

Decreto 9/2003, de 28 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación y mantenimiento de vehículos automóviles y se articulan derechos de los consumidores y usuarios

El extenso parque de vehículos existente en Andalucía y el incremento de talleres de reparación hacen necesaria la promulgación de una norma que regule la actividad industrial y la prestación de servicios en estos talleres de reparación, en ejercicio de la competencia exclusiva que en materia de defensa de consumidores y usuarios confiere a la Junta de Andalucía el artículo 58.2.4 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como en materia de industria el artículo 58.2.3 del mismo cuerpo legal.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en su artículo 4, reconoce que los consumidores y usuarios tienen, entre otros, derecho a la protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales, a la indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente, y a la información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

Por otro lado, el artículo 12 de la citada Ley establece que los órganos de defensa del consumidor, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control e inspección a fin de conseguir en Andalucía:

- La correcta prestación de los servicios.
- El cumplimiento de las normas de calidad en los servicios ofertados a los consumidores.
- La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios.
- La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.
- La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.
- El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.
- La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes y servicios.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

La presente disposición recoge y desarrolla los principios establecidos en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, respetando las prevenciones de los preceptos que tienen carácter básico de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, persiguiendo los fines de garantía del ejercicio de la libertad de empresa, modernización, seguridad, calidad y responsabilidad en el ámbito industrial, recogiendo y ampliando los criterios y conceptos definidos en el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes. Durante su tramitación se ha concedido el preceptivo trámite de audiencia al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y a los sectores empresariales afectados.»

En su virtud, a propuesta de los Consejeros de Gobernación y de Empleo y Desarrollo Tecnológico, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 28 de enero de 2003, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1.Objeto.

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, entendiéndose por vehículo automóvil todo vehículo de motor que sirve, normalmente, para el transporte de personas o cosas, o de ambas a la vez, o para la tracción de otros vehículos con aquel fin, incluidas las motocicletas, de acuerdo con las definiciones contenidas en el Anexo II del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.

2. A los efectos de aplicación de las prescripciones contenidas en este Decreto, se entenderán incluidos asimismo ciclomotores, remolques y vehículos especiales definidos en el precitado Anexo II del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.

3. La presente normativa será de aplicación también a la actividad industrial complementaria de instalación de accesorios en los diversos vehículos a que se refiere el presente Decreto, con posterioridad al término de su fabricación y que sean compatibles con las reglamentaciones vigentes.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 2.Concepto de talleres.

A efectos del presente Decreto, se entiende por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes (en adelante, talleres), 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, y de aquellos otros vehículos referidos en el apartado 2 del artículo anterior, así como de su mantenimiento, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad al término de su fabricación.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Artículo 3. Clasificación de los talleres, de sus actividades y especializaciones.

1. A efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, los talleres de reparación de vehículos se clasifican en:

a) Por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes:

- Talleres genéricos o independientes. Los que no están vinculados a ninguna marca, que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.
- Talleres de marca. Los que están vinculados a empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos o componentes nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan en autorización escrita.

b) Por su rama de actividad:

- De mecánica. Los talleres incluidos en la rama mecánica podrán realizar todo tipo de trabajos de reparación, sustitución, instalación y reforma de los elementos de los sistemas mecánicos de automóvil, entendiéndose por sistemas mecánicos todos los componentes del vehículo y sus estructuras portantes y equipos y elementos auxiliares, excluyendo los equipos eléctricos, la carrocería y sus accesorios externos e internos.
- De electricidad-electrónica. Los talleres incluidos en la rama de electricidad-electrónica podrán realizar todo tipo de trabajos de reparación, sustitución, instalación y reforma de equipos y componentes eléctricos y electrónicos del automóvil, tanto en el motor como en los circuitos de alumbrado, señalización, acondicionamiento e instrumentación y control.
- De carrocería. Los talleres incluidos en la rama de carrocería podrán realizar trabajos de todo tipo (excepto pintura) en la carrocería, incluyendo los elementos no portantes, así como trabajos de guarnicionería, acondicionamiento y embellecimiento externo e interno.
- De pintura. Los talleres incluidos en la rama de pintura podrán realizar trabajos de revestimiento, pintura y acabado de carrocerías.

c) Por su especialización:

Son talleres especialistas los que realizan trabajos de reparación, instalación o sustitución limitados a determinados tipos de vehículos o sobre determinados equipos o sistemas del vehículo, sin necesidad de estar incluidos en una rama de actividad.

