

# PLATAFORMA DE DIFUSIÓN DEL **VEHÍCULO ELÉCTRICO**

Realizado por:

**cecale**

La protección del consumidor  
ante la llegada del vehículo eléctrico.  
Aspectos relevantes de la normativa aplicable.

Realizado por:

**cecale**

Asistencia técnica:



Realizado en el Marco del Observatorio Industrial del Sector de Automoción



# Índice

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Introducción.**
- 3. Objeto, alcance fuentes y metodología del estudio.**
- 4. Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.**
  - 4.1. Antecedentes.
  - 4.2. 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.
  - 4.3. Ley 11/1998, de 5 diciembre, de defensa de los consumidores y usuarios de Castilla-León.
- 5. Compraventa de vehículos eléctricos.**
  - 5.1. La compraventa.
  - 5.2. Referencia a la seguridad del vehículo eléctrico.
  - 5.3. Homologación del vehículo eléctrico.
  - 5.4. Compraventa del vehículo usado.
- 6. Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor.**  
Referencia a las ITV.
- 7. Suministro energético.**
  - 7.1. Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad del gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética.
  - 7.2. Análisis del sector de las estaciones de suministro de combustible desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor.
- 8. Infraestructura de recarga.**
- 9. Recambio de baterías.**
- 10. Gestión de los residuos generados por el vehículo eléctrico.**
  - 10.1. Las baterías.
  - 10.2. El fin de la vida útil del vehículo eléctrico.
- 11. Las necesidades formativas como exigencia de la Ley General para la Defensa del Consumidor y Usuario.**
- 12. Recomendaciones.**
- 13. Bibliografía utilizada.**

# 1

## Resumen ejecutivo

### **La protección del consumidor ante la llegada del vehículo eléctrico.**

#### **Aspectos relevantes de la normativa aplicable.**

El estilo de vida actual y, en concreto, la movilidad diaria tienen un impacto directo en nuestra calidad de vida. El progreso y la necesidad de conseguir una movilidad sostenible caminan unidos convirtiéndose en un reto al que se enfrentan las ciudades actuales. España, igual que otros países de nuestro entorno, ha tomado conciencia de esta problemática y poco a poco entre su población se ha ido introduciendo un estado de opinión favorable a la consecución de una movilidad más sostenible. ?

La implantación generalizada del vehículo eléctrico cada día está más cerca y aunque es cierto que se ha avanzado mucho, todavía faltan muchas decisiones importantes y acuerdos que alcanzar para que su esperada implantación generalizada sea una realidad. Los fabricantes empiezan a poner en el mercado sus primeros vehículos y las ciudades comienzan a crear tímidamente la infraestructura necesaria para procurar su abastecimiento.

Con el presente informe se pretende tener una visión clara acerca de la protección de los derechos del consumidor y usuario del vehículo eléctrico en estos momentos.

Tras el análisis de la situación actual y de la normativa existente hasta ahora, estaremos en disposición de saber si la regulación actual es suficiente para garantizar dichos derechos o por el contrario si es necesario modificar o establecer alguna otra norma al respecto que recoja y clarifique la nueva situación. En definitiva se trata de averiguar si el consumidor y usuario del vehículo eléctrico está igualmente protegido en sus derechos y tiene las mismas garantías que el consumidor del vehículo tradicional (combustión interna).



**Para conseguir este objetivo se han analizado:**

- ↯ La normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico, concretamente el 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 y la Ley 11/1998, de 5 diciembre, de defensa de los consumidores y usuarios de Castilla-León.
- ↯ La compraventa de vehículos nuevos y usados.
- ↯ El sector de talleres de reparación de automóviles y las ITV.
- ↯ En relación con el suministro energético se analiza el Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad del gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética, y el Decreto 78/1995, de 27 de Abril, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones al público, publicado en el BOCYL nº82 de 3 de Mayo de 1995.
- ↯ La infraestructura de recarga.
- ↯ El recambio de baterías.
- ↯ La gestión de los residuos generados por el vehículo eléctrico.
- ↯ Las necesidades formativas como exigencia de la Ley General para la Defensa del Consumidor y Usuario.

Del análisis de estos temas se proponen las siguientes **recomendaciones:**

**Respecto de la normativa básica de consumo:**

Adaptar la Ley 11/1998, de 5 de Diciembre, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, de Castilla y León al 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 y en especial:

- ↯ incluir en el texto normativo autonómico las definiciones de: "empresario", "productor", "producto" y "proveedor al objeto de clarificar dichos conceptos y armonizar esta norma con la estatal.
- ↯ En relación con las cláusulas abusivas: establecer su definición, alcance y los tipos de cláusulas que tengan esta consideración.
- ↯ Regular los contratos celebrados a distancia, la contratación electrónica, y los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales.
- ↯ Incluir relacionados con las garantías y el servicio postventa.

### Respecto de la compraventa:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de homologación y condiciones técnicas que afecten al vehículo eléctrico, para garantizar su seguridad.
- Suministrar información veraz al consumidor acerca de la situación actual y características del vehículo eléctrico. Haciendo particular hincapié en las baterías y su titularidad.
- Elaborar una norma en la que se regulen todos los aspectos de la compraventa de vehículos usados tanto de combustión interna como eléctricos.

### Respecto de los talleres de reparación de automóviles y las ITV:

- En la clasificación de los talleres de reparación de automóviles establecer una nueva categoría que acoja las nuevas necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos eléctricos.
- Definición de los instrumentos, aparatos, y medios de que deben estar provistos los talleres de reparación de automóviles que vayan a afrontar los mantenimientos y reparaciones del vehículo eléctrico, así como los controles y normativa a los que dichos instrumentos deben acogerse.
- Formación para el personal de los talleres de reparación de automóviles para que puedan afrontar con profesionalidad y eficacia las averías que el vehículo eléctrico pueda presentar, garantizando así al usuario que sus necesidades quedarán cubiertas.
- Formación para el personal de las ITV y revisión de los protocolos actuales de inspección para adaptarles a las características de los vehículos eléctricos.
- Establecimiento de ayudas, por las Administraciones Públicas, destinadas a formar a los profesionales del sector en las nuevas demandas que el vehículo eléctrico precisa, y para las adaptaciones técnicas que las instalaciones necesiten.

### En el suministro de electricidad para la recarga del vehículo eléctrico:

- Establecimiento de una norma que incluya las definiciones de vehículo eléctrico, poste de recarga y electrolinería, así como las obligaciones que desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor y usuario y derivadas del Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad de gestor de cargas del sistema, deben existir para que el derecho a la salud y seguridad, los derechos económicos, de información, y de reclamación y defensa estén garantizados.

### Respecto de las estaciones de suministro de combustible:

- En el supuesto de que las estaciones de suministro de combustible (actuales gasolineras) ampliaran sus servicios y se convirtieran también en suministradoras de electricidad para la recarga de las baterías del vehículo eléctrico, sería recomendable modificar el Decreto 78/1995, de 27 de Abril, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones al público y adaptarle al nuevo servicio, o bien, crear una nueva disposición en la que se recoja esta situación.

**Respecto de las infraestructuras de recarga:**

- ↪ Modificación del artículo 10 del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión para posibilitar las instalaciones de recarga en los garajes comunitarios.
- ↪ Establecimiento de recomendaciones por las Administraciones Públicas sobre el dimensionamiento adecuado del establecimiento de puntos de recarga en los garajes comunitarios.
- ↪ Adecuación de los postes de recarga ubicados en las vías públicas a las exigencias de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- ↪ Dotación de una infraestructura urbana de puntos de recarga adecuada al número previsto de vehículos eléctricos en circulación en un futuro cercano.

**Respecto de la gestión de los residuos:**

- ↪ Información al consumidor de las obligaciones que le afectan como propietario de un vehículo eléctrico.



# 2

## Introducción

El estilo de vida actual y, en concreto, la movilidad diaria tienen un impacto directo en nuestra calidad de vida. El progreso y la necesidad de conseguir una movilidad sostenible caminan unidos convirtiéndose en un reto al que se enfrentan las ciudades actuales. España, al igual que otros países de nuestro entorno, ha tomado conciencia de esta problemática y poco a poco entre su población se ha ido introduciendo un estado de opinión favorable a la consecución de una movilidad más sostenible.

La calidad del aire y, en general del entorno, se convierte en una de las principales variables que los ciudadanos declaran para definir la calidad de vida en su ciudad.

Uno de los criterios de compra, tenidos en cuenta por un amplio sector de la población, a la hora de comprarse un vehículo es su nivel de emisiones de CO<sub>2</sub>, por lo que las "bajas emisiones" se han convertido en un objetivo preferente de casi todos los fabricantes. Los vehículos ecológicos son, cada vez más, una demanda constante de la sociedad actual.

Esta nueva tendencia ha hecho que las administraciones de las principales capitales europeas adopten medidas de apoyo que ayuden a la implantación del vehículo eléctrico como medio de transporte sostenible. Estas medidas van desde la tendencia generalizada a la limitación, más o menos severa, del tráfico de vehículos privados contaminantes, a la entrega de beneficios para los menos contaminantes (por ejemplo, aparcamiento gratuito). Desde la reducción de los impuestos de circulación a los vehículos que usen combustibles alternativos, a la concesión de subvenciones para la adquisición de vehículos ecológicos, etc. Incluso las empresas privadas de acuerdo a su compromiso corporativo con la sostenibilidad, implantan medidas en este sentido, incentivando el uso de vehículos ecológicos tanto por parte de sus empleados como para su propia flota.



