

## **DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES, DE SUS EQUIPOS Y COMPONENTES**

*Decreto 2/1995, de 19 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.* <sup>(1)</sup>

Por la experiencia acumulada en el transcurso de los años de vigencia del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, de Talleres de Reparación de Automóviles, así como la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías y a las especialidades derivadas de las mismas, y para mejorar la protección de los derechos de los usuarios de estos talleres, se hace necesario proceder a la actualización de la legislación vigente.

Esta norma concreta los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y, en particular, se ha considerado oportuno especificar los criterios que deben seguirse en la elaboración de los presupuestos, en la facturación de las reparaciones y en la salvaguardia y ejercicio de ciertos derechos que asisten a los usuarios de este tipo de talleres, en la espera de que la introducción de estas disposiciones suponga un beneficio en las relaciones entre las partes afectadas.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 26/1984 han sido oídas en consulta, las asociaciones de consumidores y usuarios, y de empresarios relacionados con este sector.

Por ello, se hace uso de las competencias que tiene atribuidas la Comunidad de Madrid, en esta materia, en base al artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Economía, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 19 de enero de 1995,

DISPONGO:

### **TÍTULO PRELIMINAR** **Ámbito de aplicación**

#### **Artículo 1.**

El presente Decreto tiene por objeto regular la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes.

A efectos del presente Decreto, se entiende por vehículo automóvil a todo aparato capaz de circular por las vías públicas que, dotado de medios de propulsión mecánica propios e independientes del exterior, circula sin carriles, destinado tanto al transporte de personas como de cosas o mercancías, así como al arrastre de otros vehículos. A efectos de este Decreto, se

---

<sup>1</sup> .- BOCM 2 de marzo de 1995, correcciones de errores BOCM 22 de marzo, 7 de abril y 10 de julio de 1995.

entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos articulados definidos en el Código de la Circulación.

## TÍTULO I Conceptos y clasificación

### **Artículo 2.** *Concepto de talleres.*

A efectos del presente Decreto, se entienden 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 hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad a su fabricación.

Por extensión, la presente normativa afecta también a la actividad industrial complementaria de instalación de accesorios en vehículos automóviles, con posterioridad al término de su fabricación, y que sean compatibles con las Reglamentaciones vigentes en materia de seguridad y sanidad.

### **Artículo 3.** *Clasificación de los talleres.*

A efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes se clasifican en:

1. Por su relación con los fabricantes de vehículos y equipos y componentes:
  - a) Talleres genéricos, o independientes: Los que no están vinculados a ninguna marca que indique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.
  - b) Talleres de marca: Los que están vinculados a Empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos y componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.
2. Por su rama de actividad:
  - a) De mecánica: Trabajos de mantenimiento, reparación, sustitución o reforma en el sistema mecánico del vehículo, y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.
  - b) De electricidad: Trabajos de mantenimiento, reparación, sustitución o reforma en el equipo eléctrico del automóvil, tanto básico del equipo motor, como los auxiliares de alumbrado, señalización, acondicionamiento e instrumental de indicación y control.
  - c) De carrocerías: Trabajos de reparación o sustitución en elementos de carrocería, incluso estructuras portantes y autoportantes, guarnicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.
  - d) De pintura: Trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.
3. Por sus especiales características o funciones:
  - a) Centros de diagnóstico.
  - b) Talleres de reparación de motocicletas: Trabajos de mantenimiento, reparación, sustitución o reforma en vehículos de dos o tres ruedas a motor, o similares.
4. Por su campo parcial de actividad:

- a) Talleres de reparación de neumáticos.
- b) Talleres de reparación de radiadores.
- c) Talleres de reparación de equipos de inyección.

La Consejería de Economía podrá considerar otras especialidades que la experiencia y desarrollo tecnológico aconsejen.

Los talleres que sólo actúen sobre vehículos propiedad del titular del mismo, sólo se inscribirán en el Registro Industrial establecido por Decreto 1775/1967, de 22 de julio, sobre instalación, ampliación y traslado de industrias, y no dispondrán de placa distintivo ni hojas de reclamaciones. En la inscripción en el Registro Industrial se indicará que sólo se podrán realizar reparaciones en vehículos propios y en aquellas ramas o especialidades correspondientes a la maquinaria y equipos de que dispongan.