Se podrán considerar dentro de esta clasificación los talleres dedicados a las siguientes especialidades:

- Motocicletas y ciclomotores a motor. Podrán realizar trabajos de reparación, instalación y sustitución en vehículos de dos o tres ruedas.
- Ruedas y neumáticos. Podrán realizar operaciones de reparación y sustitución de cámaras, cubiertas y accesorios de ruedas, así como su equilibrado.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

- Equipos de inyección. Podrán realizar trabajos de sustitución, reparación y puesta a punto de equipos de inyección para motores tanto de gasolina como diesel.
 - Aire acondicionado y climatización. Podrán realizar trabajos de instalación de equipos de aire acondicionado y climatización, así como el mantenimiento de los mismos.
 - Autorradios y equipos de comunicaciones. Podrán realizar trabajos de instalación de autorradios, alarmas y equipos de comunicaciones móviles.
 - Radiadores. Realización de trabajos de sustitución y reparación de radiadores de refrigeración de agua y aceite, quedando excluidos intercambiadores de los equipos de aire acondicionado.
 - Parabrisas, lunetas y cristales. Podrán realizar trabajos de instalación, sustitución y reparación de parabrisas, lunetas y cristales.
 - Enganches. Podrán realizar operaciones de instalación de dispositivos de remolque (enganches de bola y otros), quedando excluidas las instalaciones de "quintas ruedas".
2. A los talleres especialistas les estará prohibida la realización de trabajos no correspondientes a la especialidad en la que estén clasificados, salvo que pertenezcan además a la rama de actividad que ampara dichos trabajos.
3. Por razones de innovación tecnológica y a propuesta del centro directivo competente en materia de Industria, oídos los representantes del sector empresarial, la Consejería competente en materia de industria mediante Orden podrá variar el número de especialidades así como determinar las especialidades que se consideran incluidas en las distintas ramas de actividad.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

CAPÍTULO II **Regulación de la actividad industrial**

SECCIÓN 1ª. Condiciones y requisitos de la actividad industrial

Artículo 4. Inicio de actividad.

1. Antes de la apertura de un taller de reparación de automóviles, dada su vinculación a la seguridad vial, la persona física o jurídica que desee ejercer esta actividad deberá presentar una declaración responsable conforme a lo establecido en la Orden por la que se aprueba la tramitación telemática de los procedimientos para la expedición de las habilitaciones profesionales y para la presentación de declaraciones y comunicaciones, en materia de industria, energía y minas, en la que el titular del taller o el representante legal del mismo indique la clasificación del taller, manifieste que cumple los requisitos establecidos en el apartado 4 de este artículo, 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 se establecen en este decreto.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

No se podrá exigir la presentación de documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos junto con la declaración responsable. No obstante, esta documentación deberá estar disponible para su presentación cuando así lo requiera la Administración competente en materia de industria en el ejercicio de sus facultades de comprobación, verificación, investigación e inspección.

La puesta en servicio de las instalaciones del taller sometidas a legislación específica de seguridad industrial se regirá por lo previsto en la misma.

2. De acuerdo con la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, 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.

La no presentación de la declaración, así como la inexactitud, falsedad u omisión, de datos o manifestaciones que deban figurar en dicha declaración, habilitará a la Administración competente en materia de industria para dictar resolución, que deberá ser motivada y previa audiencia del interesado, por la que se declare la imposibilidad de seguir ejerciendo la actividad y, si procede, se inhabilite temporalmente para el ejercicio de la actividad.

3. Los talleres deberán disponer de la siguiente documentación:

- Proyecto o proyectos técnicos de las instalaciones sujetas al cumplimiento de reglamentos de seguridad si en estos son exigibles, formados por memorias, planos y presupuestos redactados y firmados por técnicos competentes.