La implantación generalizada del vehículo eléctrico cada día está más cerca, pero todavía quedan algunos inconvenientes por salvar. Mucho se ha hablado hasta ahora del vehículo eléctrico, muchos han sido los estudios realizados sobre su impacto en las ciudades, sector de población al que va dirigido, su precio y modelos. Las baterías, sus tipos y autonomía. Los enchufes para recargar y su homologación. Los puntos de recarga y la infraestructura urbana que será necesaria para abastecer las necesidades que se planteen, el precio del combustible etc. incluso se ha creado recientemente (Real Decreto 647/2011), la figura del "gestor de cargas" para los servicios de recarga energética de los vehículos eléctricos.

Si bien es cierto que se ha avanzado mucho, no es menos cierto el hecho de que todavía faltan muchas decisiones importantes y acuerdos que alcanzar para que su esperada implantación masiva sea una realidad. Los fabricantes empiezan a poner en el mercado sus primeros vehículos y las ciudades comienzan a crear tímidamente la infraestructura necesaria para procurar su abastecimiento.

Surgen los primeros puntos de recarga y ello hace que surjan también las primeras dudas: ¿dónde recargo el vehículo?; ¿tengo garantizado el suministro?; ¿cómo saber la cantidad de combustible que se ha recargado?; ¿a qué precio?; ¿cuál es el importe de la cantidad recargada?; ¿hay algún comprobante de la operación que se ha realizado?. El propio Real Decreto 647/2011, que regula el "gestor de cargas" en su artículo 2 apartado 2g) establece la obligatoriedad de proteger al consumidor, pero, **¿está realmente protegido el consumidor del vehículo eléctrico en el momento actual?**.

Si se produce una avería en el vehículo, ¿estarán preparados los talleres de reparación de automóviles tradicionales para atender adecuadamente a las nuevas necesidades?. Si se recambia la batería ¿qué garantías existen para saber que la sustituida está en perfecto estado?. ¿Se puede reclamar y exigir la reparación de los daños y perjuicios causados?. ¿Habrán piezas de recambio?...

La respuesta y solución a todas estas preguntas evitará la incertidumbre y otorgará la confianza necesaria para la adecuada implantación del vehículo eléctrico en nuestras ciudades.

# 3

## Objeto, alcance, fuentes y metodología del estudio.

### **Objeto:**

Con el presente informe se pretende tener una visión clara acerca de la protección de los derechos del consumidor y usuario del vehículo eléctrico en estos momentos.

Tras el análisis de la situación actual y de la normativa existente hasta ahora, estaremos en disposición de saber si la regulación actual es suficiente para garantizar dichos derechos o por el contrario si es necesario modificar o establecer alguna otra norma al respecto que recoja y clarifique la nueva situación creada con la aparición del vehículo eléctrico.

En definitiva se trata de averiguar si el consumidor y usuario del vehículo eléctrico está igualmente protegido en sus derechos y tiene las mismas garantías que el consumidor del vehículo tradicional (combustión interna).

### **Alcance:**

En el presente informe se analizarán los derechos básicos del consumidor y usuario en la legislación estatal y autonómica de Castilla y León, teniendo como referencia al nuevo consumidor del vehículo eléctrico. Se analizarán las diferencias entre ambos textos normativos y se indicarán las conclusiones a las que se llegue tras el análisis.

Asimismo se analizarán los diferentes sectores en los que el vehículo eléctrico tiene mayor incidencia (compra venta, talleres de reparación, gasolineras...) y su normativa desde la perspectiva de los derechos básicos del consumidor y usuario.

Se tendrán en cuenta aspectos relacionados con la recarga y el suministro eléctrico y se analizará el Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se crea el "gestor de cargas", figura fundamental para el progreso del vehículo eléctrico.

Igualmente se analizarán los tipos de infraestructura de recarga, y el recambio de las baterías. El cambio en la infraestructura urbana y la gestión de los residuos generados por el vehículo eléctrico.

## 3

## Objeto, alcance, fuentes y metodología del estudio.

El estudio finaliza con unas recomendaciones acerca de cada uno de los aspectos más relevantes expuestos a lo largo de todo el informe.

**Fuentes y metodología:**

Para la realización del presente informe se ha buscado y analizado gran cantidad de información relacionada con la materia objeto del mismo. Con ello se pretende disponer de una amplia base teórica que nos sirva de punto de partida para poder abordar en profundidad, con rigor y éxito las diferentes cuestiones planteadas en el mismo.

Toda la información seleccionada en la primera etapa ha sido estudiada y analizada con el fin de identificar su utilidad y conveniencia para este informe. La información ha sido debidamente contrastada.

Cada sector a estudio constará de tres apartados claramente diferenciados:

- Normativa aplicable
- Análisis de la normativa
- Conclusiones

Entre las fuentes de información utilizadas cabe mencionar: legislación, publicaciones de organismos oficiales, artículos de opinión, noticias de prensa, páginas web relacionadas con alguno de los aspectos a tratar en el estudio, etc.



# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.1. Antecedentes.

Con la promulgación de la Constitución de 1978, la protección de los consumidores y usuarios se convierte en un principio básico que obliga al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en este ámbito. Así, en su artículo 51 se ordena a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.
- Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.
- Promuevan la información y la educación de consumidores y usuarios.
- Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a éstos.

Cumpliendo con el mandato constitucional, las Cortes Generales aprobaron la **Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.

La adopción de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre "cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores" motivaron una modificación de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios. La modificación supuso el reconocimiento expreso, a través del artículo 34.9, de la introducción de cláusulas abusivas en los contratos como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios. En este escenario se promulga la **Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios**.



## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

## 4.1. Antecedentes - 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

Cumpliendo con la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, que habilita al Gobierno para que, en el plazo 12 meses, proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos se aprueba el **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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre)**.

Este texto, y las leyes promulgadas al efecto por las Comunidades Autónomas, constituyen las bases sobre las que se asienta la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

El Real Decreto 1/2007 se modifica por la **Ley 25/2009, de 22 de diciembre**, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (BOE de 23 de diciembre) y por la **Ley 29/2009, de 30 de diciembre**, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 31 de diciembre).

A nivel autonómico, La Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo legislativo en materia de defensa del consumidor y usuario. Así **Castilla y León** promulgó su **Ley 11/1998, de 5 de Diciembre, de defensa de los consumidores y usuarios**.

## 4.2. 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.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias pretende, aproximar la legislación nacional en materia de protección de los consumidores y usuarios a la legislación comunitaria, también en la terminología utilizada. El concepto de consumidor y usuario se adapta a la terminología comunitaria, pero respeta las peculiaridades de nuestro ordenamiento jurídico en relación con las personas jurídicas.

El consumidor y usuario, definido en la ley, es la persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Esto es, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.

Las definiciones de empresario, productor y producto son las contenidas en las normas que se refunden. El concepto de proveedor es el de cualquier empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, distinguiéndose del vendedor, que, aunque no se define, por remisión a la legislación civil es quien interviene en un contrato de compraventa, en el caso de esta ley, actuando en el marco de su actividad empresarial.

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

El Real Decreto legislativo 1/2007, en su Capítulo II del Título I, artículo 8, establece como **derechos básicos de los consumidores y usuarios, los siguientes:**



- a) *La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*
- b) *La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos (modificado por ley 29/2009).*
- c) *La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.*
- d) *La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.*
- e) *La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.*
- f) *La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.*

El texto normativo establece (artículo 10) la **irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor**: "La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil".

La Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, modifica los artículos 8, 18, 19, 20, 47.3, 49.1, 60, 63 y 123 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

A efectos puramente didáctico se analizará el articulado de la ley teniendo como base aglutinadora los derechos básicos de los consumidores y usuarios recogidos en el artículo 8. Por razones obvias no se analizará el derecho referente a la representación participación y consulta.



## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

**Derecho a la protección de la salud y seguridad**

Referencia legislativas

**Artículo 11. Deber general de seguridad.**

1. Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

**Artículo 12. Información a los consumidores y usuarios sobre los riesgos de los bienes o servicios.**

1. Los empresarios pondrán en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, conforme a lo previsto en el artículo 18 y normas reglamentarias que resulten de aplicación.....

**Artículo 13. Otras obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.**

Cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

a) .....

b) El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

c) .....

d) .....

e) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.

f) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

g) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma y disposiciones que la desarrollen.

h) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

i) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

El consumidor y usuario del vehículo eléctrico, desde la perspectiva de la protección y defensa de sus derechos, tiene garantizado el derecho a la seguridad y salud en el artículo 11 del Real Decreto legislativo 1/2007 al establecerse como un deber general de seguridad la siguiente exigencia: "Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros". El vehículo eléctrico es un bien de consumo, por lo que no es preciso aludir a él de forma expresa.

Esta exigencia genérica acerca de la salud y seguridad de cualquier servicio o bien de consumo puesto a disposición del consumidor debe ir obligatoriamente acompañada de una información específica y documentada acerca de los posibles riesgos que su utilización pudiera acarrear.

### Derecho a la información, formación y educación

#### Referencias legislativas

#### Artículo 17. Información, formación y educación de los consumidores y usuarios.



- 1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.*
- 2. Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.*

#### Artículo 18. Etiquetado y presentación de los bienes y servicios.



- 1. El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no **induzca a error al consumidor y usuario**, especialmente:*
  - a) Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.*
  - b) Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.*
  - c) Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.*

## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

## 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007



2. Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible, **información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales**, en particular sobre las siguientes:

- a) Nombre y dirección completa del productor.
- b) Naturaleza, composición y finalidad.
- c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
- d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

3. Sin perjuicio de las excepciones previstas legal o reglamentariamente, las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

El consumidor y usuario del vehículo eléctrico, tiene garantizado su derecho a la información en la expresión contenida en el artículo 17 cuando expresamente se dice: "Los poderes públicos,..... asegurarán que (los consumidores y usuarios) dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado". La obligatoriedad del etiquetado y de la incorporación de información veraz, eficaz y suficiente acerca de sus características esenciales, con remisión expresa a determinados aspectos, garantizan la protección de sus derechos. El vehículo eléctrico es un bien de consumo por lo tanto las exigencias aquí contempladas en cuanto a la información le afectan, no es necesario mencionar expresamente al vehículo eléctrico puesto que tampoco se hace referencia al vehículo de combustión interna. La obligatoriedad general de informar, en los términos aquí expuestos, está clara. Su incumplimiento está tipificado como infracción.

