



Normativa de Comercio y Consumo:

AUTOMÓVILES, VENTA Y REPARACIÓN

Con este sencillo folleto queremos hacerte más fácil tu actividad comercial, queremos que sepas cuales son las reglas a las que te sometemos cuando ejerces tu profesión respecto de las siguientes materias:

TEMA	PÁGINA
La compra de vehículo	4
Talleres de reparación	5
Medio Ambiente, criterio de compra	7
Formas de pago	8
Arbitraje de consumo, Hojas de reclamaciones	9
Protección Datos Personales	10



Cada vez más a menudo los consumidores piensan que el vehículo con el que sueñan va a ser para toda la vida. Esto ocurre porque desde los concesionarios podemos ofrecer este sueño a todos los consumidores.

La publicidad tiene mucho que ver con esto, aquella que se ofrece por prensa, televisión y otros medios de comunicación. Tenemos que tener muy claro que lo que se ofrece desde la publicidad debemos cumplirlo.

La publicidad que ofrecemos va a formar parte de los contratos que realizamos con los consumidores.

La opción de venta de vehículo nuevo es la más común aunque el sector de segunda mano cada vez

está creciendo más debido al incremento de la profesionalidad de estas empresas dedicadas al sector.

Nuevos o usados, cualquier opción es muy válida.

En la venta de vehículos hay que tener muy en cuenta las distintas garantías a las que estamos obligados, el consumidor nos la exigirá:

- Si desde tu concesionario ofreces vehículos Km. 0 tendrás que ofrecer como mínimo un año de garantía.
- Con respecto al vehículo nuevo la Ley de Garantías 23/03 indica que debemos ofrecer dos años de garantía. Otro tema es la garantía comercial que es la que nos dará la marca del vehículo que vendamos y que ofreceremos al consumidor. Esta garantía podrá superar la que ofrece la ley y por lo tanto podemos utilizarla de marketing comercial.



Si te preguntas si los talleres de reparación de vehículos también están sometidos a la Ley de Garantías, la respuesta es que no. Tienen que cumplir el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, que regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, aunque si la reparación conlleva el cambio de una pieza (por ejemplo un neumático), el producto sí está sometido a la Ley de Garantías.

Nuestro mercado es un mercado en alza por lo que tenemos que consolidar nuestra calidad, servicio y oferta al público.

¡Cumple con la norma!

Para ser un taller legalmente reconocido, la legislación vigente indica que debemos colocar en la fachada una placa distintiva de la actividad que realizamos, por ejemplo: una

llave inglesa indicará que hacemos trabajos de mecánica, una flecha quebrada indica electricidad, un martillo carrocería y una pistola de pintar indica que el taller presta el servicio de pintura.

De esta forma, los consumidores acuden a los talleres sabiendo con la debida antelación en qué somos verdaderos profesionales.

Recuerda que sólo puedes instalar piezas y elementos permitidos por el Reglamento de vehículos.

Cuando un consumidor deja su vehículo en nuestro servicio de talleres debes entregarle, en todos los casos, un resguardo de depósito que indique que su vehículo nos lo ha entregado para su reparación.

Entregado el vehículo, debemos hacerle un presupuesto previo que tendrá una duración mínima de 12 días y que deberán firmarnos para

tener la conformidad del usuario. En caso de encontrar nuevas averías fuera del presupuesto debemos comunicarlo al igual que su importe para que el consumidor nos dé nuevamente su conformidad.

Como buen profesional que pretendemos ser en nuestro campo, es muy importante que a cada cliente se le entregue factura firmada y sellada en la que se detalle de forma muy clara cada una de las piezas y las horas que se han empleado. También indicaremos la garantía, que es de 3 meses ó 2.000 Km. recorridos que comienzan a contar desde que entreguemos el vehículo.

Recuerda lo más importante: la publicidad. Todo taller está obligado a poner de forma visible la siguiente información:

- Los precios.
- Leyendas que especifican: presupuesto previo, garantías, y hojas de reclamaciones.
- Horario de atención al público.

Una vez ya reparado el vehículo pueden retirarlo en cualquier momento, previo pago de los trabajos realizados.

