



Guía de compra, alquiler y reparación del automóvil



Ilmo. Ayuntamiento de
Villanueva de la Cañada

CONCEJALÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
Y RELACIONES CON ORGANIZACIONES

Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO



Comunidad de Madrid



compraventa
de un vehículo



Compraventa **vehículo nuevo**

Antes de decidir la compra de un vehículo, es importante comparar entre las marcas que hay en el mercado y fijarse en sus prestaciones y su equipamiento y si incluyen o no descuento por la entrega del vehículo usado. También es recomendable pensar en las necesidades familiares, en quién será la persona o personas que lo vayan a utilizar, si se necesita para pequeños o largos trayectos, la inversión que se está dispuesto a efectuar, las emisiones de gases, gasto de combustible, etc.

Antes de la compra del vehículo nuevo

Oferta, promoción y publicidad

- Toda oferta, promoción y publicidad dirigida a la venta de turismos, motocicletas y ciclomotores debe ajustarse a los principios de veracidad, objetividad, suficiencia y claridad, de modo que no induzca ni pueda inducir a error a su destinatario, no afecte a su comportamiento económico ni silencie datos fundamentales sobre los vehículos.
- Conserve los catálogos y anuncios. Su contenido será exigible, aunque no se corresponda con lo reflejado en el contrato, y será de mucha utilidad ante una posible reclamación.

Información al público

- En todos los establecimientos dedicados a la venta de vehículos (turismos, motocicletas o ciclomotores), deben existir carteles en los que conste permanentemente la siguiente información:
 - El horario de atención al público.
 - La existencia de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor.
 - Las emisiones de CO2 y el aviso de que se tiene a disposición del consumidor una guía del consumo de combustible y de las emisiones de CO2 de cada modelo.

- Asimismo, en todos los establecimientos se debe facilitar información detallada sobre lo siguiente:
 - Precios de cada uno de los vehículos, gravámenes e impuestos incluidos.
 - Los datos y demás información preceptiva sobre los vehículos a la venta.

- Solicite, antes de la formalización del contrato de compraventa, información detallada y por escrito sobre los siguientes extremos:
 - Características del vehículo que se desea adquirir (marca, modelo, cilindrada, equipamiento de serie, etc.).
 - Precio de compra, con indicación de su vigencia máxima, que incluirá cualquier tipo de gasto y los impuestos.
 - Forma y condiciones de pago. Si existe contrato de financiación se debe señalar la aplicación de la Ley de Crédito al Consumo.

Tenga en cuenta que si usted entrega una cantidad a cuenta deben entregarle un justificante de la cantidad anticipada.



La compra del vehículo nuevo: el contrato

- Una vez decidida la compra del vehículo conviene que las condiciones por las que se regirá la relación entre comprador y vendedor queden recogidas en un contrato o documento equivalente, que todo establecimiento debe dar al comprador si así lo solicita. En él deberá constar como mínimo:
 - La identificación de las partes.
 - Derechos y obligaciones de los contratantes.
 - En su caso, la cantidad entregada a cuenta por el adquirente, que puede ser en metálico o de la siguiente forma: el valor de tasación de un vehículo entregado por el comprador como parte del precio.
 - El precio con recargos e impuestos incluidos.
- Es conveniente que el documento se extienda por duplicado, de forma que se entregue al comprador un ejemplar sellado y firmado y el otro quede en poder del establecimiento vendedor.

Cláusulas y condiciones generales

- Cuando el documento de compra incluya cláusulas redactadas previa y unilateralmente por la empresa vendedora, debe entregarse al consumidor su texto antes de la contratación.



Documentos que han de entregarse junto al contrato

- Junto al documento formalizado se entregarán al consumidor obligatoriamente los siguientes documentos:
 - Documento de financiación, si se opta por financiar la compra.
 - Si el consumidor entrega un vehículo propio como parte del precio, justificante de dicha entrega.
 - Información sobre las condiciones de garantía del vehículo y documento de garantía comercial si el vendedor la contempla, ya que es opcional.
 - Manual de características editado por el fabricante.

El pago del vehículo nuevo: factura o justificante de pago

- El establecimiento o profesional está obligado a entregar al consumidor factura o justificante por cada uno de los pagos que éste realice. En ellos constará:
 - Precio total desglosado por conceptos, IVA incluido en su caso.
 - Lugar y fecha de emisión.
 - Número de la factura o justificante.
 - Denominación y dirección del establecimiento.
 - Identificación de la persona física o jurídica titular del establecimiento, su domicilio social y DNI o NIF.
 - Identificación del vehículo.