Además de este derecho general a la información el Real Decreto 1/2007, exige expresamente la obligatoriedad de una **información previa a la contratación**, en el artículo 6o estableciendo que:



1. Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo.

2. A tales efectos serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y normas que resulten de aplicación y, además:

- a) Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa.
- b) Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.
- c) Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

### Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios

Referencias legislativas

Artículo 19. **Principio general y prácticas comerciales.** (redacción según ley 29/2009 de 30 de diciembre)



*1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias, estatales y autonómicas que resulten de aplicación.*

*2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, para la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a ellos están sujetas a lo dispuesto en esta ley, en la Ley de Competencia Desleal y en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.*

*A estos efectos, se consideran prácticas comerciales de los empresarios con los consumidores y usuarios todo acto, omisión, conducta, manifestación o comunicación comercial, incluida la publicidad y la comercialización, directamente relacionada con la promoción, la venta o el suministro de un bien o servicio a los consumidores y usuarios, con independencia de que sea realizada antes, durante o después de una operación comercial.*

*No tienen la consideración de prácticas comerciales las relaciones de naturaleza contractual, que se regirán conforme a lo previsto en el artículo 59.*

*3. Lo dispuesto en el apartado anterior no obsta la aplicación de:*

*a) Las normas que regulen las prácticas comerciales que puedan afectar a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, incluidas las relativas a la seguridad de bienes y servicios.*

*b) Las normas sobre certificación y grado de pureza de los objetos fabricados con metales preciosos.*

*4. Las normas previstas en esta ley en materia de prácticas comerciales y las que regulan las prácticas comerciales en materia de medicamentos, etiquetado, presentación y publicidad de los productos, indicación de precios, aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, crédito al consumo, comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y usuarios, comercio electrónico, inversión colectiva en valores mobiliarios, normas de conducta en materia de servicios de inversión, oferta pública o admisión de cotización de valores y seguros, incluida la mediación y cualesquiera otras normas que regulen aspectos concretos de las prácticas comerciales desleales previstos en normas comunitarias prevalecerán en caso de conflicto sobre la legislación de carácter general aplicable a las prácticas comerciales desleales.*

*5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario.*



## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

## 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

Artículo 20. **Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios** (redacción según ley 29/2009 de 30 de diciembre).

1. Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, deberán contener, si no se desprende ya claramente del contexto, al menos la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario.

En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiéndose por tal la definida en el artículo 4.1 de la Ley de Competencia Desleal.

e) En su caso, existencia del derecho de desistimiento.

2. El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior o en las disposiciones a que se refiere el artículo 19.4 será considerado en todo caso práctica desleal por engañosa, en iguales términos a lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley de Competencia Desleal.

Artículo 21. **Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.**

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.



# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

En el capítulo II del Título II de la norma se contemplan las **cláusulas abusivas**, concretamente el Artículo 82 establece:



1. *Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.*

2. *El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.*

3. *El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.*

4. *No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:*

- vinculen el contrato a la voluntad del empresario*
- limiten los derechos del consumidor y usuario*
- determinen la falta de reciprocidad en el contrato*
- impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba*
- resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato*
- contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.*

**En relación con las garantías de los productos de consumo**, el Real Decreto 1/2007 establece las siguientes disposiciones generales:

Artículo 114. **Principios generales.**



*El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.*



## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

## 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

Artículo 116. **Conformidad de los productos con el contrato.**

1. *Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:*

a) *Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.*

b) *Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.*

c) *Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.*

d) *Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.*

2 *La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.*

3. *No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.*

Artículo 117. **Incompatibilidad de acciones.**

*... "En todo caso, el consumidor y usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad".*

En el Capítulo II del Título V se reconoce la **Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario**, concretamente el artículo 118 establece:



**"El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en este título".**

En los artículos siguientes, 119, 120, 121 y 122 se establecen los criterios para exigir la reparación o la sustitución de un producto cuando éste no sea conforme a lo establecido en el contrato. E incluso la rebaja o resolución del contrato cuando la reparación o sustitución no pudieran llevarse a cabo.

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

#### Artículo 119. **Reparación y sustitución del producto.**



1. Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella. Esta decisión del consumidor y usuario se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente para los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el producto en conformidad con el contrato.

2. Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario.

Para determinar si los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento.

#### Artículo 120. **Régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto.**



La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

1. Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

2. Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario.

3. La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 123. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

4. Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

5. La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo 123 desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario hasta la entrega del nuevo producto. Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el artículo 123.1, párrafo segundo.

6. Si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

7. El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

## 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

Artículo 121. **Rebaja del precio y resolución del contrato.**

*La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor y usuario, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.*

Artículo 122. **Criterios para la rebaja del precio.**

*La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.*

En el Capítulo III del Título V se establecen los plazos para ejercitar los derechos a la reparación o sustitución por la falta de conformidad del producto, los aspectos relacionados con la garantía y el derecho a la reparación y servicio postventa.

Artículo 123. **Plazos** (redacción según ley 29/2009 de 30 de diciembre).

*1. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de **dos años desde la entrega**. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.*

*Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la indole de la falta de conformidad.*

*2. Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.*

*3. El vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho. Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada.*

*4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto.*

*5. El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable el consumidor y usuario, no obstante, de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación.*

*Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del consumidor y usuario ha tenido lugar dentro del plazo establecido.*

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

#### Artículo 124. **Acción contra el productor.**



*Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.*

*Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.*

*Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento.*

Se prevé y se regula la existencia de una garantía voluntaria adicional que necesariamente deberá estar documentada y por supuesto respetará todos los derechos de los consumidores. En ella constará expresamente que los derechos que este título concede al consumidor y usuario ante la falta de conformidad con el contrato son independientes y compatibles con dicha garantía adicional.

#### Artículo 125. **Garantía comercial adicional.**



*1. La garantía comercial es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.*

*2. La garantía comercial deberá formalizarse, al menos en castellano, y, a petición del consumidor y usuario, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor y usuario, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.*

*3. La garantía expresará necesariamente:*

*a) El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.*

*b) El nombre y dirección del garante.*

*c) Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato.*

*d) Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía.*

*e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.*

*f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario.*

*4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los **seis meses** desde la finalización del plazo de garantía.*

## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

## 4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007

Artículo 126. **Productos de naturaleza duradera.**

*En los productos de naturaleza duradera deberá entregarse en todo caso al consumidor, formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor y usuario, y con el contenido mínimo previsto en el artículo anterior, la garantía comercial, en la que constará expresamente los derechos que este título concede al consumidor y usuario ante la falta de conformidad con el contrato y que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial.*

Artículo 127. **Reparación y servicios posventa.**

*1. En los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho a un **adecuado servicio técnico** y a la existencia de repuestos **durante el plazo mínimo de cinco años** a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.*

*2. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.*

*3. La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega. Reglamentariamente, se establecerán los datos que deberá hacer constar el empresario en el momento en que se le entrega un objeto para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.*

El consumidor y usuario del vehículo eléctrico, tiene garantizado su derecho a la protección de sus intereses económicos, como principio general, en el artículo 19 del presente texto normativo al establecerse que: "Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias, estatales y autonómicas que resulten de aplicación."

Los demás derechos aquí referenciados relacionados con la protección de los intereses económicos del consumidor son igualmente aplicables al consumidor del vehículo eléctrico.



# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.2. Real Decreto Legislativo 1/2007 - 4.3. Ley 11/1998

### Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños

Referencia legislativas:

En el Título V se regulan los procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios, concretamente en el Capítulo I se establecen las **Acciones de cesación** y en el Capítulo II el **Sistema Arbitral del Consumo** como mecanismos para garantizar dicha protección jurídica. El consumidor del vehículo eléctrico, como cualquier otro consumidor podrá ejercitar estos derechos.

### 4.3. Ley 11/1998, de 5 diciembre, de defensa de los consumidores y usuarios de Castilla y León.

La ley General para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de Castilla y León establece en su artículo 3 lo siguiente:

#### Apartado 1º Son derechos de los consumidores y usuarios:



- a) *El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.*
- b) *El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.*
- c) *El derecho a la información y a la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y su adecuado uso, consumo o disfrute.*
- d) *El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.*
- e) *El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios*

En el apartado 2º del mismo artículo se establece que los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios tienen **carácter de irrenunciables**.

### Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Referencia legislativas:

Artículo 5



*En orden a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Castilla y León en el ámbito de sus respectivas competencias vigilarán el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos bienes y servicios, y de modo especial:*

*Apartado f) "Los servicios relacionados con el suministro de gas, **electricidad** y combustible, agua potable, saneamiento y ascensores para que observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas o empresas que los presten.*

## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.3. Ley 11/1998

## Artículo 6



*, ...." Igualmente, las empresas responsables de los productos que entrañen un riesgo para la salud o seguridad estarán obligadas a la reparación o sustitución de dichos productos en los términos previstos en la legislación del Estado".*

En el artículo 5, la ley se limita a establecer a los poderes públicos la labor de vigilancia del cumplimiento de la normativa reguladora de determinados bienes y servicios. El coche eléctrico es un bien de consumo por lo que habrá que estar a lo que su normativa específica regule. Además en el apartado f) hay una referencia expresa al suministro de electricidad como un servicio al que de modo especial se tendrá que vigilar para que se cumplan las condiciones de seguridad, tanto en las instalaciones y los materiales como en las condiciones de equipamiento, su capacidad técnica y autorizaciones necesarias para prestar un servicio que garantice la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios. Desde esta perspectiva, se puede concluir que los derechos de los consumidores y usuarios del coche eléctrico quedan perfectamente recogidos. Finalmente en el artículo 6, se obliga a las empresas responsables de productos que entrañen riesgos a la salud de los consumidores a su reparación o sustitución de los productos en los términos que la legislación estatal establezca.