## TÍTULO II

### Condiciones y requisitos de la actividad industrial

#### **Artículo 4.** *Instalación, ampliación y traslado de talleres.*

1. La instalación de nuevos talleres de reparación de vehículos automóviles y ampliación y traslado de los existentes se ajustará al procedimiento establecido en el Real Decreto 2135/1980, de 26 de septiembre, y en la Orden de 19 de diciembre de 1980 que lo desarrolla, tramitándose las correspondientes inscripciones en la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.

2. La documentación necesaria para la inscripción de nuevos talleres o la ampliación y traslado de los existentes, que se presentará ante la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid, será la siguiente:

- a) Proyecto General redactado y firmado por técnico competente y visado por el correspondiente Colegio Oficial. Este proyecto constará, al menos, de Memoria, Planos y Presupuestos. En él se detallarán la relación de maquinaria, puestos de trabajo, titulación técnica o titulación o certificación de carácter profesional o laboral de los mismos. Igualmente, se indicará una relación detallada de los diversos trabajos y servicios que podrá prestar el taller, justificado tanto por la maquinaria como el personal técnico y especializado de que disponga.
- b) Certificado de dirección técnica, expedido por técnico competente y visado por el correspondiente Colegio Oficial, en el que se ponga de manifiesto la adaptación de la obra al proyecto y el cumplimiento de las condiciones técnicas y prescripciones reglamentarias que, en su caso, correspondan.
- c) Será necesaria la presentación de Proyecto complementario y su correspondiente certificado de dirección técnica, redactados y firmados por técnico competente y visados por el correspondiente Colegio Oficial, exclusivamente para las instalaciones provisionales o definitivas en las que resulte preceptivo, a tenor de las reglamentaciones que le sean de aplicación. Estos proyectos complementarios podrán ser, en su caso, parte del Proyecto General citado en el apartado a).
- d) Autorización escrita del fabricante nacional, o del representante legal del fabricante extranjero, en el caso de tratarse de los "talleres oficiales de marca" a que se refiere el artículo tercero.

3. Los talleres deberán tener el equipamiento expresado en sus proyectos técnicos, cuyos mínimos necesarios, según ramas de actividad y especialidades, se adjuntarán a lo dispuesto en el anexo I del presente Decreto.

[Por [Resolución de 12 de noviembre de 2013](#), de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, se publica modelos de impresos correspondientes a los procedimientos "Inscripción en el Registro Integrado industrial de empresas y establecimientos", "Inscripción de talleres de reparación de vehículos", "Inscripción de almacenamientos de productos químicos" y "Tramitación de instalaciones eléctricas industriales conectadas a una alimentación en baja tensión"]

4. La actividad de asistencia mecánica en carretera sólo podrá realizarse como servicio dependiente de un taller legalmente inscrito en el Registro Especial que se contempla en el artículo 5, por medios propios o en colaboración de terceros. En todo caso, el taller inscrito será responsable de la calidad de la reparación y del cumplimiento de la normativa vigente.

**Artículo 5.** *Registro de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes.*

Dentro del Registro Industrial establecido por Decreto 1775/1967, de 22 de julio, sobre el régimen de instalación y ampliación y traslado de industrias, se contempla el Registro de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes, con el mismo carácter y naturaleza, según se establece en el capítulo II de la norma citada que regula el trámite de inscripción.

Son funciones principales de dicho registro las siguientes:

- La identificación y conocimiento de la actividad industrial de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, dada su vinculación a la seguridad vial y a la incidencia de los servicios que prestan a los usuarios.
- La recogida de los datos necesarios para cumplir dicha función referidos a cada taller, según lo señalado en los artículos 3 y 4.

El Registro de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes, depende de la Dirección General de Industria de la Consejería de Economía.

Dicha inscripción será requisito indispensable para efectuar trabajos de reparación, de acuerdo con la clasificación a que se refiere el artículo 3, del presente Decreto. A estos efectos, en ningún caso se considerará como inscripción la mera solicitud para conseguirla.

**Artículo 6.** *Placa-distintivo.*

1. Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda, según lo señalado en el anexo II del presente Decreto.