Respecto de los gastos de estancia del vehículo, solo se pueden cobrar si habiendo informado de la reparación al usuario o de confeccionado el presupuesto, en el término de 3 días no lo han retirado.



Cada día son más los consumidores preocupados por el Medio Ambiente. Por este motivo, tanto fabricantes, distribuidores oficiales como talleres de reparación deben acomodarse a este creciente interés y proporcionar una imagen más ecológica de sus productos y servicios.

De esta forma, los futuros compradores de turismos tendrán a su disposición información que les permita, antes de decidir su compra, conocer el consumo energético de cada coche y su clasificación por consumo comparativo con los de su mismo tamaño.

El Real Decreto 837/2002 establece la obligatoriedad de colocar una etiqueta sobre consumo de combustible y emisiones de CO2 de forma claramente visible en cada modelo de turismo nuevo y en todos los puntos de venta. También puede haber otra etiqueta que incluye la clasificación del coche por consumo comparativo.

Asimismo, en cada establecimiento de venta de coches debe haber un cartel con los consumos y las emisiones de todos los turismos puestos a la venta, clasificados por orden de consumo. Y los fabricantes también están obligados a informar del consumo de los turismos en todo mate-

rial publicitario y de promoción publicado.

También es importante conocer que en el año 2008 tras aprobar la Ley de Calidad del Aire y de Protección de la Atmósfera, se va a modificar el criterio para fijar el impuesto de matriculación de vehículos, que no será por la cilindrada o el combustible que utilicen los conductores, sino por la mayor o menor emisión de dióxido de carbono a la atmósfera, quedando incluidos los quads y las motos acuáticas.

En definitiva, el que más contamine deberá pagar más.

También está en proyecto que las Comunidades Autónomas puedan vincular el impuesto de circulación al nivel de emisión de contaminantes de cada automóvil.

A más emisiones, más alta será la tasa a abonar al Ayuntamiento

Aunque esto todavía está sin definir, todo apunta a que se impondrá para apoyar las medidas contra el cambio climático.

Te proponemos consultar la base de datos interactiva que el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía) ha elaborado, en la que se puede obtener información detallada y comparativa del consumo de carburante y características de coches nuevos:

www.idae.es





A la hora de vender un vehículo, puedes ofrecer al consumidor distintas opciones de financiación.

La diferencia en el precio final puede ser muy notable por lo que informa previamente al consumidor de las distintas fórmulas de pago.

También puedes advertirle que los precios de revistas especializadas sólo son precios recomendados de venta, que pueden no tener nada que ver con los concesionarios ya que siempre habrá que tener en cuenta por ejemplo, el impuesto municipal de vehículos, la matriculación, o los gastos de gestoría.

Te pueden abonar el vehículo al contado. Este pago es el más seguro. Además supone al establecimiento menos papeleo que una financiación y agiliza todos los trámites de la compra.

Otra fórmula mucho más habitual es el pago a plazos:

- Lo normal es la financiación. Supone que una entidad financie el valor del vehículo. Se paga una señal o un pago a cuenta y el resto es abonado en 12 veces por año, hasta el pago de todos los plazos.
- Otra posibilidad es el leasing. Se trata de un contrato de alquiler en el que las cuotas mensuales es el pago a plazos, y al final del perio-

do que se acuerde, pueden comprar el coche por el precio que reste o bien, en caso de que se decida no abonarlo, el vehículo sigue siendo de la entidad que concedió el leasing.

- El renting es un alquiler a largo plazo por el que a cambio de una cuota mensual fija se dispone de un bien incluyéndose además los servicios relacionados con el uso del mismo durante el plazo fijado (mantenimiento, impuestos, seguros, reparaciones, etc) y sin que en ningún caso suponga la compra final del bien. Las cuotas mensuales son fiscalmente deducibles para empresas.

Todas estas fórmulas tienen sus ventajas e inconvenientes y muchas veces al consumidor le cuesta decidirse, por lo que siguiendo con nuestra política de perfeccionar nuestra calidad, servicio y oferta, puedes ayudarle como buen profesional pensando en sus necesidades, ya que las cantidades a abonar pueden ser muy distintas.