## Derecho a la información en materia de consumo

Referencia legislativas:

## Artículo 10



*Apartado 1º "Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir de los sujetos y agentes responsables de los bienes y servicios una **información veraz, objetiva y suficiente sobre el precio, las condiciones de contratación y las características esenciales o relevantes de los bienes y servicios puestos a su disposición**, que les permita realizar una elección racional y una utilización segura y satisfactoria de los mismos. Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos y se anunciará dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezca, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato".*

*Apartado 2º "Toda la información legalmente exigible figurará al menos en lengua castellana".*

*Apartado 3º "La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes y servicios".*



# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.3. Ley 11/1998

### Artículo 11



Al objeto de lograr que los consumidores y usuarios obtengan una información suficiente y correcta de los bienes y servicios que se les ofrecen, **las Administraciones Públicas competentes velarán** por el cumplimiento en sus actuaciones a los siguientes fines:

a) Que la publicidad e información dirigida a los consumidores y usuarios, no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos fundamentales, induciendo a error a sus destinatarios y no permitiéndoles una elección consciente y racional de los bienes y servicios ofertados, especialmente, en las ventas a distancia, mediante catálogo, por correo y fuera de establecimiento mercantil. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida.

c) Que se informe a los consumidores y usuarios, por los medios que resulten apropiados o estén previstos reglamentariamente, de los requisitos y condiciones de la prestación de todo tipo de servicios y de los mecanismos de protección del consumidor.

d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de forma adecuada, cualquiera que sea el sistema de venta de los bienes o de prestación de los servicios.

e) Que la documentación que, según las distintas normas aplicables, deba ser entregada a los consumidores y usuarios como justificantes de la transacción realizada incluya toda la información legalmente exigible para la protección de sus legítimos intereses.

f) Que en la oferta, promoción y publicidad sobre viviendas, se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste y forma de pago, la garantía de la vivienda, la garantía de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos reglamentariamente para la protección de los consumidores y usuarios.

**g) Que en la compraventa de vehículos se ponga a disposición de los consumidores información documental sobre sus características, precio de venta y forma de pago, plazo de entrega, garantía y demás requisitos previstos reglamentariamente.**

h) Que en las operaciones de crédito los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas sobre publicidad, se facilite a éstos la reglamentaria información documental y se les entregue el contrato o proyecto de documento contractual, según lo dispuesto en la legislación vigente.

El consumidor y usuario del vehículo eléctrico tiene perfectamente recogido su derecho a la información en este texto normativo, de forma genérica en el apartado primero del artículo 10 y de forma expresa en la letra g) del artículo 11.

## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.3. Ley 11/1998

**Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, y de la calidad de los bienes y servicios**

Referencia legislativas:

Artículo 7



*Apartado 1º Sin perjuicio de lo establecido en las normas civiles y mercantiles, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.*

*Apartado 3º: "El fabricante, el importador o, en su caso, el responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará de acuerdo a la legislación vigente la existencia de un **adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.***

*Apartado 5º "En la prestación de servicios, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, el consumidor tendrá derecho a un **presupuesto previo escrito**".*

*Apartado 6º "Cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar en ellos una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, el prestador del servicio deberá entregar un **resguardo de depósito** en el que figure, como mínimo, el depositante, la identificación del establecimiento o depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o servicio".*

**En relación con las garantías de los productos de consumo** la ley 11/1998, de 5 de diciembre en el artículo 8 establece que:



*1. En los bienes de naturaleza duradera los consumidores y usuarios tendrán derecho a la **garantía**, que incluirá la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro o la devolución del precio pagado en los términos establecidos en la normativa vigente.*

*El vendedor, en el momento de la entrega del bien, facilitará al consumidor las instrucciones suficientes para su correcto uso e instalación y el documento de garantía, en el que constará la identificación del producto, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste. El plazo mínimo de la garantía será de seis meses a contar desde la fecha de recepción del bien.*

*2. En los supuestos de reparaciones de bienes de naturaleza duradera, el prestador del servicio deberá facilitar al consumidor un **resguardo de depósito** de los bienes que se le entreguen para su reparación, se hallen o no en período de garantía, así como un justificante o factura de la reparación efectuada. Igualmente entregará al consumidor el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que constará el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía, que no podrá ser inferior a tres meses desde la recepción por el consumidor del bien reparado.*

*3. El plazo de garantía mínimo, previsto para las garantías de venta y de reparación de bienes de naturaleza duradera, podrá ser ampliado o reducido, mediante la oportuna disposición reglamentaria, para bienes o productos concretos cuya naturaleza aconseje la modificación del mismo.*

*4. El transcurso del plazo de garantía se entenderá suspendido durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía. En el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro, se renovará el plazo de garantía.*

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.3. Ley 11/1998

El texto normativo establece que serán las Administraciones Públicas las que adoptarán las medidas necesarias para que los derechos económicos del consumidor queden protegidos, en este sentido el artículo 9, establece lo siguiente:



*Apartado 1º Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias adoptarán las medidas necesarias destinadas a conseguir los siguientes objetivos:*

*Apartado e) Que se entregue al consumidor y usuario, cuando sea preceptivo, el correspondiente contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada, así como las hojas de reclamaciones.*

*Apartado 2º Los Poderes Públicos velarán para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.*

El consumidor del vehículo eléctrico tiene garantizada la protección de sus derechos económicos en el principio general contenido en el artículo 7. Las obligaciones por parte del fabricante o importador de garantizar un adecuado servicio técnico y el suministro de las piezas, junto al derecho al presupuesto previo en las reparaciones, las garantías o la exclusión de las cláusulas abusivas en los contratos son expresiones de este derecho.

### Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños

Referencia legislativas:

Artículo 21



Los consumidores y usuarios de Castilla y León tienen derecho a una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades.



## 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

4.3. Ley 11/1998

**CONCLUSIONES**

Revisados, analizados y comparados ambos textos normativos, estatal y autonómico, podemos concluir lo siguiente:

- Ambos textos definen claramente en sus disposiciones generales, cuáles son los derechos de los consumidores y usuarios, derechos generales para todos los consumidores independientemente del tipo de bien o servicio. Ambas normas a través de su articulado sientan las bases para garantizar dicha protección.
- La legislación autonómica sobre la defensa de los consumidores y usuarios no contiene definiciones, "empresario", "productor", "producto" y "proveedor". Sería conveniente incluirlas en el texto normativo al objeto de clarificar dichos conceptos y armonizar esta norma con la estatal.
- En el texto estatal al referirse a las cláusulas abusivas se dice que: "Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato", sin embargo dichas prácticas no vienen recogidas como infracción, lo cual puede plantear algún problema.
- La legislación autonómica no contiene una definición expresa sobre las cláusulas abusivas. Vienen recogidas en el artículo 9 "Los Poderes Públicos velarán para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas". No se establece ni su alcance ni los tipos de cláusulas consideradas abusivas.
- La legislación autonómica no contiene referencia a los contratos celebrados a distancia y la contratación electrónica. Tampoco hay referencia a los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales. Por consiguiente el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este tipo de venta tampoco está tipificado como infracción y por ende no está sancionado. Sería conveniente regular esta materia.
- Sería conveniente incluir en la normativa autonómica aspectos relacionados con las garantías y el servicio postventa.
- En el texto autonómico, amparado por el derecho a la información se establece en el artículo 11 lo siguiente: "Que en la compraventa de vehículos se ponga a disposición de los consumidores información documental sobre sus características, precio de venta y forma de pago, plazo de entrega, garantía y demás requisitos previstos reglamentariamente". La alusión expresa a la compraventa de vehículos debe entenderse ahora ampliada al vehículo eléctrico. El término empleado es general, sin distinción al tipo de combustible utilizado, (según los existentes en el momento de redacción del texto normativo). De entrada no debería ser necesario hacer ahora distinción alguna porque se incorpore al mercado el vehículo eléctrico, pero lo cierto es, que de momento no sabemos cómo se van a comercializar, existen al respecto diferentes hipótesis, sin que se hayan tomado decisiones conjuntas al respecto por parte de los fabricantes. No se sabe si el VE se comercializará de forma conjunta con la batería o si existirán dos compraventas separadas (vehículo + batería) o si únicamente se podrá optar por la compra del vehículo y el alquiler de la batería. Sobre este aspecto sí podría ser conveniente tener una regulación que aclarase todos estos extremos.
- El texto estatal (más moderno) no hace alusión expresa a la compraventa de vehículos, siempre hace referencia a los bienes de consumo, entre los que por supuesto se encuentran los vehículos, ya sean los convencionales de combustión interna o los eléctricos.

# 4

## Análisis de la normativa básica de consumo de ámbito estatal y autonómico.

### 4.3. Ley 11/1998

- Ambos textos normativos, estatal y autonómico, son generalistas y es constante en ellos la alusión genérica a otros textos legales para regular determinados aspectos. Desde la perspectiva de la defensa de los derechos de consumidor y usuario del vehículo eléctrico y de cualquier otro consumidor de bienes de consumo es conveniente y necesario adaptar ambos textos. Sólo así su protección quedará garantizada.
- En ambos textos se establece la obligación a los poderes públicos de velar para que se cumpla esta normativa y la especial que pudiera existir, por lo que de cara a proteger al consumidor y por tanto al usuario del VE, convendría articular mecanismos eficaces de vigilancia dada la situación de incertidumbre y poca información existente en estos momentos iniciales de incorporación de dichos vehículos en nuestras ciudades. En estos textos o en otro específico, lo cierto es que si toda la casuística generada por la incorporación del VE a la vida del consumidor no se regula de forma adecuada sus derechos pueden verse seriamente desprotegidos.