- Estudio técnico que incluirá, al menos, una relación detallada de los útiles, equipos y herramientas de que disponen, de acuerdo con las ramas de actividad que vayan a desarrollar así como una relación detallada de los diversos trabajos y servicios que podrá prestar el taller.

- 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 3.a).

4. Los talleres deberán disponer de los medios técnicos necesarios para realizar su actividad en condiciones de seguridad que deberán aparecer relacionados en los estudios técnicos. Los instrumentos, aparatos, medios y sistemas de medida que sean necesarios para hacer las reparaciones estarán sujetos a la normativa específica de control metrológico del Estado que les sean de aplicación, debiendo ser calibrados y verificados, con la periodicidad establecida por la misma.

5. La actividad de asistencia mecánica o eléctrica en carretera deberá ser realizada como servicio dependiente de un taller, por medios propios o por colaboración de terceros.

Dicho taller deberá cumplir los requisitos establecidos en este artículo. En todo caso, dicho taller será responsable de la calidad de la reparación y del cumplimiento de la normativa vigente.

No será necesaria la presentación de una declaración responsable para los prestadores legalmente establecidos en otros Estados miembros que ejerzan la actividad de asistencia mecánica o eléctrica en carretera, que estarán sujetos, en todo caso, al cumplimiento de la normativa vigente relativa a los trabajos de reparación de vehículos.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

6. El incumplimiento de los requisitos exigidos, verificado por la autoridad competente, conllevará el cese automático de la actividad, salvo que pueda incoarse un expediente de subsanación de errores, sin perjuicio de las sanciones que pudieran derivarse de la gravedad de las actuaciones realizadas.

La autoridad competente en materia de industria, en este caso, abrirá un expediente informativo al titular de la instalación, que tendrá quince días naturales a partir de la comunicación para aportar las evidencias o descargos correspondientes.

En todo caso, el título V de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, será de aplicación con los efectos y sanciones que procedan una vez incoado el correspondiente expediente sancionador.

7. De conformidad con lo previsto en el Real Decreto 559/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial, todos los establecimientos industriales a que hace referencia el artículo 2 serán inscritos de oficio en el mismo a partir de los datos que consten en la declaración responsable.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 5. Modificaciones y cese de actividad.

El titular del taller de reparación de vehículos automóviles o el representante legal del mismo deberá comunicar, al órgano competente en materia de industria donde presentó la declaración responsable, las modificaciones de los datos recogidos en dicha declaración, así como el cese de su actividad. La comunicación deberá realizarse en el plazo de un mes desde que se produzcan las modificaciones o el cese de la actividad.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 6. Placa-distintivo.

1. Los talleres ostentarán en la fachada del edificio, en un lugar fácilmente visible, la placa-distintivo que le corresponda, según lo señalado en el artículo 7.

2. La placa-distintivo se colocará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de puesta en servicio. Se entenderá por fecha de puesta en servicio la fecha de presentación de la declaración responsable.

3. En ningún caso la obtención del número de inscripción en el registro integrado industrial o la estampación del contraste por el órgano competente en materia de industria podrán constituir un requisito previo para el inicio del ejercicio de la actividad.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 7. Características de la placa-distintivo.

1. 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.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

2. De arriba abajo, la placa estará dividida en tres espacios o franjas desiguales, con las dimensiones señaladas en el Anexo II y destinadas a los símbolos y marcas que se describen en los apartados siguientes.

3. La parte superior 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 puedan dedicarse los talleres. En la placa-distintivo de cada taller sólo se incluirán, en los respectivos rectángulos, los símbolos que corresponden a su actividad y quedarán vacíos los restantes espacios.

Para cada una de las ramas de mecánica, electricidad-electrónica, 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.

4. 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 normalizadas de las especialidades, pudiéndose admitir, a falta de contraseñas normalizadas, el texto estampado de las especialidades, pudiendo utilizarse para ello varias placas. El rectángulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa) estará destinado al símbolo correspondiente a taller de reparaciones de motocicletas.

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:

a) La de la izquierda (del espectador), destinada a un código numérico de dos cifras que identificará a la provincia donde radique el taller y que coincidirá con el código asignado por el Instituto Nacional de Estadística a la provincia.

b) La central, destinada al contraste, que será estampado por el órgano competente debajo del guión.

c) La de la derecha (del espectador) destinada a estampar el número de inscripción en el Registro Integrado Industrial de Andalucía.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 8. Ostentación de referencias a marcas.

