



FREM

Federación Regional
de Empresarios del Metal
Murcia



MANUAL PRÁCTICO CÓMO SUPERAR UNA INSPECCIÓN DE CONSUMO

7/10/2020

LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA INSPECCIÓN

- 1.- Licencia de Apertura o de Actividad solicitada. Ayuntamiento.
- 2.- Alta en la declaración censal de la Agencia Tributaria. AEAT.
- 3.- Alta en la Seguridad Social. Inspección de Trabajo
- 4.- Inscripción en el Registro Industrial de Talleres o Declaración Responsable. DGEAIM.
 - El Registro debe estar actualizado (se actualiza cada 5 años).
 - Debe contemplar todas las actividades que lleva a cabo al taller.
- 5.- Inscripción en el Registro de Pequeños Productores de Residuos. Medioambiente.
- 6.- Documentación que acredite que cumplo con mis obligaciones en materia de Seguridad Industrial. DGEAIM.
- 7.- Protección de Datos. AEPD.
- 8.- Documentación de Prevención de Riesgos Laborales y Plan de contingencias COVID. Inspección de Trabajo.



OBLIGACIONES DEL TALLER EN MATERIA DE CONSUMO

INFORMACIÓN VISIBLE PARA LOS CLIENTES. En letra superior a 1,5 milímetros.

- I. Placa Distintivo de Taller con las ramas de actividad que lleva cabo (las declaradas en el Registro Industrial).
- II. Horario visible desde el exterior. **FREMM dispone de modelos.**
- III. Cartelería de información al consumidor. **FREMM dispone de modelos.**
 - El usuario tiene derecho a un presupuesto previo escrito que tendrá una validez mínima de 12 días.
 - El taller podrá cobrar el presupuesto no aceptado
 - Todas las reparaciones están garantizadas por 3 meses o 2000 Km. (excepto vehículos industriales que el plazo será de 15 días)
 - Cartel de Precios
- IV. Cartel informativo sobre disposición de Hoja de Reclamaciones. Se descarga en www.carm.es
- V. Información sobre el derecho de retención de vehículos hasta que se abonen los trabajos realizados. No obligatorio pero recomendable.
- VI. Justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones. No tiene por qué estar expuesto, pero sí a disposición del cliente.
- VII. Sólo pueden ostentar referencia a marcas los talleres oficiales de la marca.

RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO

RESGUARDO DE DEPÓSITO Y PRESUPUESTO

- I. El cliente firmará un “Resguardo de Depósito” cuando el vehículo entre al taller tanto si es para reparar como para presupuestar la avería.
- II. El cliente tienen derecho a un presupuesto previo, que tendrá una validez mínima de doce días hábiles
- III. El taller sólo podrá reparar si el presupuesto es aceptado o si ha renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.
- IV. El taller tiene derecho a cobrar la elaboración del presupuesto. Facturará el número de horas que le lleve el diagnóstico.
- V. En el caso de que el cliente renuncie a presupuesto previo firmará la Orden de Reparación en la que se hará constar esta circunstancia.
- VI. Si una vez elaborado el presupuesto no es aceptado, se devolverá al cliente el vehículo en análogas condiciones en las que fue entregado. Se le facturarán las horas.
- VII. Las averías ocultas deben ponerse en conocimiento del cliente antes de que pasen 48 horas, indicando el importe y solo podremos continuar si nos da la conformidad.



RESGUARDO DE DEPÓSITO-PRESUPUESTO-ORDEN DE REPARACIÓN

DATOS QUE DEBEN INCLUIR.

- I. Datos fiscales del taller (nombre, CIF y domicilio)
- II. Datos del Cliente (nombre y domicilio. Se aconseja incluir medio de contacto)
- III. Datos del Vehículo:
 - I. Marca
 - II. Modelo
 - III. Matricula
 - IV. Número de kilómetros recorridos
 - V. Nivel de carburante. No obligatorio.
 - VI. Número de registro industria
- IV. Indicar si el deposito se hace para reparar o para la confección de presupuesto
- V. Fecha prevista de entrega de vehículo reparado o del presupuesto solicitado
- VI. Descripción de los trabajos a realizar, con sus importes en el caso de que fuesen conocidos.
- VII. Información Protección de Datos.
- VIII. FECHA Y FIRMA DEL TALLER Y DEL CLIENTE.