Compraventa **vehículo de segunda mano**



La compra de un vehículo de segunda mano, a pesar de que es una clara alternativa de ahorro, entraña ciertos riesgos referidos al estado real del vehículo. Los siguientes consejos van encaminados a reducir dichos riesgos.

Antes de la compra del vehículo de segunda mano

Dónde comprar

- Existen 2 opciones:
 - En establecimientos dedicados a la compraventa de vehículos usados o en servicios de ocasión de los concesionarios oficiales.
 - A particulares.
- En el primer caso, la compra viene amparada por el Decreto 68/2003, de 22 de mayo, por el que se regula el derecho a la información de los consumidores en la compraventa de vehículos usados en la Comunidad de Madrid. Por ello, si surge algún problema se podrá presentar la reclamación gratuitamente en los organismos de defensa de los consumidores, mientras que la compra a un particular se regulará por el Derecho Civil Común, siendo los tribunales los encargados de dirimir las controversias.
- Además, en el primer caso, la duración de la garantía que la Ley concede es pactada entre las partes y no podrá ser inferior a un año desde la entrega, mientras que en el segundo caso, la acción para demandar se extinguirá a los 6 meses, contados desde la entrega del bien.



Comprobaciones previas a la contratación

- Que el vehículo ha pasado la correspondiente ITV en el caso de que tenga más de cuatro años.
- Que está al corriente de pago en el Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica.
- Asimismo, sería conveniente que un especialista de confianza comprobara el estado de conservación del vehículo.
- El consumidor podrá pactar con el vendedor la realización de un diagnóstico del estado del vehículo por un taller elegido de común acuerdo (los gastos son a cargo del consumidor). Si el vendedor no aceptase, la garantía legal que la Ley establece cubrirá las averías posteriores.
- Recuerde que los defectos visibles (arañazos, neumáticos en mal estado, etc.) no tienen garantía alguna.

Información obligatoria

- En el propio establecimiento se expondrá un cartel informativo con la siguiente leyenda:

“Este establecimiento posee, a disposición del consumidor que lo solicite, una copia del Decreto por el que se regula el derecho a la información de los consumidores en la compraventa de vehículos usados y un documento individualizado de cada vehículo expuesto, en el que se indican, entre otros datos, las características del mismo, su titularidad, la garantía que posee y su precio”.

- Asimismo deberá estar expuesto un cartel informativo donde figure que el establecimiento dispone de hojas de reclamaciones para el consumidor.
- A fin de poder estudiar detenidamente una oferta, se podrá solicitar el denominado documento individualizado del vehículo en cuestión. Dicho documento contendrá la información siguiente:
 - Titular del vehículo.
 - Marca, modelo, cilindrada, potencia, número de bastidor y matrícula.

- Antigüedad y kilometraje.
 - Servicio inmediato anterior recogido en la tarjeta técnica del vehículo.
 - Fecha y resultado de la última inspección técnica.
 - Denominación, domicilio social y CIF del establecimiento.
 - Fecha de adquisición por el transmitente.
 - Garantía legal y comercial que posee.
 - Fecha y resultado de revisión antes de su nueva puesta en circulación, si procede.
 - Si el vehículo está libre de cargas y gravámenes.
- Además, sobre el propio vehículo deberá estar colocado de forma visible el siguiente cartel:



Vehículo: Marca y Modelo	Matrícula	Propietario
Antigüedad	Kilometraje	Fecha de primera matriculación
Servicio anterior	Precio y su periodo de vigencia (mínimo de 10 días)	Garantía

- Los establecimientos del sector pueden ser propietarios de los vehículos que comercializan o únicamente intermediarios de la operación de compraventa. Los intermediarios aceptan en depósito el vehículo de un tercero y lo ofertan a la venta, cobrando una comisión cuando ésta se produzca. En este caso, si bien son aplicables las obligaciones del Decreto 68/2003, lo relativo a la garantía se rige por el Código Civil (el contrato en definitiva es entre particulares) y son los tribunales ordinarios los competentes para dirimir los conflictos que puedan surgir.