En el caso de los talleres clasificados como genéricos o independientes, 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 su clasificación por su relación con los fabricantes.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

SECCIÓN 2ª. Piezas de repuesto

Artículo 9. Piezas de repuesto.

1. Las piezas de repuesto son aquellas piezas que garantizan en el vehículo el mantenimiento de las características técnicas y de seguridad que se establecieron para su homologación.

2. Por su procedencia se clasifican en:

a) Originales de marca: Son las que forman parte de los repuestos suministrados por el fabricante del vehículo.

b) De marca: Son aquellas piezas fabricadas por empresas especializadas que garantizan que, por sus características técnicas, cumplen las condiciones de garantía.

c) Elementos, equipos o conjuntos reconstruidos: Son los recambios descritos en los apartados a) y b) que han sido reparados. Por la procedencia de la reparación se puede distinguir:

-Reconstruidos por el mismo fabricante.

-Reconstruidos por servicios autorizados de los fabricantes.

d) Elementos, equipos o conjuntos usados o no específicos del modelo del vehículo a reparar.

Artículo 10. Utilización de las piezas de repuesto.

1. Son obligaciones de los talleres de reparación de vehículos, inherentes al uso de las piezas a utilizar en las reparaciones:

a) Con carácter general, todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser «originales de marca» o «de marca», según se definen en los párrafos a) y b) del apartado 2 del artículo 9.

b) Podrán utilizarse los elementos, equipos o conjuntos reconstruidos, definidos en el párrafo c) del apartado 2 del artículo 9, siempre que exista conformidad escrita del cliente, y siempre que el taller se responsabilice, también por escrito, de que los citados conjuntos están en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

c) Solamente podrán utilizarse los elementos descritos en el párrafo d) del apartado 2 del artículo 9 en los casos siguientes y siempre que no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenos, suspensión y dirección del vehículo:

- 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.

Para su utilización, será requisito indispensable que exista conformidad escrita del cliente, siempre que el taller se responsabilice, por escrito, de que las piezas usadas se encuentran en

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

buen estado y ofrecen suficiente garantía, y que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara.

2. Queda prohibido a todos los talleres, sea cual fuere su clasificación, instalar en los vehículos automóviles piezas, elementos o conjuntos cuya utilización no esté permitida por lo dispuesto en el Real Decreto 2822/1998, que aprueba el Reglamento General de Vehículos.

3. Las piezas, elementos o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán llevar fijada, legible e indeleble, la marca del fabricante, si este requisito es exigido por la normativa específica.

Asimismo, deberán llevar además la contraseña de homologación en el caso de que sea obligatoria.

4. El pequeño material (arandelas, pasadores, etc.) que por su configuración o tamaño no permita fijar sobre él la marca de 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 entregarle al término de la misma, salvo renuncia expresa y por escrito de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

6. Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público para su consulta dentro del establecimiento justificación documental que acredite el origen y 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. Queda prohibida, asimismo, la utilización de piezas, elementos o conjuntos usados sin autorización, inadecuados o no marcados y/u homologados cuando estos últimos requisitos sean preceptivos.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

CAPÍTULO III

Centros de diagnóstico

Artículo 11. Centros de diagnóstico.

1. Se establecen los centros de diagnóstico como centros especializados de control y verificación de los vehículos nuevos y usados, sus reparaciones e instalaciones y para comprobar el estado técnico y la calidad de los mismos.

2. Los centros de diagnóstico tienen una finalidad distinta a la de los talleres de reparación, los centros de control de los fabricantes y las ITV, no pudiendo depender organizativamente o financieramente de las mismas a efectos de preservar su independencia.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

3. La Administración competente podrá realizar los consorcios o convenios de colaboración que estime procedentes con los agentes del sector a efectos de su actuación profesional y colaboración en los centros de diagnóstico.

4. Los particulares interesados en la compraventa de vehículos nuevos o usados, o en la comprobación de la fiabilidad de las reparaciones efectuadas, podrán acudir a los centros de diagnóstico para que se certifique el estado de los mismos.

