número de identificación fiscal y domicilio del taller.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nombre y domicilio del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Identificación del vehículo: marca, modelo, matrícula y nº de kilómetros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Reparaciones o actividades requeridas, con precio total y por conceptos desglosados como se expresa en ítem 2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Fecha y firma del prestador del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Fecha prevista de entrega desde la aceptación de presupuesto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tiempo de validez del presupuesto (mínimo 15 días hábiles).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Fecha y firma de aceptación del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Comunican en 48h las averías ocultas surgidas durante la reparación, así como su importe, reparando solo si hay conformidad expresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO
13. Constan en el presupuesto las operaciones hechas para diagnosticar las averías si se cobra por presupuesto no aceptado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Conservan desde que finaliza la garantía, o desde su emisión (si no se aceptan) los presupuestos y resguardos de depósito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>El resguardo de depósito:</u>		
15. Si renuncia a presupuesto, el consumidor escribe, de su puño y letra, esa renuncia y firma a continuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Consta identificación fiscal y domicilio del taller, y además:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Nombre y domicilio del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Identificación del vehículo: marca, modelo, matrícula y nº de kilómetros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Descripción de la reparación y/o servicio e importe, si ya se conoce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Fecha prevista de entrega del presupuesto o del vehículo reparado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Fecha y firma del prestador del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Las facturas emitidas:</u>		
22. Están numeradas, firmadas y selladas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Tienen datos de identificación de las partes, desglose de operaciones, piezas y horas de trabajo, señalando el importe de cada concepto y aplicando sobre cada uno el desglose impositivo descrito en los ítems 2 y 7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Incluyen leyendas del art. 15.7 del Decreto 2/1995 CM (epígrafe 3.6 CBP).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piezas de repuesto (APARTADO 3.8 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
25. Las piezas empleadas son nuevas, adecuadas y con marca del fabricante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hay documentación a disposición del público, justificando el origen y precio de los repuestos, de forma que se pueda comprobar que en un servicio no se ha cobrado más del PVP.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hay consentimiento escrito si se usan piezas usadas o reconstruidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO
Reclamaciones (APARTADO 3.9 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)		
28. Tiene hojas de reclamación y cartel oficial anunciador en lugar visible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Facilita dirección postal, de correo electrónico y teléfono para reclamar, solicitar información o presentar quejas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestión medioambiental (APARTADO 3.10 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
30. Da a los residuos peligrosos y no peligrosos el tratamiento debido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 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"/>
32. La gestión de residuos peligrosos (aceites usados, disolventes, líquidos de freno, etc.) y sus envases se lleva a cabo a través de gestores autorizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. ¿Está registrado en el órgano competente del Ayuntamiento ("Identificación Industrial"), si vierte aguas residuales en la red?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protección de datos personales (APARTADO 3.13 DEL CÓDIGO)	SI	NO
34. Ha adecuado su tratamiento al Reglamento 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromisos de actuación (APARTADO 4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
35. Está adherido al Arbitraje de Consumo y lo anuncia con distintivo oficial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Fomenta la formación continua del personal y el conocimiento del código.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Colabora con el consumidor en la aclaración de sus dudas y le asesora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Se atiende por orden de petición, con independencia del motivo que la origine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