En el momento de la compra del vehículo de segunda mano

Contrato de compraventa y recibo de señal

- La formalización de la operación debe realizarse por escrito (contrato de compraventa).
- Si previamente se entregaran cantidades a cuenta, el vendedor dará al comprador un justificante con la identificación del vehículo, a fin de evitar posteriores sorpresas.
- Cuando se formaliza la compraventa, el establecimiento entregará al consumidor:
 - Contrato de compraventa.
 - Copia del documento individualizado del vehículo.
 - Factura ajustada a la normativa legal.
 - Documento que incluya la duración de la garantía.



Tramitación de la transferencia (cambio de titularidad del vehículo)

- Normalmente en caso de adquirir el vehículo a un establecimiento del sector éste será el encargado de realizar muchos de los trámites ante la Dirección General de Tráfico, aunque es muy recomendable conocer y cerciorarse de que todos ellos se llevan a cabo. Los documentos necesarios y los pasos que se deben seguir pueden verse en la web: www.dgt.es
- No obstante, si opta por realizar la transferencia usted mismo, sepa que necesitará los siguientes documentos:
 - Solicitud en impreso oficial facilitado por Tráfico con los datos y la firma de las partes implicadas en la compraventa.
 - Permiso de circulación firmado en el dorso por el vendedor.
 - Tarjeta de Inspección Técnica y certificado de haber pasado la ITV en el caso de que el vehículo tuviera más de cuatro años.
 - Justificante del pago del Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente al año en curso.
 - Contrato de compraventa y DNI o CIF de los interesados.
 - Pago las de tasas de Tráfico e impuestos.

La garantía en los automóviles nuevos y de segunda mano

Derechos

- La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo establece que el vendedor responderá ante la falta de conformidad que exista en el momento de la entrega. Se entiende que un vehículo es conforme a contrato cuando se ajusta a la descripción realizada por el vendedor.
- En caso de falta de conformidad, el comprador podrá exigir al vendedor la reparación o sustitución si se trata de vehículos nuevos pero, en ningún caso la sustitución en caso de ser de segunda mano, suspendiéndose el plazo de garantía durante la misma.
- La manera en que se ha de realizar la reparación y el taller donde se efectúe serán determinados por el vendedor y será una reparación totalmente gratuita.
- Si la reparación no resulta posible técnicamente o no se efectúa satisfactoriamente o conlleva mayores inconvenientes para el comprador, éste podrá optar entre solicitar una rebaja del precio o resolver el contrato (la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia).
- Los derechos que la Ley concede son irrenunciables, de forma que las cláusulas que los excluyan o limiten serían nulas.

Plazos

- La referida Ley 23/2003 reconoce para bienes nuevos el plazo de dos años. Para los usados el plazo de garantía legal será pactado por las partes y nunca será inferior a un año.
- Adicionalmente, el vendedor, de modo voluntario, puede ofrecer una garantía comercial que amplíe la garantía legal.
- Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando el vehículo se vendió y por tanto el consumidor no tendrá que probarlas. Pasados esos seis meses es el comprador quien tendrá que demostrar la falta de conformidad.

En materia de garantías se estará a lo dispuesto en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo (BOE de 11 de julio), que establece como principio general que el vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa. Si no lo fuera, el consumidor, según los casos y de acuerdo con las reglas establecidas en la citada norma, podrá optar entre la reparación, la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato.



vehículos de
alquiler



Vehículos de alquiler

Antes de alquilar un vehículo es conveniente comparar los precios que ofrecen los distintos establecimientos ya que la diferencia a menudo es grande entre una empresa y otra, dependiendo del período del año en que se efectúe el alquiler, ofertas, etc.

Tenga en cuenta que algunas empresas exigen una antigüedad determinada en el permiso de conducción o una edad mínima.

Contrato

- El contrato debe formalizarse por escrito y, en él deben figurar los datos correspondientes a la empresa y el consumidor contratante, el plazo por el que se alquila el vehículo, la matrícula del vehículo arrendado y el precio, con inclusión de cualquier carga o gravamen.

Precios

- Los precios son libres, pero deben estar expuestos a la vista del público mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles. Dicha información detallará, a través de un soporte escrito, el precio de cada servicio ofertado, con inclusión de toda carga o gravamen, los descuentos que le sean aplicables en su caso, y suplementos o incrementos eventuales por operaciones complementarias o especiales.