5. Las actuaciones de comprobación estarán sometidas a tarifa pública que se publicará y actualizará por la Consejería correspondiente.

6. Reglamentariamente se desarrollarán las funciones de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 de este artículo, así como las características y requisitos técnicos de los centros de diagnóstico de conformidad con lo establecido en la Disposición Final Primera de este Decreto.

CAPÍTULO IV

Derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 12. Información al usuario.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que establece las obligaciones de información de los prestadores, todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, al menos en castellano, de forma perfectamente visible y en caracteres tipográficos de tamaño no inferior a siete milímetros de altura:

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 impuestos, cargas o gravámenes, con mención explícita y diferenciada de la parte de precio que corresponda a cada uno de estos conceptos.

b) Un cartel de derechos del consumidor, que contendrá las leyendas que se indican en el Anexo III del presente Decreto.

c) Horario de prestación de servicios al público de forma perfectamente visible desde el exterior, tanto de los servicios usuales como de los especiales cuando existan.

2. Los talleres de marca tendrán a disposición del público, en todo momento y para su consulta dentro del taller:

-Los catálogos y tarifas actualizadas de las piezas que utilicen en sus reparaciones.

-Las tablas de tiempo de trabajo y su sistema de valoración en euros, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que sean facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o extranjero.

3. Los talleres genéricos tendrán a disposición del público, en todo momento y para su consulta dentro del taller, albaranes o facturas acreditativas del precio y el origen de las piezas utilizadas en la reparación.

4. No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres cláusulas relativas a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

5. 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.

6. Las hojas de quejas/reclamaciones a que se refiere una de las leyendas del Anexo III, citado en el apartado 1.b) del presente artículo, se ajustarán a lo establecido en el artículo 19 de este Decreto.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 13. Derecho de admisión.

1. Los talleres atenderán al público en sus establecimientos dentro del horario indicado en cartel claramente visible.

En caso de no poder prestar el servicio requerido inmediata o posteriormente en el mismo día, el responsable del taller, informado del servicio que se le solicita, deberá dar cita para día y hora determinados. En el caso de que un vehículo se encuentre en garantía y a efectos de ésta, se atenderá a la fecha de la solicitud de los servicios, cualquiera que sea aquella en que los mismos se presten por causas no imputables al usuario.

2. Los talleres de marca a que se hace referencia en el presente Decreto podrán reservarse el derecho de admisión de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

Artículo 14. Presupuesto.

1. El usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a la elaboración gratuita de un presupuesto escrito, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2. Dicho presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

2. El único supuesto en que podrá cobrarse el presupuesto será cuando el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, siempre que se hubieran hecho constar previamente, en el resguardo de depósito acreditativo de la entrega del vehículo para la confección del presupuesto, los trabajos necesarios para la elaboración de éste, su precio correspondiente y la aceptación previa de su coste por el consumidor.

Asimismo si se detectara la necesidad de incorporar piezas o de restituir materiales para dejar el vehículo en las condiciones en las que estaba anteriormente, deberá comunicar previamente al usuario el coste de los mismos.

3. Cuando una vez iniciados los trabajos necesarios para diagnosticar la avería, hayan transcurrido cuatro horas sin que haya sido localizada la misma, el taller deberá poner en conocimiento del usuario esta situación, a fin de que éste dé su conformidad por escrito para que el taller continúe las operaciones necesarias para conseguir localizar el problema que tenga el vehículo.

4. En el presupuesto debe figurar:

a) El número del taller en el Registro Integrado Industrial de Andalucía, así como su identificación fiscal y la dirección de su localización.

b) El nombre y domicilio del usuario y número de DNI o CIF.

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.

Si por circunstancias sobrevenidas y ajenas al taller, no se pudiera entregar el vehículo en la fecha prevista, esta incidencia deberá comunicarse al usuario con una antelación de 48 horas a la fecha prevista en el presupuesto. Tal exigencia será aplicable cuando el tiempo necesario para hacer la reparación sea, al menos, de una semana.

g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto (mínimo 12 días).

h) Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.

i) Posibles gastos de estancia por días, si procede, de acuerdo con el apartado 3 del artículo 17 del presente Decreto.