**FREMM DISPONE DE UN
MODELO A DISPOSICIÓN DE
SUS SOCIOS.**

FREMM



ENTREGA DEL VEHÍCULO FACTURA Y GASTOS DE ESTANCIA

DATOS DE LA FACTURA.

- I. Datos fiscales del taller y del cliente
- II. Operaciones realizadas: Piezas o elementos utilizados y horas de trabajo. Información sobre piezas usadas.
- III. Información medioambiental (aportación gestión de neumáticos, aceites usados, impuesto gases fluorados)
- IV. información sobre averías sobrevenidas y trabajos adicionales así como la falta de aceptación y la necesidad de su ejecución.
- V. Información sobre la Garantía así como si el taller no se responsabiliza de estas averías
- VI. Firma del taller y del cliente con la mención "RECIBÍ".

GASTOS DE ESTANCIA. CONDICIONES.

- I. El vehículo debe estar en el taller o bajo su custodia.
- II. Haber pasado 3 días hábiles desde la reparación o del presupuesto y por los días que excedan y haber notificado al cliente.
- III. Tiene que haberse informado al cliente que se cobran y importe, bien en el cartel de precios o en el Resguardo de Depósito, Orden de Reparación o Presupuesto.
- IV. El importe lo fija el taller y debe estar de acuerdo a los usos y costumbres del lugar.



REQUISITOS DE LOS REPUESTOS

NUEVOS.

- I. La pieza debe estar permitida por el Código de Circulación, deben llevar marca del fabricante y contraseña.
- II. El taller debe poner a disposición del cliente la factura o albarán que acredita el origen y el precio.

USADOS.

- I. No pueden ser elementos que afecten a la seguridad (frenado, suspensión y dirección)
- II. Se debe obtener la conformidad del cliente.
- III. El taller se responsabilizar de la pieza.

APORTADOS POR EL CLIENTE.

- I. Se debe informar al cliente de forma fehaciente de que las piezas aportadas por él no quedan cubiertas por la garantía.



GARANTÍA DE LA REPARACIÓN Y LAS PIEZAS

CONTRATO DE COMPRAVENTA DE CONSUMO. GARANTÍA LEGAL DEL REPUESTO: 2 AÑOS.

- I. Compraventa sin instalación. Lo hacen los recambistas.
- II. Compraventa con instalación. Lo hacen los talleres que además son recambistas.
 - I. Si la instalación está mal hecha y está incluida en el contrato la garantía de la reparación será también de 2 años.
- III. El recambista puede solicitar responsabilidad frente al fabricante en el plazo de un año.
- IV. Los talleres no pueden vender piezas ni incrementar el precio del recambio.

CONTRATO DE COMPRAVENTA MERCANTIL. ENTRE EMPRESARIOS

- I. No hay garantía legal solo la garantía comercial que pacten las partes.

CONTRATO DE REPARACIÓN CON SUMINISTRO DE MATERIAL.

- I. Es el denominado Contrato de Obra que hacen los talleres.
- II. Turismos: 3 meses o 2000 kilómetros. Industriales 15 días o 2000 kilómetros. Lo que antes suceda.
- III. "la garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúas, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación (tienen prioridad sobre otros trabajos)
- IV. La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía.



¿Y SI NO PAGA?

DERECHO DE RETENCIÓN EN PRENDA.

- I. Artículo 1599- "Si no hubiere pacto o costumbre en contrario, el precio de la obra deberá pagarse al hacerse la entrega".
- II.
Artículo 1600- "El que ha ejecutado una obra en cosa mueble tiene el derecho de retenerla en prenda hasta que se le pague".

INICIO LA RECLAMACIÓN DEL PAGO.