## 5

# Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

## 5.1. La compraventa

Con la promulgación de la Constitución de 1978, la protección de los consumidores y usuarios se convierte en un principio. El consumidor a la hora de comprar un vehículo tiene varias opciones:

- Comprar un coche nuevo o usado.
- El coche usado lo puede comprar a un profesional o a un particular.

Del presente análisis se descarta la compraventa entre particulares pues a ella no es de aplicación todo lo expuesto hasta ahora en relación con la protección de los derechos de los consumidores. La compraventa entre particulares se rige por las normas de Derecho Civil común.

### NORMATIVA

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad (BOE de 15 de noviembre de 1988), modificada por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 31 de diciembre).
- Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a venta directa a los consumidores y usuarios (BOE de 8 de diciembre de 1988), modificado por el Real Decreto 1182/1989 de 29 de septiembre (BOE de 3 de octubre de 1989).
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de Seguridad General de los Productos (BOE de 10 de enero de 2004).
- Real Decreto 2822/1998, de 13 de septiembre Reglamento de General de Vehículos, (BOE de 26 de enero de 1999), modificado por la Orden PRE/52/2010, de 21 de enero, que modifica los anexos II, IX, XI, XII y XVII del Real Decreto 2822/1998.

# 5

## Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

### 5.1. La compraventa

En materia de garantías:

- 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Modificado por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (BOE de 23 de diciembre) y por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 31 de diciembre).
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios.

### ANÁLISIS

**Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de Seguridad General de los Productos** (BOE de 10 de enero de 2004).

Artículo 1. **Objetivo y ámbito de aplicación.**

1. *El objetivo de este real decreto es garantizar que los productos que se pongan en el mercado sean seguros.*
2. *Las disposiciones de este real decreto se aplicarán a todo producto destinado al consumidor, incluidos los ofrecidos o puestos a disposición de los consumidores en el marco de una prestación de servicios para que éstos los consuman, manejen o utilicen directamente o que, en condiciones razonablemente previsibles, pueda ser utilizado por el consumidor aunque no le esté destinado, que se le suministre o se ponga a su disposición, a título oneroso o gratuito, en el marco de una actividad comercial, ya sea nuevo, usado o reacondicionado.*
3. *No obstante lo previsto en el apartado anterior, lo dispuesto en este real decreto no se aplicará a los productos usados que se suministren como antigüedades o para ser reparados o reacondicionados antes de su utilización, siempre que el proveedor informe de ello claramente a la persona a la que suministre el producto.*
4. *Cuando para un producto exista una normativa específica que tenga el mismo objetivo y que regule su seguridad, este real decreto sólo se aplicará con carácter supletorio a aquellos riesgos, categorías de riesgos o aspectos no regulados por dicha normativa.*
5. *Esta disposición se aplicará sin perjuicio de lo establecido en materia de responsabilidad por los daños ocasionados por productos defectuosos, y de las obligaciones que para los empresarios surjan de conformidad con la legislación civil y mercantil en los supuestos de retirada y recuperación de los productos de los consumidores.*



**Artículo 2. Definiciones.**

A los efectos de esta disposición, se entenderá por:

a) "Producto seguro": cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

1.º Las características del producto, entre ellas su composición y envase.

2.º El efecto sobre otros productos, cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

3.º La información que acompaña al producto. En particular, el etiquetado; los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación; las instrucciones de montaje y, si procede, instalación y mantenimiento, así como cualquier otra indicación o información relativa al producto.

4.º La presentación y publicidad del producto.

5.º Las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular, los niños y las personas mayores.

La posibilidad de alcanzar niveles superiores de seguridad o de obtener otros productos que presenten menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro.

b) "Producto inseguro": cualquiera que no responda a la definición de producto seguro.

c) "Riesgo": posibilidad de que los consumidores y usuarios sufran un daño para su salud o seguridad, derivado de la utilización, consumo o presencia de un producto. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, entre otras posibles circunstancias, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca un daño y la severidad de éste. Se considerará riesgo grave aquel que en virtud de tales criterios exija una intervención rápida de las Administraciones públicas, aun en el caso de que los posibles daños para la salud y seguridad no se materialicen inmediatamente.

d) "Productor":

1.º El fabricante de un producto cuando esté establecido en la Comunidad Europea. Se considerará también fabricante toda persona que se presente como tal estampando en el producto su nombre, marca o cualquier otro signo distintivo, o toda persona que proceda al reacondicionamiento del producto.

2.º El representante del fabricante cuando no esté establecido en la Comunidad Europea o, a falta de representante establecido en la Comunidad, el importador del producto.

3.º Los demás profesionales de la cadena de comercialización, en la medida en que sus actividades puedan afectar a las características de seguridad del producto.

e) "Distribuidor": cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de seguridad de los productos.

f) "Norma UNE": especificación técnica aprobada por los organismos de normalización reconocidos, cuya referencia haya sido publicada en el "Boletín Oficial del Estado", conforme a lo establecido en el Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de infraestructura para la calidad y seguridad industrial.



#### Artículo 3. Evaluación de la seguridad de un producto.



1. Se considerará que un producto que vaya a comercializarse en España es seguro cuando cumpla las disposiciones normativas de obligado cumplimiento en España que fijen los requisitos de salud y seguridad.
2. En los aspectos de dichas disposiciones normativas regulados por normas técnicas nacionales que sean transposición de una norma europea armonizada, se presumirá que también un producto es seguro cuando sea conforme a tales normas.
3. Cuando no exista disposición normativa de obligado cumplimiento aplicable o ésta no cubra todos los riesgos o categorías de riesgos del producto, para evaluar su seguridad, garantizando siempre el nivel de seguridad que los consumidores pueden esperar razonablemente, se tendrán en cuenta los siguientes elementos:
  - a) Normas técnicas nacionales que sean transposición de normas europeas no armonizadas.
  - b) Normas UNE.
  - c) Las recomendaciones de la Comisión Europea que establezcan directrices sobre la evaluación de la seguridad de los productos.
  - d) Los códigos de buenas prácticas en materia de seguridad de los productos que estén en vigor en el sector, especialmente cuando en su elaboración y aprobación hayan participado los consumidores y la Administración pública.
  - e) El estado actual de los conocimientos y de la técnica.
4. La conformidad de un producto con las disposiciones normativas que le sean aplicables o con alguno de los elementos recogidos en los apartados anteriores, habiendo incluso, en su caso, superado los correspondientes controles administrativos obligatorios, no impedirá a los órganos administrativos competentes adoptar alguna de las medidas previstas en esta disposición si, pese a todo, resultara inseguro, ni eximirá a los productores y distribuidores del cumplimiento de sus deberes.
5. A los efectos de la adopción de las correspondientes medidas administrativas de reacción, salvo prueba en contrario, se presumirá que un producto es inseguro cuando:
  - a) El producto o las instalaciones donde se elabore carezcan de las autorizaciones u otros controles administrativos preventivos necesarios establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de los consumidores y usuarios. En particular, cuando estando obligado a ello, el producto haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente "declaración CE de conformidad", el "marcado CE" o cualquier otra marca de seguridad obligatoria.
  - b) Carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor.
  - c) Pertenezca a una gama, lote o una remesa de productos de la misma clase o descripción donde se haya descubierto algún producto inseguro.
6. Dentro del ámbito de aplicación de esta disposición, el Ministerio de Sanidad y Consumo, mediante resolución del Director del Instituto Nacional del Consumo, publicará en el "Boletín Oficial del Estado" las referencias de las normas UNE EN armonizadas, a efectos de la presunción arriba mencionada, actualizándolas y suprimiéndolas, en su caso, de igual forma.



## 5

## Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

## 5.1. La compraventa



7. Cuando alguna Administración pública tenga conocimiento o sospeche que el cumplimiento de una norma UNE EN armonizada no garantiza el deber general de seguridad, comunicará este hecho, junto con todos los datos de que disponga, al Instituto Nacional del Consumo. Este organismo, con carácter previo, resolverá si tal circunstancia puede tener su origen en la correspondiente norma europea armonizada o en una transposición deficiente. En el primer caso, se solicitará a la Comisión Europea que decida sobre la adecuación de la norma europea armonizada al deber general de seguridad. En el segundo, si el hecho se confirma, el Director del Instituto Nacional del Consumo resolverá la supresión, total o parcial, de la referencia de la norma en el listado oficialmente publicado de normas UNE EN armonizadas. En aquellos supuestos en que la Comisión Europea publique la supresión de la referencia de una norma del listado de normas europeas armonizadas, el Director del Instituto Nacional del Consumo procederá también a la publicación en el "Boletín Oficial del Estado" de la supresión de la norma UNE EN armonizada equivalente.

8. Las resoluciones del Director del Instituto Nacional del Consumo a que se refieren los dos apartados anteriores requerirán un informe previo de la dirección general competente en materia de seguridad industrial.

En el Capítulo II se establecen los **Deberes para garantizar la seguridad general de los productos**

#### Artículo 4. Deberes de los productores.



1. Los productores tienen el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores o usuarios por medios apropiados de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

a) Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados.

Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.

b) Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presentan para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, incluyendo informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha.