- Tenga en cuenta que los precios pueden comprender otros conceptos como:
 - El alquiler por día o kilómetros recorridos.
 - Los seguros que se contraten además del seguro obligatorio.
 - La entrega de accesorios no obligatorios que sean solicitados.
 - Entrega en lugar distinto a aquél en donde se ha recogido el vehículo.
 - El precio por coste de combustible, en caso de que el coche se haya entregado con el depósito lleno y se devuelva en otras condiciones. Es conveniente, no obstante devolverlo en las mismas condiciones que se le ha entregado y conservar los tiques de repostaje.



Recomendaciones

- Asegúrese de que el vehículo está en perfectas condiciones, libre de desperfectos tanto en el exterior como en el interior.
- Lea detenidamente el contrato y llévelo siempre en el vehículo, de esta manera evitará sorpresas en el momento de la facturación.
- Asegúrese de que dispone de todos los elementos obligatorios según la normativa de seguridad vial, como chalecos reflectantes, luces de recambio, rueda de repuesto, triángulos, etc.

A person wearing a dark jacket is leaning over the open hood of a car, working on the engine. The scene is dimly lit, with light coming from the car's interior and the background. Two inset images are positioned in the upper right quadrant: the left one has a blue tint and shows a car's interior dashboard and steering wheel; the right one has a green tint and shows a similar view of a car's interior.

**siniestro
o avería**
de un vehículo

Servicio de grúa

Si sufre una avería o un accidente, pueden darse dos situaciones: que aparezca una grúa para ofrecerle sus servicios o que tenga que avisar a una. Sea cual sea el caso, conozca sus derechos, sobre la documentación que han de entregarle y la información que le deben dar.

En cuanto a la información

- El consumidor tiene derecho a obtener una información detallada del servicio que se solicite.
 - Esta información se ofrecerá a través de un documento escrito que deberá entregarse al consumidor por el prestador del servicio de grúa. También deberá figurar dicha información en los establecimientos abiertos al público, cuando éstos existan.
 - Las tarifas expuestas deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes.
 - Toda la información constará, el menos, en castellano.
- Además es obligatorio que el prestador del servicio de grúa entregue al consumidor una hoja informativa que especifique:
 - El titular de la grúa, así como el número de autorización de transportes y periodo de validez.
 - Descripción de la totalidad de las operaciones que pueda realizar en la prestación de un servicio, señalando el precio aplicable por kilómetro respecto al recorrido, así como el importe de los servicios concretos, con relación al horario habitual de la actividad. Los precios mencionarán los impuestos, cargas o gravámenes aplicables.

- Los recargos que se aplican a cada uno de los importes de las operaciones descritas en el punto anterior. Estos recargos deberán figurar de forma diferenciada (servicios efectuados en festivo, con carácter nocturno y fuera del horario habitual de la actividad), haciendo constar que no son acumulables y que el prestador del servicio podrá optar por uno u otro cuando coincidan esas circunstancias.
- El horario habitual de la actividad, con la fijación del comienzo y el final.
- La fijación del comienzo y fin de los servicios considerados fuera del horario habitual y los nocturnos.
- Los medios de pago admitidos.
- Inclusión de la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».
- El derecho del consumidor a recibir por escrito el presupuesto o, en su caso, a que le sea entregada la orden de servicio.
- Una descripción del estado del vehículo y de sus accesorios principales antes del transporte.
- Esta hoja informativa deberá ser firmada por el consumidor y por la persona que se la entregue.

Derecho a un presupuesto previo u orden de servicio

- Se entregará al usuario un presupuesto previo o una orden de servicio, dependiendo de si el servicio lo paga el propio usuario o va con cargo a algún seguro.
- Cuando el servicio sea solicitado por el usuario y sea éste quien asuma directamente su coste, se le entregará un presupuesto para su firma en el que consten al menos los siguientes datos:
 - Nombre y apellidos o razón social, el domicilio e identificación fiscal del titular de la actividad, además del número de registro industrial y número de la autorización de transportes y periodo de validez.
 - Matrícula del vehículo que va a prestar el servicio.

