



**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](http://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**

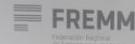
- "Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a PRESUPUESTO ESCRITO de las reparaciones o servicios que solicite".
- "El usuario sólo quedará obligado al PAGO POR LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO, en la cantidad que reglamentariamente se determine".
- "Todas las reparaciones o instalaciones 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

TRABAJOS Y TALLERES ADJUDICADOS POR SU ESTRUCTURA Y N.º TRABAJADORES:	EUROS
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, PINTAS Y FULCRO AUTOMÓVILES, ETC.

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 DÍAS HÁBILES 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 COMPROBANDO 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](http://WWW.ABOGADOSDELEHIJO.COM)

FREM



# AUDITORIAS. COMPROBEMOS EL ESTADO DE NUESTRO TALLER

<https://forms.gle/qUYFkxDEFKX3BRV18>

FREMM