# 5

## Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

### 5.1. La compraventa

#### Artículo 5. **Deberes de los distribuidores.**



1. *Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.*
2. *Los distribuidores actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.*
3. *Dentro de los límites de sus actividades respectivas, participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:*
  - a) *Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.*
  - b) *Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, y proporcionando la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquélla, en su caso, a las autoridades que la soliciten.*
  - c) *Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.*

#### Artículo 6. **Otros deberes de productores y distribuidores.**



1. *Cuando los productores y los distribuidores sepan o deban saber, por la información que poseen y como profesionales, que un producto que ya han puesto a disposición de o suministrado a los consumidores en España presenta riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, comunicarán tales hechos inmediatamente a los órganos administrativos competentes de la comunidad autónoma afectada. En el caso de que el producto esté o se haya suministrado a los consumidores de cualquier forma en el territorio de más de una comunidad autónoma, esta comunicación se dirigirá al órgano competente de la comunidad autónoma donde radique su domicilio social, que la transmitirá inmediatamente al Instituto Nacional del Consumo, para su traslado al resto de las comunidades autónomas afectadas.*
2. *Esta comunicación deberá contener, al menos:*
  - a) *Los datos que permitan identificar con precisión el producto o lote de productos.*
  - b) *Una descripción completa del riesgo que presentan los productos.*
  - c) *Toda la información disponible que sea útil para localizar el producto.*
  - d) *Una descripción de la actuación emprendida con el fin de prevenir los riesgos para los consumidores.*

*Esta comunicación se ajustará al formulario tipo que, en su caso, y de conformidad con lo que defina la Comisión Europea, establezca al respecto el Instituto Nacional del Consumo, previo informe de la Comisión de Cooperación de Consumo.*
3. *Mediante el mismo procedimiento del párrafo anterior, se podrán determinar las condiciones concretas, como las relativas a productos o circunstancias aislados, en las que no sea obligatoria la mencionada comunicación.*

## 5

## Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

## 5.1. La compraventa



4. Los productores y los distribuidores, dentro de los límites de sus respectivas actividades, colaborarán con los órganos administrativos competentes, a petición de éstos, en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten los productos que suministren o hayan suministrado. En particular, deberán facilitar toda la información pertinente que se les demande, incluida aquella que pudiera estar protegida por el secreto comercial e industrial, en el plazo máximo de cinco días, salvo que por la urgencia del caso concreto se indique uno inferior. La información amparada por el secreto comercial e industrial no será divulgada ni destinada a otra finalidad distinta a la que justifica su recepción.

5. Los productores y distribuidores deberán mantener bajo estricto control los productos sometidos a medidas restrictivas, absteniéndose de disponer de ellos en cualquier forma hasta la autorización de los órganos administrativos competentes.

#### Real Decreto 2822/1998, de 13 de septiembre, Reglamento General de Vehículos (BOE de 26 de enero de 1999).

Se establecen la homologación, inspección y condiciones técnicas que deben cumplir los vehículos para poder estar en circulación. La transmisión de titularidad entre particulares y cuando interviene un establecimiento abierto a este fin, las obligaciones del vendedor y del adquirente. Matriculaciones, autorizaciones temporales para circular etc.

En el artículo 1 se establece que: La circulación de vehículos exigirá que éstos obtengan previamente la correspondiente autorización administrativa, dirigida a verificar que estén en perfecto estado de funcionamiento y se ajusten en sus características, equipos, repuestos y accesorios a las prescripciones técnicas que se fijan en este Reglamento. Se prohíbe la circulación de vehículos que no estén dotados de la citada autorización.

En el Anexo II se establece una amplísima lista de definiciones y categorías de vehículos, según diferentes criterios, ya sea por criterios de construcción, de utilización, o por el servicio al que se destinan. Ni en las definiciones, ni en las categorías de vehículos se hace alusión alguna al tipo de carburante, no parece necesario diferenciarlo ahora por la llegada del vehículo eléctrico.

Respecto del cambio de titularidad en la compraventa de vehículos usados ya sea entre particulares o a través de un vendedor con establecimiento abierto a tal efecto, regulada en este Real Decreto, tampoco se hace aquí, distinción alguna al tipo de carburante utilizado, su regulación puede abarcar perfectamente a la compraventa del vehículo eléctrico. Únicamente pueden surgir dudas en cuanto a las baterías si al final (o en algunas ocasiones) éstas no fueran titularidad del propietario del vehículo.



# 5

## Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

### 5.1. La compraventa - 5.2. Breve referencia a la seguridad del vehículo eléctrico.

**Respecto de las garantías:** habrá que estar a lo referido anteriormente en el 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Podemos resumir como aspectos más relevantes de la Ley en esta materia los siguientes:

- ↪ Garantía de dos años para vehículos nuevos y un año (mínimo) para vehículos usados.
- ↪ El plazo de reclamación de los compradores para ejercitar las acciones legales oportunas a tres años.
- ↪ La garantía legal puede ser ampliada con una garantía comercial, la cual deberá establecerse por escrito en documento.
- ↪ El vendedor profesional correrá no sólo con la reparación, sino también con los gastos que supongan el desplazamiento, la mano de obra y en su caso el perjuicio que pueda suponer la privación del uso del vehículo al comprador.
- ↪ En la compra venta de vehículos entre particulares se aplicará el Código Civil.

### 5.2. Breve referencia a la seguridad del vehículo eléctrico.

El vehículo eléctrico es una máquina eléctrica y por tanto su utilización puede provocar situaciones de peligro. La Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) elaboró una serie de normas relacionadas con el vehículo eléctrico, siendo las más importantes las siguientes:

- ↪ **CEI-IEC 60785:** Rotating machines for electric road vehicles. Máquinas rotatorias para vehículo eléctrico. Se aplica a las máquinas eléctricas rotatorias (motores de tracción y motores auxiliares) de vehículos eléctricos, incluyendo híbridos, que sean alimentados por la batería de tracción principal. Establece reglas generales para el diseño, instalación y control de motores de tracción y auxiliares que sean instalados en vehículos eléctricos, e indica los requerimientos técnicos y condiciones de control para ellos. Tiene el estatus de informe técnico.
- ↪ **CEI-IEC 60786:** Controllers for electric road vehicles. Se aplica al equipamiento en el vehículo eléctrico que controla la tasa de transferencia de energía entre la(s) batería(s) y el(los) motor(es). Señala los requerimientos recomendados mínimos para la construcción y funcionamiento de controladores de tracción del vehículo eléctrico. Tiene el estatus de informe técnico.
- ↪ **CEI-IEC 60783:** Wiring and connectors for electric road vehicles. Alambrado y conectores para vehículos eléctricos. Se aplica al cableado y a los conectores usados en las baterías de vehículos eléctricos. Estas recomendaciones no son aplicables a las alambradas de baja tensión para los accesorios auxiliares y de señalización, como el claxon, las luces, los intermitentes, los limpiaparabrisas, etc. Ni a las conexiones entre las células de la batería de tracción. Proporciona normas generales para todo el alumbrado exterior y los conectores que se usan para unir los elementos y subsistema de tracción. Las reglas se aplican a la corriente pesada, ligera y a los arneses de señalización. Toma el nombre de informe técnico.
- ↪ **CEI-IEC 60784:** Instrumentation for electric road vehicles. Herramientas para los coches eléctricos. Se aplica a las herramientas de los coches eléctricos, excluyendo aquellas que se usan para los vehículos con motores combustión interna. Define el tipo de herramientas y dispositivos de señalización que se pueden adaptar, como se deben colocar y como tratarlas. Es un informe técnico.

Estas normas de seguridad y todas aquellas otras que sean de aplicación deberán cumplirse y poder acreditarse ante el consumidor.

## 5.3. Breve referencia a la homologación del vehículo eléctrico.

## 5.3. Breve referencia a la homologación del vehículo eléctrico.

La homologación de vehículos es el procedimiento técnico administrativo por el que la administración competente verifica que un prototipo de vehículo, componente o sistema de automoción, cumple los requisitos reglamentarios antes de ser matriculado.

A efectos de homologación, cualquier tipo de vehículo a motor lo es, con independencia del tipo de sistema de propulsión. Eso sí, dentro de este procedimiento general habrá apartados específicos para vehículos eléctricos, igual que los hay para los vehículos con motor de gas, diésel, o híbrido.

Los requisitos sujetos a homologación se refieren a aspectos de seguridad activa (medios para evitar el accidente), seguridad pasiva (elementos destinados a reducir las consecuencias de un accidente) o protección del medio ambiente.

En general hay dos formas de demostrar a la Administración Pública el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, estas son: la homologación y la autocertificación.

- La homologación consiste, en la obtención de un certificado de la Administración Pública que avala el cumplimiento de los requisitos técnicos o administrativos. Obtenido el certificado, el fabricante puede comercializar el producto y está sujeto a un control periódico anual posterior a la salida de fábrica de los productos cubiertos por la homologación.
- La autocertificación, exige que sea el propio fabricante quien declare que su producto cumple con los requisitos. A posteriori la Administración Pública puede verificar el cumplimiento en cualquier muestra tomada al azar de los puntos de venta y actuar en consecuencia si se demuestra que no es conforme. La verificación se produce en el punto de venta del producto.

Europa, Japón y China utilizan generalmente la homologación. EE.UU., Canadá y Australia, la autocertificación. Hay países con sistemas mixtos como Corea o Brasil.

En el caso de España, la homologación de tipo se reglamenta en las siguientes directivas marco:

- Directiva 2007/46/CE de homologación de tipo CE de los vehículos a motor y sus remolques.
- Directiva 2003/37 y modificaciones, de homologación de tipo CE de tractores agrícolas.
- Directiva 92/61 y 2002/24 de homologación de tipo CE de motocicletas y ciclomotores.