- Nombre y domicilio del consumidor.
 - Identificación del vehículo objeto del transporte, con expresión de su marca, modelo y matrícula.
 - Fecha y hora del comienzo de la prestación del servicio, así como la prevista para su finalización.
 - Descripción del servicio así como su importe total debidamente desglosado, que tendrá que satisfacer el usuario.
 - Los incrementos por servicios nocturnos, en días festivos o fuera del horario habitual de la actividad no son acumulables, y el prestador del servicio podrá optar por uno u otro cuando coincidan dos o más circunstancias.
 - Firma y número del DNI o pasaporte, y/o sello del prestador del servicio y del consumidor.
- La elaboración de este presupuesto sólo podrá ser cobrada cuando el usuario no acepte el servicio, y su coste no podrá ser superior al del número de kilómetros que haya hasta el punto base más próximo de la grúa.
- Cuando sea una entidad aseguradora quien asuma el coste del servicio se le entregará al usuario una orden de servicio en lugar del presupuesto, cuyo contenido mínimo será el siguiente:
- Nombre y apellidos o razón social, el domicilio e identificación fiscal del titular de la actividad así como el número de registro industrial, matrícula de la grúa, número de la autorización de transportes y periodo de validez.
 - Compañía aseguradora y domicilio y número de la póliza de seguro con cargo a la cual se presta el servicio.
 - Nombre y domicilio del consumidor.
 - Identificación del vehículo objeto del transporte, con expresión de su marca, modelo y matrícula.
 - Fecha y hora del comienzo de la prestación del servicio, así como la prevista para su finalización.
 - Descripción del servicio, detallándose las operaciones que se van a realizar, así como el punto de partida y de destino.
 - Firma y/o sello del prestador del servicio, y firma del consumidor.

- Para ambos documentos, presupuesto previo y orden de servicio, rigen además las siguientes reglas:
 - *El usuario tiene derecho, si lo desea y antes de iniciarse el transporte, a que se haga una descripción del estado en el que se encuentra el vehículo, así como de los accesorios más destacados.*
 - *Tanto el presupuesto como la orden de servicio se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar al consumidor.*
 - *Con el objeto de que el consumidor conozca el contenido y muestre su conformidad con el presupuesto o la orden de servicio, en estos documentos se incluirá, según proceda, la frase: «Presupuesto previo aceptado por el consumidor, u «Orden de servicio aceptada por el consumidor» en el mismo espacio reservado para la firma del consumidor.*

Derecho a una factura

- Es obligatorio que tras la prestación del servicio se entregue al consumidor una factura u otro documento que justifique dicho servicio, donde consten, al menos, los siguientes datos:
 - Nombre o razón social, domicilio y número o código de identificación fiscal del prestador del servicio.
 - Número de orden de la factura o documento acreditativo del servicio.
 - Nombre y domicilio del consumidor.
 - Identificación del vehículo objeto del transporte, con expresión de su marca, modelo y matrícula.
 - Importe total que debe satisfacer el usuario, con descripción del servicio, detallándose todas y cada una de las operaciones realizadas, señalando para cada una de ellas el importe y los recargos aplicados en su caso. Sólo podrán ser objeto de cobro los conceptos de enganche y recorrido.
 - Firma y/o sello del prestador del servicio, así como la del consumidor.

PROHIBICIÓN DE PUBLICIDAD

En los establecimientos abiertos al público, tanto en el exterior como en el interior, así como en el exterior de los vehículos utilizados para la prestación del servicio de grúa, queda prohibida la exhibición de publicidad o propaganda de terceros. Con ello se pretende no crear confusión o error en el usuario respecto a la vinculación de la grúa con una empresa o empresas determinadas, salvo que efectivamente medie un convenio.

Talleres de **reparación**

Carteles que han de figurar de forma visible en los talleres de reparación de vehículos automóviles

- Precios por hora de trabajo y servicios concretos, incluidos impuestos.
- Horario de atención al público.
- Derecho del consumidor a un presupuesto por escrito.
- Garantía de las reparaciones.
- Indicación de que el taller tiene hojas de reclamaciones a disposición del consumidor.



Derechos del consumidor al dejar su coche en un taller para su reparación

- El consumidor tiene derecho a que se le entregue un resguardo de depósito en el que debe figurar:
 - El número del taller que se le ha asignado en el registro que lleva la Dirección General de Industria de la Comunidad de Madrid.
 - El nombre y domicilio del consumidor.
 - Las características del vehículo, entre las que se encuentran la marca y modelo y el número de Km. rodados hasta la fecha del depósito.
 - La firma del responsable del taller y la fecha prevista de entrega.