Puedes también recomendarle contratar una póliza de seguro por el importe de la deuda ya que existen muchos casos en los que el consumidor no puede hacer frente a este tipo de pagos por diversos imprevistos (enfermedad, problemas laborales, etc.).



Nada tiene que pasar en tu establecimiento pero, a veces, pueden surgir malos entendidos o distintas interpretaciones en los contratos.

Solo en los talleres de reparación de vehículos están obligados a tener Hoja de Reclamaciones del Gobierno de Aragón.

Si eres concesionario, aunque no es obligatorio, tenerlas puede suponer facilitar la mediación entre partes.

Por otra parte, el arbitraje de consumo es un medio muy eficaz para resolver conflictos que te puedan surgir con los consumidores.

Sus características son las siguientes:

- Rápido, porque se tramita en poco tiempo (cuatro meses desde la designación arbitral),
- Eficaz, porque se resuelve el motivo de la controversia, mediante Laudo (que es como una Sentencia pero sin necesidad de acudir a un Juzgado),
- Económico, porque es gratuito para las partes, salvo que te interese la práctica de un peritaje, en cuyo caso lo paga la parte que lo solicita,
- Ejecutivo, porque lo que se decide

es de obligado cumplimiento para ambas partes y,

- Voluntario. La ley sí establece la voluntariedad de este sistema, salvo que estés adherido al mismo, es decir, que con anterioridad manifestes a la Administración tu sometimiento.

Todas las características de este sistema, hacen que tu empresa posea valor añadido en la calidad del producto o servicio que ofreces.

Cuando una empresa se adhiere a este sistema se le otorga una etiqueta que le distingue del resto de establecimientos no sometidos. Esta etiqueta se coloca a la vista (normalmente en la puerta de entrada) para que el consumidor que entra en el establecimiento observe este distintivo, que de algún modo supone una etiqueta de calidad.



El arbitraje de consumo es el mejor sistema para resolver conflictos con los consumidores.





La Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter Personal, impone obligaciones a todas las empresas que posean bases de datos de carácter personal.

Por este motivo, si tu concesionario o taller almacena algún tipo de dato relativo a una persona (clientes, proveedores, asociados...) debes cumplir con esta norma.

Lo primero que has de realizar es:

- Registrar el fichero de datos personales en la Agencia de Protección de Datos. La función de la Agencia de Protección de Datos es la de velar por el cumplimiento de la legislación y controlar su aplicación en esta materia. La dirección es C/ Sagasta, 22 CP 28004 Madrid y su Teléfono de consulta gratuito es: 900 100 099.
- Luego, debes elaborar un documento de seguridad en el que se recojan las medidas de seguridad que se aplican sobre este fichero (contraseñas, copias de seguridad...) y, qué personas tienen acceso a los datos.

También te impone la ley informar a los propietarios de los datos de la existencia de estos ficheros en la empresa y de su finalidad. Debes permitir a sus titulares el ejercicio de sus

derechos que son los siguientes:

- Información,
- Acceso,
- Rectificación y,
- Cancelación.

Cualquier incumplimiento de todas estas obligaciones, que impone la Ley a los empresarios y profesionales, supone una infracción de la misma y por lo tanto puede ser impuesta una sanción.

Te repetimos por tu seguridad cuáles son los errores más frecuentes:

- Tener un fichero y no darlo de alta en la Agencia de Protección de Datos,
- No aplicar medidas de seguridad a los ficheros,
- Ceder datos a terceros sin consentimiento de los propietarios de los datos,
- No informar de los derechos de información, rectificación acceso y cancelación.



Nunca cedas datos de terceros sin consentimiento de los propietarios.



 978 834 600

 978 831 656

 dba@camarateruel.com
www.camarateruel.com

Cámara de Comercio e Industria de Teruel

C/ Amantes, 17. 44001 TERUEL

Delegación Bajo Aragón

Av. Aragón , 85. 44600 ALCAÑIZ

Oficina en Calamocha

Av. de Valencia nº 3,2º. 44200 CALAMOCHA