Todas ellas definen los procedimientos administrativos, modelos de documentación aportada por el fabricante del vehículo, de certificados de homologación concedidos por la Administración, de documentos individuales de matriculación, la lista de requisitos técnicos exigibles, los criterios de conformidad de la producción.

Los requisitos técnicos exigibles (a turismos de uso privado, furgonetas, camiones medianos y grandes y a autobuses medianos y grandes) están definidos en Reglamentos UNECE y Directivas UE.

# 5

## Compraventa de vehículos eléctricos nuevos y de segunda mano

### 5.3. Breve referencia a la homologación del vehículo eléctrico - 5.4. Compraventa de vehículo usado

#### Reglamentación Específica para Vehículos Eléctricos y Reglamentación General Particularizada al Vehículo Eléctrico

El Reglamento 100 ECE, es un reglamento de seguridad eléctrica en el que se incluye los requisitos de homologación específicos para el coche eléctrico. El 4 de diciembre de 2010 entró en vigor la serie 01 de enmiendas de este reglamento, por lo que desde esta fecha y hasta el 4 de diciembre de 2012, fecha en la que será obligatorio su cumplimiento, convivirán ambas versiones.

- Reglamento 100.00 ECE, en él se establecen los requisitos que deben cumplir los vehículos eléctricos con batería en cuanto a construcción, seguridad funcional y emisiones de hidrogeno. Este reglamento es aplicable a vehículos con baterías, de tracción puramente eléctrica, por lo que no se aplica a los vehículos híbridos.
- Reglamento 100.01 ECE, la principal novedad de este reglamento respecto de la versión anterior es la inclusión de los vehículos híbridos dentro de su ámbito de aplicación.

El Reglamento 100 ECE deberá ser completado con apartados específicos para vehículo eléctrico en los reglamentos ECE siguientes:

- Reglamento 10 ECE, compatibilidad electromagnética de vehículos. Este reglamento no contiene requisitos específicos para los vehículos eléctricos, pero es evidente que, dado que los vehículos eléctricos tienen más fuentes de emisiones electromagnéticas que los vehículos de combustión interna, es muy importante tenerle en cuenta.
- Reglamento 13 ECE, sistema de frenado de los vehículos industriales y comerciales, y Reglamento 13H ECE, sistema de frenado de los vehículos de turismo. La utilización de frenos regenerativos es una de las características habituales de los vehículos eléctricos, este tipo de frenos permite aprovechar la energía disipada durante el frenado, transformándola en energía eléctrica que se puede acumular en las baterías.
- Reglamento 79 ECE, sistema de dirección. Este reglamento define las características de construcción, los esfuerzos máximos que deberán aplicarse a los mecanismos de dirección y los requisitos de control que deberán cumplir los sistemas electrónicos del vehículo.
- Reglamento 85 ECE, potencia neta y máxima. Este reglamento contiene prescripciones especiales para la medición de la potencia neta de los motores eléctricos. Además dispone de un anexo específico para la determinación de la potencia máxima de los motores eléctricos de tracción durante 30 minutos.
- Reglamento 94 ECE, choque frontal y Reglamento 95 ECE, choque lateral. Para estos dos reglamentos se está considerando la inclusión de requisitos referentes a las particularidades de vehículos eléctricos.
- Reglamento 101 ECE, consumo de combustible y emisión de CO<sub>2</sub>. Este reglamento trata de las emisiones de CO<sub>2</sub> y el consumo de combustible para vehículos con motor de combustión o híbridos, y del consumo y autonomía de los vehículos eléctricos. Posee dos anexos diferenciados, uno para vehículos eléctricos y otro para híbridos.



## 5.4. Compraventa de vehículo usado

A la hora de comprar un vehículo usado existen para el consumidor dos opciones:

- ✎ Comprar el vehículo usado (combustión interna o eléctrico) en un establecimiento dedicado a esta actividad o en servicios de ocasión de los concesionarios oficiales.
- ✎ Comprar el vehículo usado a un particular.

En el primer caso, la compraventa vendrá amparada por el 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y si surge algún problema el consumidor podrá hacer valer los derechos contenidos en el mismo y además llegado el caso, podrá presentar reclamación gratuita ante los organismos de defensa de los consumidores. Mientras que en el segundo caso, la compra del vehículo usado a un particular, se regulará por el Derecho Civil, siendo en este caso, los tribunales de justicia los encargados de dirimir las controversias.

A nivel estatal no existe regulación específica respecto de la compraventa de vehículos usados. A nivel autonómico algunas comunidades cuentan con dicha regulación por ejemplo la Comunidad de Madrid, la Junta de Andalucía, etc. Castilla y León no cuenta con una norma de este tipo. Por supuesto en los casos en los que se regula esta compraventa no se distingue si el vehículo es de combustión interna o eléctrico.

Aunque desde un punto de vista empresarial se está luchando por conseguir una simplificación legislativa, pues nuestro ordenamiento jurídico cuenta con un excesivo número de normas, no obstante debido a la complejidad de la materia y en aras a proteger a los consumidores y usuarios podría ser conveniente regular la compraventa de vehículos usados (de combustión interna y eléctricos) en establecimientos dedicados a esta actividad.

La regulación tendría que reflejar los siguientes aspectos:

### ✎ Para garantizar el derecho a la protección de la salud y seguridad.

La obligación por parte del vendedor a:

- ✎ Suministrar vehículos seguros, que cumplan con todas las exigencias y requisitos legales de seguridad que le sean de aplicación.
- ✎ Retirar, suspender o recuperar cualquier vehículo que no se ajuste a los requisitos de seguridad exigidos o que por cualquier causa supongan un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

### ✎ Para garantizar el derecho a la información:

La obligación por parte del vendedor de exhibir un cartel donde se indique que el establecimiento tiene a disposición del consumidor:

- ✎ La normativa que regula la compraventa
- ✎ El documento individualizado de cada vehículo expuesto
- ✎ El cartel oficial informativo de la existencia de las hojas de reclamaciones

#### **Contenido del documento individualizado del automóvil:**

El consumidor podrá solicitar una copia del mismo que le será entregada sellada y firmada por el representante del establecimiento y que contendrá la siguiente información:

- Titular del vehículo
- Marca, modelo, cilindrada, potencia, número de bastidor y matrícula.
- Antigüedad, kilometraje y servicio inmediato anterior recogido en la tarjeta técnica del vehículo.
- Fecha y resultado de la última ITV
- Denominación del establecimiento del vendedor, CIF y domicilio.
- Fecha de adquisición del vehículo.
- Condiciones de la garantía.
- Cargas y gravámenes sobre el vehículo o si está libre de ellas.

Además el vendedor colocará de forma visible y claramente legible sobre cada vehículo expuesto a la venta un cartel en el que consten los siguientes datos: El número de matrícula, mención que exprese si es o no propiedad del titular del establecimiento, su antigüedad, kilometraje, fecha de la primera matriculación, servicio a que estaba destinado anteriormente, precio y mención sobre si cuenta o no con garantía.

Si alguno de los datos requeridos, tanto para el cartel como para el documento informativo, no constaran en la documentación oficial del vehículo, se indicará de forma expresa en el apartado correspondiente la mención "NO CONSTA".

En dicho documento deberá indicarse de manera claramente visible la vigencia del precio indicado, que será, como mínimo, de diez días naturales.

Cuando el vehículo a transferir presente deficiencias, haya sido objeto de cambios de las características iniciales que figuren en su tarjeta técnica o haya sufrido, como consecuencia de un accidente u otra causa un daño importante que haya exigido su presentación a una nueva inspección técnica antes de su nueva puesta en circulación, habrá de constar en el documento individualizado la fecha y resultado de dicha revisión.

Todo lo anterior será sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Real Decreto 2822/1998, de 23 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, así como de conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/1988, de 11 de Noviembre, General de Publicidad.

#### **— Para garantizar el derecho a los intereses económicos:**

Al formalizar la compraventa del vehículo, el establecimiento deberá entregar al consumidor la siguiente documentación:

- Contrato de compraventa
- Copia del documento individualizado del vehículo
- Factura en la que deberán consignarse los datos de identificación fiscal exigidos por la legislación estatal vigente, el precio de venta, con desglose de impuestos, así como una identificación del vehículo (marca, modelo y matrícula) y duración de la garantía que, en su caso, posea.

- ✎ Si se entregasen cantidades a cuenta de la compra (en concepto de señal), el vendedor deberá entregar un justificante de la identificación del vehículo y una copia del documento individualizado.

Respecto de **la garantía**, la normativa establece que el vendedor responde ante la falta de conformidad que exista en el momento de la entrega, esto es que el vehículo se ajuste a la descripción realizada por el vendedor.

En el documento individualizado informativo se hará constar que los obligados legalmente a prestar garantía tendrán que hacerlo en la forma y plazo establecidos en la normativa vigente. Mínimo 1 año para bienes usados.

Al normalizarse la compraventa, el vendedor deberá suministrar al comprador la documentación necesaria para poder hacer efectiva la garantía.

#### **Para garantizar el derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños:**

Todos los establecimientos que se dediquen a la actividad contemplada en el ámbito de aplicación del presente Decreto tendrán a disposición de los consumidores que las soliciten **Hojas de quejas y reclamaciones**.