- Asimismo tiene derecho a un presupuesto por escrito, que tendrá una validez de 12 días, y en el que deben figurar, al menos, los siguientes datos:
 - El número del taller que se le ha asignado en el registro que lleva la Dirección General de Industria de la Comunidad de Madrid.
 - El nombre y domicilio del consumidor.
 - Las características del vehículo, entre las que se encuentran la marca y modelo y el número de Km. rodados hasta la fecha del depósito.
 - Las reparaciones que haya de efectuar el taller, con los elementos que se van a reparar o sustituir o cualquier otra actividad, indicando el precio desglosado de cada operación.
 - La firma del responsable del taller y la fecha prevista de entrega.
- Tenga en cuenta que si renuncia a la confección de un presupuesto, dicha renuncia deberá figurar expresamente con la frase “renuncio al presupuesto” y firmada por el consumidor.
- Tenga también en cuenta que si decide no realizar la reparación, podrán cobrarle por la confección del presupuesto, pero que en él deberán aparecer las operaciones realizadas para detectar la avería del vehículo.
- Si el presupuesto no es aceptado por el consumidor deberán devolverle el vehículo en idénticas condiciones a las que fue depositado.
- El presupuesto hará las veces de resguardo de depósito en el caso de que esté debidamente firmado por el taller y el usuario.

- Tenga también en cuenta que tanto el resguardo de depósito como el presupuesto son documentos que han de extenderse por duplicado.
- Puede ser que aparezcan averías o defectos que no fueron detectados para la confección del presupuesto. En este caso, deberán ponerse de manifiesto al consumidor en el plazo máximo de 48 horas especificándole su importe, y que únicamente se podrán reparar con consentimiento expreso del usuario.

Derechos del consumidor al retirar el coche del taller una vez reparado

- El consumidor tiene derecho a que se le entregue una factura, que debe tener las siguientes características:
 - Estar sellada y firmada por el responsable del taller.
 - Cada operación efectuada y su coste deben estar debidamente desglosados.
 - Indicación del tiempo que se ha dedicado para cada operación, cuyo coste no debe ser superior al que conste en el cartel anunciador.
 - Indicación de si se han utilizado piezas de repuesto y su precio.
 - Al dorso de la factura deberá constar la garantía de la reparación efectuada.
- Las piezas de repuesto deberán ser nuevas y tener el mismo precio que el de venta al público.
- El taller podrá sustituir las piezas por otras de segunda mano si lo autoriza el consumidor.





- Deberán entregarle las piezas sustituidas.

- *Gastos de estancia*

- El taller podrá cobrar este tipo de gastos siempre que, reparado el vehículo o efectuado el presupuesto, no acceda el consumidor a retirarlo en el plazo de tres días hábiles.

- *Garantía*

- La garantía de la reparación tendrá una duración de tres meses o 2.000 Km. recorridos, salvo para los vehículos industriales, que será de 15 días o 2.000 Km. recorridos.

- La garantía se entiende total, incluyendo materiales y mano de obra.

- Desde la entrada en vigor de la nueva Ley de Garantías, la de las piezas de repuesto nuevas es de dos años.

- *Reclamaciones*

- Exija, en el caso de disconformidad con la reparación, una hoja de reclamaciones en la que hará constar aquello contra lo que reclama, bien sea servicios, precios, etc. y que deberá remitir en el plazo de dos meses desde la entrega del vehículo a la Administración competente en materia de consumo (ayuntamiento o Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid) para proceder a su tramitación.

- *Talleres de marca*

- Son aquellos que están vinculados a empresas fabricantes de marcas determinadas. Cerciérese de que el taller al que acude es realmente un taller de marca, en el caso de que así lo anuncie. Para ello puede ponerse en contacto con el fabricante o concesionario correspondiente.

Consejos:

■ *En la compra:*

- Lea atentamente y conserve todos los documentos a partir de los cuales efectúa la compra: oferta/presupuesto, folletos y catálogos publicitarios, documento de pedido, factura y garantía/s y, por supuesto, manual de instrucciones. El contenido de la oferta y de la publicidad tiene valor contractual.

■ *Mantenimiento:*

- Siga las instrucciones que marca el fabricante respecto de las revisiones periódicas y cumplimente la documentación que a tal efecto se incluye.
- Revise periódicamente el estado y presión de los neumáticos.
- Esté atento y siga las indicaciones de la marca y/o de las autoridades respecto de advertencias para revisar el vehículo o algún componente.
- En los servicios de lavado que se encuentran en las estaciones de servicio siga atentamente las instrucciones de funcionamiento mecánico. Exija justificante acreditativo del servicio prestado.
- En el repostado de combustible exija factura o tique acreditativo.