5. Las Normas de desarrollo del presente Decreto determinarán los índices, módulos o criterios para la fijación del coste del presupuesto para el usuario.

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.

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 a la elaboración del mismo, conforme a los siguientes párrafos.

La renuncia a la confección del presupuesto se hará constar en el resguardo de depósito, en un apartado específico para tal fin.

Deberá constar impresa, en un recuadro, la mención “Renuncia a la elaboración de presupuesto previo” de forma perfectamente visible y que resalte especialmente, con un tamaño de letra no inferior a 5 mm y en negrita. En el mismo recuadro, debajo de esta mención, figurará, en letra que no podrá ser inferior a 1,5 mm y en negrita, la siguiente leyenda:

“El cliente tiene derecho a la elaboración de un presupuesto previo. Mediante la presente firma el usuario renuncia a la elaboración de presupuesto previo y autoriza a realizar los trabajos necesarios para la reparación del vehículo y/o servicios solicitados conforme a lo reflejado en este resguardo de depósito.”

Seguidamente, y en la parte inferior de este recuadro figurará un espacio para la firma del usuario.

En el supuesto de que no se haya cumplimentado en el resguardo de depósito el apartado correspondiente a la descripción sucinta de la reparación y/o servicio a prestar, conforme al apartado d) del artículo 15.2, quedará sin efecto la renuncia al presupuesto.

8. Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo, podrá realizarse la reparación.

Si por circunstancias sobrevenidas y ajenas al taller, el precio de las piezas fuera mayor del presupuestado y no pudiera mantenerse el precio presupuestado inicialmente, dicho incremento deberá ser puesto en conocimiento del usuario para su aceptación.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 15. Resguardo de depósito.

1. Cuando un vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. Si existiera un presupuesto vigente, éste, debidamente firmado por taller y usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

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

a) El número del taller en el Registro Integrado Industrial de Andalucía, así como su identificación fiscal y la dirección de su localización.

b) El nombre y domicilio del usuario y número de DNI o CIF.

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 servicio a prestar con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación.

e) Coste de elaboración del presupuesto, cuando el depósito del vehículo se realice para tal fin.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

f) Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.

Si por circunstancias sobrevenidas y ajenas al taller, no se pudiera entregar el vehículo en la fecha prevista, esta incidencia deberá comunicarse al usuario con una antelación de 48 horas a la fecha prevista en el resguardo de depósito. Tal exigencia será aplicable en el caso de que el tiempo inicialmente necesario para hacer la reparación sea, al menos, de una semana.

g) Fecha y firma del prestador del servicio.

h) Posibles gastos de estancia por días, si procede, de acuerdo con el apartado 3 del artículo 17 de este Decreto.

La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto como para la retirada del vehículo, debiendo quedar el mismo en poder del cliente. En caso de pérdida, el usuario deberá identificarse ante el taller.

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

4. Asimismo, si lo solicita el usuario, el taller deberá entregarle una información detallada por escrito de las reparaciones efectuadas, cuando se devuelva el vehículo reparado.

5. Los responsables del taller no podrán utilizar para asuntos propios el vehículo que les ha sido entregado en depósito, salvo autorización expresa de su propietario.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 16. Documentación.

Los documentos que se mencionan en los dos artículos anteriores se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar original al cliente, que lo conservará en todo caso en su poder, tras la retirada del vehículo.

Todos los ejemplares de estos documentos tienen que contener la firma original del prestador del servicio y del cliente, debiendo conservarlos los talleres durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o durante seis meses desde su emisión si la reparación no fue efectuada.

En estos documentos constará en la parte superior, en mayúsculas, “ejemplar original de obligada entrega al cliente” y “ejemplar para el prestador del servicio”, según corresponda, en letras de tamaño no inferior a 5 mm y en negrita.

Cuando existan discrepancias entre el ejemplar del usuario y el del prestador del servicio, se presumirá válido el contenido del ejemplar del usuario, salvo prueba en contrario.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 17. Facturas y gastos de estancia.

1. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que 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.