2. La placa-distintivo que se ajustará en todas sus partes y detalles al modelo diseñado en el anexo II, está compuesta por una placa metálica, cuadrada, de 480 milímetros de lado con sus cuatro vértices redondeados y el fondo en color azul.

3. De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales, con las dimensiones señaladas en el anexo II y destinadas:

- La primera o más alta, a las cuatro ramas de actividad.
- La segunda o intermedia, a las especialidades.
- La tercera o más baja, a las siglas de la Comunidad de Madrid, al contraste y al

número correspondiente en el Registro.

**Artículo 7.** *Características de la placa-distintivo.*

1. Para cada una de las ramas de mecánica, electricidad, carrocería o pintura del automóvil se establecen los símbolos que se indican en el anexo II del presente Decreto que consisten en una llave inglesa, una flecha quebrada, un martillo y una pistola de pintar, respectivamente, en color azul sobre fondo blanco.

2. La parte alta de la placa-distintivo estará dividida en cuatro rectángulos verticales separados entre sí, destinados a cada uno de los símbolos representativos de las cuatro ramas de la actividad a que pueden dedicarse los talleres. En la placa-distintivo de cada taller sólo se indicarán en los respectivos rectángulos los símbolos que correspondan a su actividad y quedarán vacíos los restantes espacios.

3. La parte segunda o intermedia de la placa-distintivo, estará dividida, a su vez y por su mitad, en dos rectángulos horizontales. El rectángulo de la izquierda (izquierda del espectador o derecha de la placa) quedará reservado para las respectivas contraseñas de los Centros de Diagnóstico u otras especialidades, de acuerdo con lo que se legisle en su momento. El rectángulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa) estará destinado al símbolo correspondiente a taller de reparación de motocicletas.

4. El símbolo del taller de reparación de motocicletas a que se refiere el párrafo anterior estará constituido por el perfil de dicho vehículo en dirección a la izquierda del espectador, en color azul, sobre fondo blanco. Este espacio, cuando se trate de talleres dedicados únicamente a la reparación de vehículos automóviles de más de tres ruedas, permanecerá vacío.

5. El espacio inferior, o tercera parte en que se divide la placa-distintivo, estará a su vez subdividido en tres zonas diferenciadas:

- La de la izquierda del espectador, destinada a las siglas de la Comunidad de Madrid.
- La central destinada al contraste que será estampado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas, y debajo del guión.
- La de la derecha (del espectador) destinada a estampar el número de inscripción en el Registro Especial.

**Artículo 8.** *Ostentación de referencias a marcas.*

En el caso de los talleres no clasificados como oficiales de marca, con arreglo a lo previsto en el artículo 3, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que puedan inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el artículo 3, punto 1.b).

**Artículo 9.** *Piezas de repuesto.*

1. 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.

El taller facilitará al cliente información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y de la garantía de los mismos. En el caso de industrias especializadas autorizadas por el Ministerio de Industria y Energía deberá constar además, fehacientemente, dicha circunstancia y el número de Registro Especial de Fabricantes de Partes, Piezas y Equipos para Vehículos Automóviles que les correspondan.

- 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 o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara, en los casos siguientes:
  - Por razón de urgencia justificada.
  - Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos.
  - 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.

2. Queda prohibido a todos los talleres, sea cual sea su clasificación, instalar en los vehículos automóviles, piezas, elementos o conjuntos cuya utilización no esté permitida por lo dispuesto en el Código de la Circulación.

3. Las piezas, elementos o conjunto que los talleres utilicen en sus reparaciones, deberán llevar fijada de manera legible e indeleble la marca del fabricante, si este requisito es exigible por la legislación específica. Asimismo deberán llevar además la contraseña de homologación en el caso que por disposición del Ministerio de Industria y Energía sea obligatoria.

4. El pequeño material (arandelas, pasadores, etc.), que por su configuración o tamaño no permita fijar sobre él la marca del fabricante, deberá poder identificarse por la marca del mismo fijada en etiquetas, marchamos o en el estuche o paquete que lo contenga.

5. 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.

6. 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.