■ *Alquiler:*

- Reserva: Deberá constar en el documento información sobre: tipo o categoría del vehículo, lugar, fecha, hora y precio aplicable.

- Compruebe que en el contrato, que deberá formalizarse por escrito, esté perfectamente identificado el tipo o categoría del vehículo, matrícula, lugar, fecha, hora y precio, así como las condiciones de entrega y del seguro obligatorio u opcional.

■ *En la reparación:*

- Cuando deposite el vehículo en un taller para efectuar una reparación:
 - Compruebe en la placa distintiva del exterior que está autorizado para la rama de actividad relacionada con el motivo de la reparación.
 - Si desea que se lo reparen en un servicio oficial, el taller tiene que exhibir la marca correspondiente.
 - Compruebe los precios, que deberán estar expuestos al público de forma perfectamente visible, al menos en castellano, por hora de trabajo, por servicios concretos, por servicios fuera de la jornada normal de trabajo, por servicios móviles propios y por gastos diarios de estancia.
 - Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, indicando qué cuantía corresponde a impuestos, cargas o gravámenes.
 - Tiene derecho a pedir la elaboración de un presupuesto previo, que tendrá una validez mínima de 12 días hábiles. La renuncia a la confección del presupuesto previo 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 su firma. Recuerde que el taller puede cobrar por la elaboración del presupuesto si no es aceptado.

- En el resguardo de depósito deberá constar una descripción de la reparación y de los servicios que se van a realizar, con los importes si ya fuesen conocidos.
- Deben instalarle piezas de repuesto nuevas. La instalación de piezas usadas o reacondicionadas sólo podrá realizarse previa autorización suya por escrito. El taller deberá entregarle las piezas sustituidas y no podrá recargar en el precio de venta al público cantidad alguna.
- Sólo podrán cobrarle gastos de estancia cuando, habiendo transcurrido más de 3 días desde que le hayan comunicado la reparación o emisión del presupuesto, no proceda a su retirada, siempre que el vehículo esté en locales bajo custodia del taller. El precio por estancia deberá encontrarse expuesto al público.
- Exija que le entreguen factura acreditativa de la reparación efectuada. En caso de intervenciones en garantía, también deberán entregarle documentación acreditativa de los trabajos realizados.

■ *En el servicio de grúa:*

- Compruebe antes los precios en la hoja informativa que deberá poseer el prestador del servicio, en la que tienen que constar, además de información sobre autorización del transporte, los precios aplicables, con indicación de los impuestos correspondientes.
- Cuando un consumidor solicite la prestación del servicio de grúa, el prestador deberá confeccionar un presupuesto que deberá ser firmado por ambos. En él constará el importe total del servicio desglosado.
- Si el servicio corre a cargo de un contrato de seguro, el presupuesto será sustituido por una orden de servicio.

- En estos documentos, además de la identidad del prestador del servicio, deben figurar los datos del vehículo, puntos de partida y destino.
- La aceptación por el consumidor deberá constar expresamente en estos documentos (presupuesto/orden de servicio).
- Se deberá entregar al consumidor factura acreditativa del servicio prestado por los conceptos de enganche y recorrido, excepto si el servicio corre a cargo de un seguro, en cuyo caso lo pagará la compañía aseguradora.

■ *Obligaciones del conductor del vehículo:*

- Documentación: camé de conducir, permiso de circulación, seguro del coche y tarjeta de la ITV, dependiendo de la antigüedad del vehículo.
- Accesorios obligatorios:
 - Rueda de repuesto y herramientas necesarias para cambiarla.
 - Lámparas de repuesto.
 - Gafas graduadas de repuesto, en su caso.
 - Chaleco reflectante. Todos los conductores y acompañantes deberán utilizar un chaleco reflectante de alta visibilidad cuando salgan del vehículo y ocupen la calzada o el arcén de las vías interurbanas.
 - Triángulos homologados.
 - Los niños deberán estar siempre sujetos en sillas homologadas.
 - En motos o ciclomotores es necesario el uso de casco homologado (obligatorio para motos, bicicletas y ciclomotores).
 - En el caso de caravanas se precisa el certificado de homologación del enganche.

Reclamaciones

- El Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998 de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, regula el sistema unificado de reclamaciones.
- Esto quiere decir que todos los establecimientos a los que hace referencia esta guía han de disponer de hojas de reclamaciones, que es un impreso autocaltable con tres hojas de las que, en caso de interponer una reclamación, han de entregarle al consumidor dos copias. Una de ellas deberá presentarla en los organismos competentes en materia de consumo, quedando la otra copia en poder del consumidor.
- Asimismo, todas las empresas deberán exhibir en el establecimiento o donde proceda, en función del servicio que se preste, de modo visible al público, un cartel informativo donde figure la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor".