- I. Vía amistosa o extrajudicial
- II. Reclamación de Gastos de Estancia
- III. Inicio un proceso monitorio (deudas inferiores a 250,000 euros). No es necesario contratar a un abogado y procurador.
- IV. Juicio verbal u ordinario.

**LOS SERVICIOS JURÍDICOS DE
FREMM ESTÁN A SU DISPOSICIÓN**

¿Y SI RECLAMA?

OBLIGACIONES DEL TALLER. Normativa nacional. Ley 7/2017

- I. Informar al cliente, a través de carteles o en la web dónde deben presentar la reclamación (nombre del taller, domicilio, email).
- II. Informar a sus clientes, a través de carteles o en la web, de la existencia de la Junta Arbitral de Consumo como entidad acreditada para la resolución de conflictos y decir si el taller está o no adherido a ella.
- III. FREMM tiene una guía informativa, así como los distintos formularios:
 - I. Para que el cliente haga la reclamación.
 - II. Para contestar con acuerdo.
 - III. Para contestar sin acuerdo.

OBLIGACIONES DEL TALLER. Normativa regional. Decreto 3/2014.

- I. Tener cartel informativo sobre la existencia de hojas de reclamaciones.
- II. Facilitarle al Cliente Hojas de Reclamaciones.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

- I. Es voluntaria, pero si estoy adherido y me reclaman estoy obligado.
- II. Solo esta abierta cuando el vendedor es profesional y el cliente es particular.
- III. Sus laudos son ejecutivos. No son recurribles en la vía judicial.



CARTELES



Información de interés para el usuario



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




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

Existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor o usuario

Complaint sheets are available at the customer's service

GREMIO REGIONAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES
PRECIO-HORA TALLER AL PÚBLICO MÁS IVA EN INCLUIR EFECTOS: DESDE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20...

EUROS

MAQUINISTAS Y TALLERES ADJUNTOS POR SU ESTRUCTURA Y N.º TRABAJADORES: _____

PRESTO DE TALLERES: _____

TALLERES DE REPARACIÓN DE CAMIONES: _____

REPARACIÓN DE VEHÍCULOS INDUSTRIALES USUARIOS: _____

REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE IMPORTACIÓN: _____

REPARACIÓN DE MAQUINARIA AGRÍCOLA: _____

PRECIO ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO: EL ANTERIOR, MÁS IVA

R E C A R G O S :

- 1) POR REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE 10 ó MÁS AÑOS DE ANTIGÜEDAD.
- 2) POR TRABAJOS EFECTUADOS A PETICIÓN DEL CLIENTE.

FUERA DEL TALLER: ACCESOS, PASEOS Y/O COLOCACIÓN MATERIAL: _____

FUERA DE LA JORNADA NORMAL EN EL TALLER: _____

FUERA DE LA JORNADA NORMAL FUERA DEL TALLER: _____

- 3) POR SERVICIOS MÓVILES DEL TALLER: POR INGRESOS, INMOBILIZADO Y ENTREGA.
- 4) POR ESTACION, TRANSPORTES Y OTRAS HABILIDADES DESPUÉS DE LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O CONFECCIONADO DEL PRESUPUESTO.
- 5) POR LAVADO EXTERIOR DE TURBINOS.
- 6) POR MATERIALES:
 - DE CHAPISTERÍA: _____
 - DE PINTURA NORMAL, SECADO - HORNO: _____
 - DE PINTURA METALÚRGICA (SECADO - HORNO): _____

LO QUE SE HA HECHO PÚBLICO EN COMPLEMENTO DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1271.4 DEL REAL DECRETO 1431/2010 DE 14 DE ENERO.

HORARIO

Mañanas de ___ a ___ hs.

Tardes de ___ a ___ hs.

Sábados de ___ a ___ hs.

DERECHO DE RETENCIÓN

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

WWW.ABOGADOSDELEHIJO.COM

FREM



AUDITORIAS. COMPROBEMOS EL ESTADO DE NUESTRO TALLER

<https://forms.gle/qUYFkxDEFKX3BRV18>

FREMM