2. 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, salvo los impuestos y gravámenes que sean legalmente repercutibles. A tales efectos, el taller tendrá a disposición del usuario, para su consulta dentro del taller, el albarán o factura acreditativa de las piezas utilizadas en el arreglo.

Los talleres sólo excepcionalmente podrán cobrar el desplazamiento para la adquisición de nuevas piezas, siempre que conste previa autorización expresa del usuario y se acrediten debidamente los gastos producidos.

En las reparaciones no podrán cobrarse cantidades superiores a las que corresponderían si, en lugar de proceder al arreglo de la pieza, caso de que esto fuera posible, se hubiera realizado su sustitución.

3. Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario 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. 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.

Artículo 18. Garantías.

1. De conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller contarán, al menos, con una garantía de tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. En caso de vehículos industriales, la garantía será de quince días o 2.000 kilómetros recorridos.

En caso de que las piezas incorporadas al vehículo cuenten con un plazo de garantía superior, para las mismas regirá este plazo.

El cómputo del período de garantía se inicia el día de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que aquél no sea manipulado o reparado por terceros.

2. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el Título V del Libro II del 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.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Artículo 19. Reclamaciones.

Todos los talleres de reparaciones de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes el libro de hojas de quejas y reclamaciones conforme al modelo oficial establecido en la normativa reguladora de las mismas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

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.

Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que establece las obligaciones de los prestadores en materia de reclamaciones.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

CAPÍTULO V

Vigilancia, inspección y régimen sancionador

Artículo 20. Vigilancia e inspección.

Los órganos competentes en materia de consumo y de industria velarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto.

Artículo 21. Dictámenes técnicos.

1. En la tramitación de los procedimientos sancionadores a talleres, la Administración, a fin de determinar las responsabilidades a que hubiere lugar, podrá solicitar informes técnicos de las asociaciones más representativas en Andalucía del sector de talleres de reparación de vehículos, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios o de las entidades o personas 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 de marca, las tablas de tiempos de trabajo a que se hace referencia en el artículo 12 de la presente disposición, así como cualquier otra documentación que se considere oportuna por el instructor del mismo.

Artículo 22. Infracciones.

El incumplimiento de lo previsto en el presente Decreto será sancionado de acuerdo con lo establecido en la normativa que resulte de aplicación, considerándose infracciones específicas en esta materia:

- a) Toda sustitución innecesaria de piezas que suponga un incremento injustificado de costos para el usuario o una posible degradación del vehículo.
- b) La imposición al usuario de adquisición de accesorios o piezas complementarias no solicitadas.
- c) La utilización de piezas, elementos o conjuntos usados sin autorización, inadecuados o no marcados y/u homologados cuando estos últimos requisitos sean preceptivos.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

- d) La negativa a la realización del presupuesto o cualquier tipo de demora o discriminación en la admisión de un vehículo por haber sido exigida la realización del mismo.
- e) La realización de presupuesto que no responda en su descripción o valoración a la realidad de las averías o daños del vehículo.
- f) La existencia de cláusulas en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos emitidos por el taller, que se opongan a lo establecido en esta disposición.
- g) La expedición de facturas en las 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.
- h) La negativa del taller a devolver al cliente las cantidades indebidamente percibidas sobre los precios establecidos o sobre los presupuestos aceptados.
- i) Percibir cantidades superiores a los precios establecidos.
- j) La utilización del vehículo por personal del taller, para fines distintos a los exigidos por la reparación o comprobación del estado del mismo, sin contar con la autorización expresa de su propietario.
- k) La ostentación de referencia a marcas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del presente Decreto, que puedan inducir a error o confusión al consumidor.
- l) Carecer de placa-distintivo conforme a lo dispuesto en el artículo 6.
- m) La realización de trabajos no correspondientes a la rama de actividad o especialidad a la que pertenece el taller.

Artículo 23. Sanciones.

Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán sancionadas conforme a lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y demás normas concordantes.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

Disposición adicional primera. Sistema arbitral de consumo.

Sin perjuicio de lo establecido en este Decreto, será de aplicación a las reclamaciones sobre el servicio de talleres de reparación de vehículos automóviles el sistema arbitral de consumo regulado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

(Artículo modificado por Decreto 327/2012)

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Disposición adicional segunda. Contraseñas y placas de las especialidades

La Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico queda facultada para definir las contraseñas aplicables a las especialidades y el número de placas necesarias, referidas en los artículos 6 y 7 de este Decreto.