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

8. En ningún caso el taller podrá obligar al usuario a aportar piezas o repuestos para efectuar las reparaciones.

9. Los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas, estarán obligados a facilitar los repuestos de la marca o marcas representadas a los usuarios o talleres, oficiales o no, que lo soliciten, siempre que tengan existencia de los mismos y, en todo caso, en

el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud, para las marcas de importación, y no superior a quince días para las piezas correspondientes a vehículos nacionales.

### TÍTULO III Centro de Diagnóstico y Dictámenes Técnicos

#### **Artículo 10.** *Centros de Diagnóstico.*

Se establecen los Centros de Diagnóstico a efectos de completar y apoyar la actividad de reparación de vehículos automóviles, en orden a su mayor efectividad y racionalización y a fin de realizar controles de calidad sobre las reparaciones e instalaciones realizadas en los vehículos automóviles.

Los Centros de Diagnóstico 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.

Para llevar a cabo su misión, los Centros de Diagnóstico contarán con los medios materiales y profesionales que se especifiquen, en orden al tipo de informes técnicos que deban emitir.

Las funciones, características, requisitos y demás aspectos relativos a los Centros de Diagnóstico, se especificarán a través de normas adecuadas, de conformidad con lo establecido en la disposición final primera de este Decreto.

#### **Artículo 11.** *Dictámenes Técnicos.*

1. En la tramitación de expedientes de sanción de talleres iniciados, tanto a instancia de parte como de oficio, la Administración, a fin de determinar las responsabilidades a que hubiere lugar, podrá solicitar informes técnicos de las Asociaciones Provinciales de talleres de reparación de vehículos y de su Confederación Nacional, así como de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, de aquellas otras Asociaciones que ostenten la representación del sector, o de las Entidades que se consideren oportunas.

2. En la tramitación de los expedientes, podrán utilizarse como pruebas orientativas de la adecuada facturación de todos los talleres, y no sólo de los talleres oficiales de marca, las tablas de tiempos de trabajos a que se hace referencia en el artículo 12.2 de la presente disposición, así como cualquier otra documentación que se considere oportuna por el instructor del mismo.

### TÍTULO IV Garantías, responsabilidades

#### **Artículo 12.** *Información al usuario.*

1. Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano, en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

- a) Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos. Igualmente se exhibirán 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 cargas o gravámenes, con mención diferenciada de la parte que del precio corresponde a impuestos, cargas o

- gravámenes.
- b) Leyendas que especifiquen lo siguiente:
- "Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite. "
  - "El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto, en las condiciones que reglamentariamente se determine. "
  - "Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (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. "
  - "Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo."
  - El coste por la elaboración del presupuesto se determinará de acuerdo con el Decreto... (la leyenda recogerá este decreto).
  - Sólo podrá cobrarse el presupuesto cuando el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, salvo acuerdo previo entre el taller y el usuario.
  - Este establecimiento tiene a disposición del público las normas legales por las que se regula su actividad.
- c) Horario de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior; tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.

2. Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos de trabajos, y su sistema de valoración en pesetas, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.

3. No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

4. Se prohíbe la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller, de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Decreto, y demás disposiciones vigentes.

5. Las hojas de reclamaciones a que se refiere el presente artículo deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el anexo III de este Decreto, y figurar, al menos, en la lengua española oficial del Estado.

### **Artículo 13. Derecho de admisión.**

1. 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.

2. Los talleres oficiales a los que se hace referencia en el artículo 3.1.b), del presente

Decreto sólo podrán reservarse el derecho de admisión respecto de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

**Artículo 14.** *Presupuesto y resguardo de depósito.*

14.1. Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

14.2. En el presupuesto debe figurar:

- a) El número del taller en el Registro Especial correspondiente a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como su identificación fiscal y domicilio.
- b) El nombre y domicilio del usuario.
- c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- d) Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
- e) La fecha y la firma del prestador del servicio.
- f) La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- h) Espacio reservado para la fecha y firma de aceptación por el usuario.

14.3. Salvo que se justifique la necesidad de emplear mayor cantidad de tiempo, en cuyo caso, se advertirá de tal circunstancia al usuario, que habrá de dar su aprobación por escrito, el coste del presupuesto no podrá ser superior al resultado de multiplicar el precio de la hora de trabajo anunciada en el taller, por el número de horas establecido por las distintas marcas a sus talleres oficiales en las tablas de tiempos de trabajo para la realización de las operaciones que hayan sido razonablemente necesarias para diagnosticar la avería y reponer el vehículo en condiciones análogas a las que tenía cuando fue entregado. Dicha cantidad podrá ser incrementada por los impuestos y gravámenes que sean legalmente repercutibles, así como por el precio de venta al público de aquellos materiales que haya sido necesario restituir para dejar el vehículo en las condiciones iniciales en que fue entregado al taller.