Normativa aplicable

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998 de 9 de julio de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.
- Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.
- Decreto 2/1995, 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.
- Real Decreto 1457/1986, de 10 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.
- Decreto 151/2001, de 13 de septiembre, por el que se regula la Protección de los Consumidores en la Prestación de Servicios de Grúas de Vehículos Automóviles.
- Decreto 68/2003, de 22 de mayo, por el que se regula el Derecho a la Información de los Consumidores en la Compraventa de Vehículos Usados en la Comunidad de Madrid.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.
- Real Decreto 837/2002, de 2 de agosto, que regula la Información Relativa al Consumo de Combustible de las Emisiones de CO2 de los Turismos Nuevos que se pongan a la Venta o se Ofrezcan a Arrendamiento Financiero en el Territorio Español.
- Orden PRE/29/2004, de 15 de enero, por la que se modifica el Real Decreto 837/2002 anteriormente citado.

TELÉFONOS ÚTILES PARA EL CONSUMIDOR

AYUNTAMIENTO (OMIC)

AJALVIR	91 884 3328
ALCALÁ DE HENARES	91 877 1730
ALCOBENDAS	91 663 7001
ALCORCÓN	91 664 8269
ALGETE	91 628 0871
ARANJUEZ	91 892 2442
ARGANDA DEL REY	91 871 1344
BOADILLA DEL MONTE	91 634 9300
BRUNETE	91 815 9066
CIEMPOZUELOS	91 893 0004
COLLADO VILLALBA	91 849 9800
COLMENAR VIEJO	91 845 9919
COSLADA	91 627 8258
EL ESCORIAL	91 890 1080
FUENLABRADA	91 649 7023
GALAPAGAR	91 858 2298
GETAFE	91 202 7963
HUMANES DE MADRID	91 498 2049
LAS ROZAS	91 640 2900
LEGANÉS	91 248 9000
MADRID	010
MAJADAHONDA	91 634 9107
MANC. HENARES-JARAMA	91 627 8258
MEJORADA DEL CAMPO	91 679 1338

TELÉFONO

MORALZARZAL	91 842 7910
MÓSTOLES	91 664 7623
NAVALCARNERO	91 810 1391
PARLA	91 698 6711
PINTO	91 248 3800
POZUELO DE ALARCÓN	91 452 2726
RIVAS VACIAMADRID	91 660 2717
SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	91 841 8002
SAN FERNANDO DE HENARES	91 673 7462
SAN MARTÍN DE LA VEGA	91 894 6111
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	91 890 3644
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	91 653 7429
TORRELODONES	91 856 2146
TORREJÓN DE ARDOZ	91 656 6969
TRES CANTOS	91 293 8057
VALDEMORO	91 801 7296
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	91 811 7315
VILLANUEVA DEL PARDILLO	91 810 0929
VILLAVICIOSA DE ODÓN	91 621 9158

ASOC. DE CONSUMIDORES DEL CONSEJO DE CONSUMO

- Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid
Ascensión Sedeño

TELÉFONO

91 531 0146

- Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid 91 364 0276
- Federación de Consumidores Independientes de la C. de Madrid 91 564 0118
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) 91 300 0045
- Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid-UCE 91 713 0233

JUNTAS ARBITRALES

Comunidad de Madrid (IRAC)	TELÉFONO
Ayuntamiento de Madrid	91 420 5725
Ayuntamiento de Alcalá de Henares	91 588 8371
Ayuntamiento de Alcobendas	91 877 1730
Ayuntamiento de Getafe	91 663 7001
Mancomunidad Henares-Jarama	91 202 7963
Mancomunidad Noroeste	91 627 8200
	91 679 5988

OFICINAS REGIONALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La Maliciosa	TELÉFONO
Suroeste de Madrid	91 531 0146
Misecam	91 364 0276
Los Pinares	91 713 0233
	91 564 0118

Teléfono del Consumidor de la Comunidad de Madrid

900 77 57 57

012



La Suma de Todos



Ilmo. Ayuntamiento de
Villanueva de la Cañada

CONCEJALÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
Y RELACIONES CON URBANIZACIONES