Disposición transitoria única. Adaptación de los talleres de reparación de vehículos automóviles

1. Los talleres de reparación de vehículos automóviles deberán adaptarse a lo dispuesto en el presente Decreto en el plazo de un año desde su entrada en vigor, a excepción de los requisitos exigidos a los responsables técnicos por el artículo 4 de este Decreto, mientras que la persona que ostenta esta condición a la entrada en vigor de este Decreto permanezca ocupando dicho puesto de trabajo.

2. También será de aplicación la excepción prevista en el apartado anterior en los casos de traslado y ampliación cuando no suponga alteración de la clasificación del taller, así como en los de cambio de titularidad de dichos talleres siempre que concurra la circunstancia contenida en aquél en relación con la persona que ocupe el puesto de responsable técnico.

Disposición final primera. Facultad de desarrollo y aplicación

Se faculta a los titulares de las Consejerías con competencia en materia de industria y de consumo para cuantas actuaciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

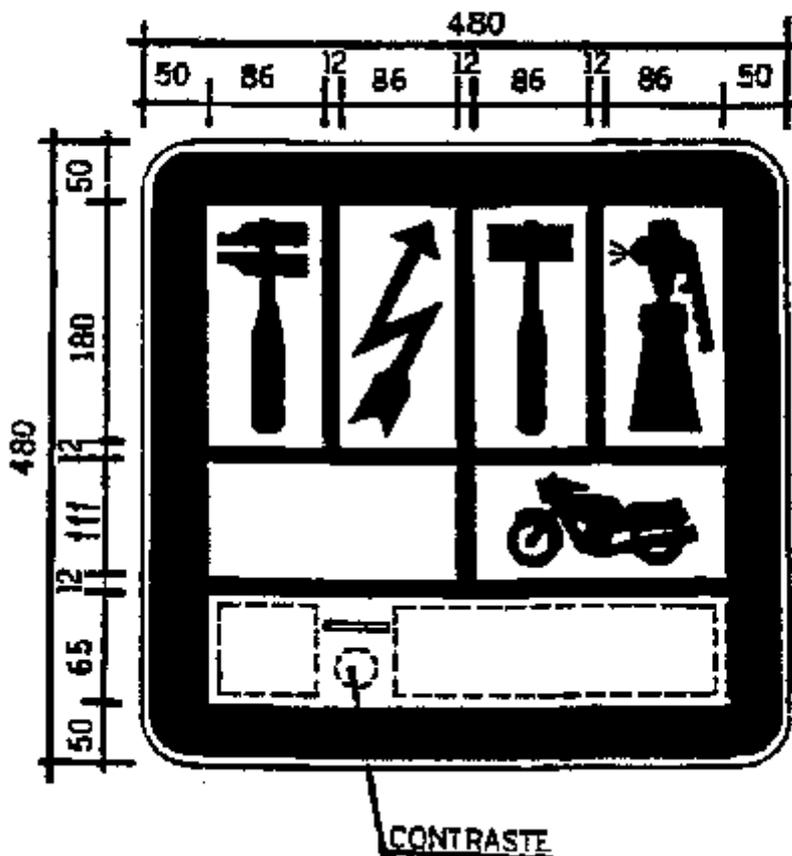
El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

ANEXO I

(Anexo suprimido por Decreto 327/2012)

ANEXO II
Modelo de placa distintivo

MÓDELO DE PLACA DISTINTIVO



ANEXO III

Leyendas que deberá contener el cartel de «derechos del consumidor»:

«Todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a la elaboración gratuita de un presupuesto escrito, que tendrá una validez mínima de doce días hábiles».

«Este establecimiento tiene a disposición del público una copia perfectamente legible de la normativa por la que se regula su actividad».

«Este establecimiento dispone de hojas de "quejas/reclamaciones" a disposición del consumidor que las solicite».

«Para todo lo referente a la garantía que cubra las reparaciones y demás servicios que realice el taller, se aplicará la Norma estatal vigente que regule esta materia».

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.