14.4. Si el taller decidiese cobrar al cliente la confección del presupuesto, al hacerle entrega del documento previsto en el artículo 14, apartado 2, de este Decreto, deberá hacer constar en el mismo las operaciones que han sido necesarias para detectar la avería, así como el precio que deberá pagar por cada una de éstas.

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. 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.

14.9. 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.

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

- a) El número del taller en el Registro correspondiente, a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como su identificación fiscal y domicilio.
- b) El nombre y domicilio del usuario.
- c) La 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.
- d) 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.
- e) Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
- f) Fecha y firma del prestador del servicio.

14.9.2. La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.

14.9.3. En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse por cualquiera de los medios válidos en derecho.

14.10. El plazo de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado, deberá guardar, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, la adecuada relación con la Entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.

14.11. El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados, hasta la retirada del vehículo.

14.12. Los documentos mencionados tanto en el artículo 14 como en los apartados precedentes se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar al cliente. Los talleres conservarán dichos documentos durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada.

#### **Artículo 15.** *Factura y gastos de estancia.*

15.1. 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 que se indica en los artículos 12 y 14 del presente Decreto.

15.2. El taller estará obligado a facilitar información escrita sobre las operaciones realizadas y/o piezas sustituidas aunque la reparación se encuentre amparada por garantía.

15.3. Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, no podrá recargar el taller cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas. A tales efectos, el

cliente podrá comprobar el albarán o factura acreditativa de las piezas utilizadas en el arreglo.

Los talleres genéricos o independientes podrán cobrar desplazamientos para adquirir las piezas sustituidas únicamente en circunstancias excepcionales y acreditando debidamente los gastos producidos.

15.4. 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.

15.5. En las reparaciones no podrán cobrarse cantidades superiores a las que correspondan si, en lugar de proceder al arreglo de la pieza, se hubiera realizado su sustitución.

15.6. 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. En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

15.7. Cuando la falta de acuerdo entre el taller y el cliente, en lo referente a la prestación o a la facturación realizada, hubiera impedido a éste la retirada del automóvil, y en base a tales hechos hubiera sido presentada una reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo, sólo procederá el cobro de gastos de estancia si el instructor del expediente administrativo acordase el sobreseimiento o el archivo de las actuaciones por falta de responsabilidad del taller denunciado en cuanto a la reclamación presentada.

En las facturas deberá constar explícitamente, con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros, la duración de la garantía, así como las siguientes leyendas:

"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."

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.

#### **Artículo 16. Garantías.**

La garantía de las reparaciones de vehículos se regirá por lo establecido en el Real Decreto 1457/1986, por el que se regula la reparación de automóviles, o norma estatal que desarrolle esta materia.

#### **Artículo 17. Reclamaciones.**

1. Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes \*Hojas de Reclamaciones+, conforme al modelo oficial que se inserta con el Anexo III al presente Decreto y que estarán integrados por un juego unitario de impresos compuestos por un folio original de color blanco, una copia color rosa y otra color verde.

2. En caso de no existencia o negativa a facilitar las Hojas de Reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

3. 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, quien en el plazo de quince días hábiles desde su recepción y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la Empresa afectada, a la Asociación Provincial de Talleres correspondiente, así como a las Entidades del sector que se entiendan oportunas, otorgándoles un plazo que será de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, se iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

El desistimiento del usuario en la reclamación, implicará el archivo de la misma, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

## TÍTULO V Competencia, infracciones y sanciones

### **Artículo 18.** *Competencia.*

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma se realizará por la Dirección General de Industria, Energía y Minas, la Dirección General de Comercio y Consumo y otros órganos competentes en materia de protección al consumidor.

### **Artículo 19.** *Infracciones.*

1. A efecto de lo dispuesto en el presente Decreto, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, se consideran infracciones específicas en esta materia las siguientes:

- a) Toda sustitución innecesaria de piezas que suponga incremento injustificado de costos para el usuario o una posible degradación del vehículo y la imposición al usuario de adquisición de accesorios o piezas complementarias no solicitadas.
- b) La utilización de piezas, elementos o conjuntos usados sin autorización, inadecuados o no marcados y/u homologados, cuando estos últimos requisitos sean preceptivos, así como también la utilización o uso de elementos, partes, accesorios o líquidos de gobierno del vehículo sin conocimiento expreso del propietario del mismo.
- c) La negativa a la realización de presupuesto, o cualquier tipo de reticencia, demora o discriminación en la admisión de un vehículo por haber sido exigida la realización del mismo o la realización de presupuestos que no respondan en su descripción o valoración a la realidad de las averías o daños del vehículo, cuando tales presupuestos puedan tener efectos perjudiciales para terceros.
- d) La existencia de cláusulas en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos emitidos por el taller, que se opongan a lo establecido en esta disposición y demás disposiciones vigentes.
- e) La expedición de facturas en que conste la realización de trabajos que no han sido efectuados o la inclusión de repuestos y accesorios que no han sido aportados a la reparación y, asimismo, la aplicación de precios o márgenes

- comerciales en cuantía superior a los límites autorizados, establecidos o declarados.
- f) La negativa del taller a devolver al cliente las cantidades percibidas en exceso sobre los precios establecidos o sobre los presupuestos aceptados.
  - g) La falta de "Hojas de Reclamaciones" o la negativa a facilitar las mismas.
  - h) La utilización del vehículo para asuntos propios, sin la autorización expresa del propietario, por el taller.
  - i) La ostentación de referencia a marcas de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del presente Decreto.
  - j) La realización de trabajos que no correspondan a la rama o especialidad en la que se encuentran inscritos en el Registro Especial de Talleres de la Comunidad de Madrid.
  - k) Y en general, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición y normas que lo desarrollen y que serán sancionados en la forma que sea procedente por la Dirección General de Industria, Energía y Minas, la Dirección General de Comercio y Consumo y otros órganos competentes en materia de consumo, de acuerdo a sus competencias.

2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en los artículos 6, 7 y 8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y la producción agroalimentaria.

#### **Artículo 20. Sanciones.**

1. Las infracciones a las que se refiere el presente Decreto serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.

Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios de la infracción.

Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. En los supuestos de infracciones muy graves podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

3. Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

#### **Disposición Transitoria Primera.**

Los talleres de reparación de automóviles deberán adaptarse a lo dispuesto en el presente Decreto en el plazo de tres meses desde su entrada en vigor.

#### **Disposición Adicional Primera.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Decreto, será de aplicación a las reclamaciones sobre el servicio de talleres de reparación de vehículos automóviles el sistema arbitral previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

## DISPOSICIONES FINALES

### Primera.

Se faculta a la Consejería de Economía para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto.

### Segunda.

La presente norma entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid".

## ANEXO I

Equipamiento mínimo necesario, según ramas de actividad y especialidades para la inscripción de los talleres de reparación de vehículos automóviles en el Registro Especial:

### Mecánica

Útiles y herramientas de equipo motor, de caja de cambios, de dirección, de ejes, ruedas y frenos.

Dispositivos para la medida de la compresión.

Prensa hidráulica.

Grúa o aparato de elevación de hasta 500 kilogramos.

Cuentarrevoluciones de hasta 6.000 rpm.

Taladro portátil de hasta 10 milímetros de diámetro.

Foso o elevador adecuado.

Gato hidráulico sobre ruedas.

Bancos de trabajo y carrillos de transporte.

Juegos de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### Electricidad

Controlador de encendido.

Controlador de inducidos.

Cargador de baterías.

Soldador eléctrico.

Pesaácidos.

Aparato para comprobación de proyectores.

Banco de trabajo y carrillos de transporte.

Juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### Carrocería

Equipo completo para reparación de chapa.

Estirador, bancada con utillaje auxiliar (caso de realizar reparaciones que afecten la estructura autoportante).

Equipo para soldadura eléctrica.

Equipo para soldadura autógena.

Equipo para soldadura de puntos.

Electromuela portátil.

Pistola para aplicación de pasta dura.

Juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### **Pintura**

Equipo de pintura a pistola.  
Cabina o recinto acondicionado para pintar.  
Lijadora.  
Pistola para aplicación de pastas duras.  
Juego de útiles de pintura, espátulas y material complementario.

### **Motocicletas**

Un compresor.  
Un banco de trabajo con tornillo.  
Un comprobador de baterías y densímetro.  
Un taladro manual eléctrico de 0 a 12 milímetros.  
Una llave dinamométrica de 5 kilogramos.  
Dispositivo para levantar y fijar motocicletas.  
Una tijera de chapa.  
Un juego de llaves fijas.  
Un juego de llaves estrella planas.  
Un juego de llaves acodadas.  
Un juego de llaves vaso articuladas.  
Un elemento comprobador de superficies planas.  
Un arco sierra para cortar metales.  
Un juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### **Reparación de neumáticos**

Un compresor.  
Un gato hidráulico.  
Máquina para reparación de cámaras.  
Una desmontadora automática de cubiertas.  
Una máquina de equilibrar conjuntos de ruedas.  
Inflador neumático.  
Un juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### **Reparación de radiadores**

Recipiente para comprobar la pérdida de los radiadores.  
Un banco de tornillo.  
Una muela.  
Un juego de sopletes oxi-acetileno.  
Un taladro sobre banco.  
Una máquina dobladora de chapa.  
Un sistema aerosol para realizar el pintado de los radiadores.  
Un compresor aire para comprobar las pérdidas.  
Un juego sopletes gas natural o butano para soldaduras de estaño.  
Un juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### **Reparación de equipos de inyección**

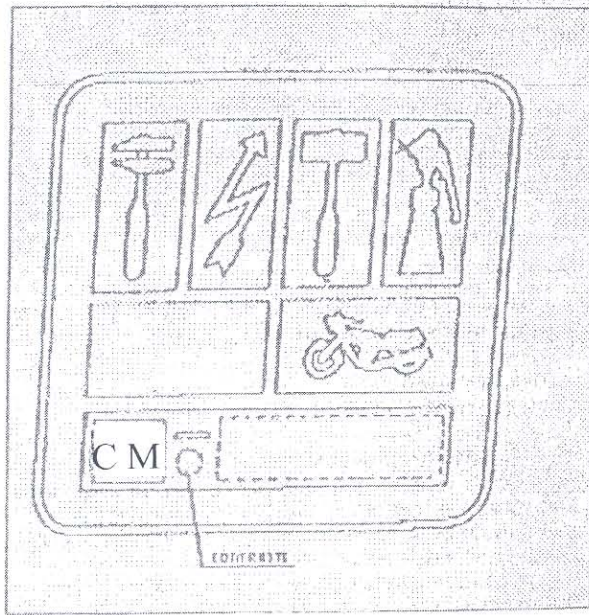
Banco de pruebas según normas ISO.  
Equipo de captación y eliminación de gases.  
Instalación de aire a presión.  
Depósito de pruebas de estanqueidad de bombas.  
Lavadero de piezas.

Llave dinamométrica hasta 16 kilogramos.

Comprobador de inyectores.

Útiles de ensayo y reparación específicos para bombas y reguladores, herramientas manuales y material complementario.

ANEXO II  
MODELO DE PLACA DISTINTIVO



**ANEXO III**  
**Hoja de reclamación**

- a) La presente Hoja de Reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los talleres de reparación de vehículos automóviles, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- b) Para formular su reclamación, el usuario podrá solicitar del taller contratante del servicio la entrega de una \*Hoja de Reclamaciones+.
- c) El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, su relación con el titular del vehículo, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.
- d) El taller deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la "Hoja de Reclamaciones". Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la "Hoja de Reclamaciones" podrá ser suscrita por el taller, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.
- e) El usuario remitirá el original de la \*Hoja de Reclamaciones+, en el plazo máximo de dos meses naturales, desde la entrega del vehículo o la finalización, en su caso, de la garantía, a las autoridades competentes en materia de consumo, correspondientes al lugar donde se encuentre ubicado el taller, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al taller.
- f) Al original de la reclamación, el cliente unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente facturas, presupuestos y resguardos.