#### **CONCLUSIONES**

- ✎ La compraventa de vehículos debe ser segura en todo momento. No debe existir discriminación alguna entre usuarios de vehículos de combustión interna y usuarios de vehículo eléctrico. Ambos tipos de vehículo deberán cumplir con los requisitos de homologación y condiciones técnicas que les afecten. El vehículo eléctrico tiene algunas reglamentaciones que le son específicas y que por tanto deberán ser tenidas en cuenta durante su fabricación.
- ✎ A nivel estatal no hay una norma que regule la compraventa de vehículos usados. A nivel autonómico, algunas comunidades cuentan con una regulación al respecto, aunque éste no sea el caso de Castilla y León.
- ✎ Respecto de la compraventa del vehículo eléctrico, la situación actual no nos da todavía respuesta a las siguientes preguntas: **¿Qué pasa con las baterías?, ¿se compran con el coche? ¿son dos compraventas distintas?, ¿se compra el coche y se alquila la batería?**

Para la compraventa de vehículo eléctrico nuevo o usado se exigirán los mismos requisitos que para la compraventa de cualquier otro vehículo nuevo o usado de combustión.

# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor. Referencia a las ITV.

La llegada del vehículo eléctrico va a suponer para los talleres de reparación de automóviles (no oficiales) una modificación importante pues tendrán que adaptar y renovar tanto las instalaciones como sus conocimientos a las nuevas exigencias creadas por los nuevos modelos de transporte si quieren sobrevivir. Si ya veían amenazada su existencia por la presencia de los talleres oficiales de los fabricantes, ahora su situación no mejorará salvo que apuesten fuerte por el cambio. Las novedades del sector va a obligarles a pasar por un proceso de reciclaje o formación, ya que la tecnología que van a tener que manipular no es la misma que la de los vehículos de combustión. La llegada del vehículo eléctrico, exigirá profesionales especializados en electrotecnia y electrónica. Los conocimientos mecánicos que hasta ahora tenían van a seguir siendo útiles sólo para los problemas o averías relacionados con la parte dinámica de los vehículos, pero no para lo que tiene que ver con la tracción y la gestión energética.

Los vehículos eléctricos aunque tienen menos piezas mecánicas que los de combustión también necesitan mantenimiento, por lo que los talleres a partir de ahora se van a encontrar para ambos tipos de vehículos con dos tipos de mantenimiento. Mantenimiento preventivo: aquellas operaciones que se deben realizar sobre el vehículo cada cierto tiempo o kilometraje, según las instrucciones del fabricante para asegurar su correcto funcionamiento. Y mantenimiento correctivo: aquél en el que se reparan las diferentes partes del vehículo en el momento en que dejan de funcionar o empiezan a fallar.

Pero además se van a encontrar con elementos que comparten vehículos de combustión y vehículos eléctricos, relacionados con la dinámica y con el concepto de vehículo, independientemente del tipo de propulsión como las ruedas, los frenos, suspensiones, carrocería, chasis, etc. Y con elementos que dependen del sistema de propulsión, esto es: transmisiones, motor, depósito, componentes electrónicos, etc., es decir diferentes según estemos ante un vehículo eléctrico o de combustión.

## 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

Un aspecto muy importante en el mantenimiento de los sistemas eléctricos es el de la seguridad del personal que manipula los equipos. Además de la formación necesaria que se requerirá para la eficiencia del trabajo, esto es la solución de los problemas que se presenten en los vehículos a manipular, habrá que tener en cuenta la seguridad de los operarios. La formación es la principal arma que se tiene para evitar situaciones peligrosas cuando se manipula electricidad, así es que la adecuada gestión de los riesgos laborales será fundamental.

## NORMATIVA

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 (BOE de 16 de julio de 1986), modificado por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 31 de diciembre), que deroga el artículo 12.1 del Real Decreto 1457/1986 y por el Real Decreto 455/2010, de 16 de abril.

## ANÁLISIS

### Definición de vehículo:

El Real Decreto 455/2010, de 16 de Abril aporta una nueva definición de vehículo, concretamente la siguiente:

*"A efectos del presente real decreto, se entiende 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, definido en el anexo II del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos. A efectos de este real decreto, se entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos especiales."*

### Art. 2.º Concepto de talleres.

*A efectos del presente Real Decreto, se entienden por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes 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, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad al término de su fabricación.*

*Por extensión, la presente normativa afectará también a la actividad industrial complementaria de instalación de accesorios en vehículos automóviles, con posterioridad al término de su fabricación, y que sean compatibles con las Reglamentaciones vigentes en materia de seguridad y sanidad*



# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

### Clasificación:

Según el Real Decreto 1457/1986 y su modificación por el Real Decreto 455/2010, de 16 de abril:



*Todos los talleres están obligados a mostrar una **placa identificativa**, de forma perfectamente visible en la fachada del edificio. Conforme a esta identificación, los talleres de reparación de vehículos pueden ser:*

#### **1. Por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes:**

*a) Talleres genéricos, o independientes: Los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.*

*b) 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 por convenio escrito.*

*Solo estos talleres, clasificados como oficiales, pueden mostrar los distintivos de marcas.*

#### **2. Por su rama de actividad, aplicable a los talleres que efectúen trabajos de reparación de vehículos exceptuando los de motocicletas:**

*a De mecánica: trabajos de reparación o sustitución en el sistema mecánico del vehículo, incluidas sus estructuras portantes y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.*

*b) De electricidad-electrónica: trabajos de reparación o sustitución en el equipo eléctrico-electrónico del automóvil.*

*c) De carrocerías: trabajos de reparación o sustitución de elementos de carrocería no portantes, guarnicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.*

*d) De pintura: trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.*

#### **3. Motocicletas: Trabajos de reparación o sustitución, en vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.**

**4. Por su especialidad:** Según los trabajos limitados a actividades de reparación o sustitución sobre determinados equipos o sistemas del vehículo.

La legislación en vigor aún no contempla la reparación de vehículos eléctricos.



## 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

**Derecho a la protección de la salud y seguridad**

Referencias legislativas:

Artículo 4. **Inicio de actividad** (según redacción Real Decreto 455/2010, de 16 de abril).



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 en la comunidad autónoma del territorio donde esté ubicado el taller, una declaración responsable 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 los apartados 7 y 8 de este artículo, que dispone de la documentación que así lo acredite, 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 real decreto.

2. La puesta en servicio del establecimiento del taller y de las instalaciones de éste sometidas a legislación específica de seguridad industrial, se registrarán por lo previsto en la misma.

....

8. 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.

**Derecho a la información**

Referencias legislativas:

La ley 29/2009 de 30 de diciembre, que modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios suprime el artículo 12.1 de la Ley 1457/1986, quedando de la siguiente manera:

Artículo 12. **Información al usuario.**



1. Derogado

2. Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos de trabajos, y su sistema de valoración en pesetas, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.

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

4. 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 Real Decreto y demás disposiciones vigentes.

5. Las hojas de reclamaciones a que se refiere el presente artículo deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el anexo III de este Real Decreto, y figurar, al menos, en la lengua española oficial del Estado.

6. Todo lo anterior se entiende 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. (Introducido por Ley 455/2010).

# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

Ley 17/2009 de 23 de noviembre, Artículo 22, **Obligaciones de información de los prestadores:**



1. Sin perjuicio de las obligaciones de información establecidas en la legislación de protección de los consumidores y usuarios que resulte de aplicación, los prestadores de servicios, con la debida antelación, pondrán a disposición de los destinatarios toda la información exigida en el presente artículo de forma clara e inequívoca, antes de la celebración del contrato, o en su caso, antes de la prestación del servicio.

2. Los prestadores proporcionarán al destinatario, de forma fácilmente accesible, la información siguiente:

a) Los datos de identidad, forma y régimen jurídico, número de identificación fiscal del prestador, dirección donde tiene su establecimiento, y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto con él y en su caso, por vía electrónica.

b) Datos registrales del prestador del servicio.

c) Los datos de la autoridad que, en su caso, haya otorgado la autorización.

d) En las profesiones reguladas, la cualificación profesional y el Estado miembro en el que fue otorgada, así como, en su caso, el colegio profesional, la asociación profesional u organismo análogo en el que esté inscrito el prestador.

e) Las condiciones y cláusulas generales, y las relativas a la legislación y jurisdicción aplicable al contrato.

f) Garantías posventa adicionales a las exigidas por ley, en su caso.

g) El precio completo del servicio, incluidos los impuestos, cuando el prestador fije previamente un precio para un determinado tipo de servicio.?

h) Las principales características del servicio o servicios que ofrezca.?

i) En su caso, el seguro o garantías exigidas, y en particular, los datos del asegurador y de la cobertura geográfica del seguro.?

j) En caso de que el prestador ejerza una actividad sujeta al IVA, el número de identificación fiscal.?

k) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.?

l) Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor, el plazo y la forma de ejercitarlo.

3. A petición del destinatario, los prestadores pondrán a disposición de aquél la siguiente información complementaria:

a) Cuando el precio no lo fije previamente el prestador, el precio del servicio o, si no se puede indicar aquél, el método para calcularlo; o un presupuesto suficientemente detallado.

b) Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.

c) En el caso de las profesiones reguladas: referencia a las normas de acceso a la profesión en el Estado miembro de establecimiento y los medios para acceder a dichas normas.

d) La información relativa a sus actividades multidisciplinares, posibles conflictos de interés y las medidas adoptadas para evitarlos. Esta información deberá figurar en todo documento informativo de los prestadores en el que se presenten de forma detallada sus servicios.

## 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor



e) Los posibles códigos de conducta a que, en su caso, esté sometido el prestador, así como la dirección en que dichos códigos se pueden consultar por vía electrónica y en qué idiomas están disponibles.

f) Información detallada sobre las características y condiciones para hacer uso de los medios extrajudiciales de resolución de conflictos cuando estén sujetos a un código de conducta o sean miembros de alguna organización profesional en los que se prevean estos mecanismos.

4. Toda la información a que se refieren los apartados anteriores se pondrá a disposición del destinatario por el prestador, en alguna de las formas siguientes:

a) En el lugar de prestación del servicio o de celebración del contrato.

b) Por vía electrónica a través de una dirección facilitada por el prestador.

c) Figurando dicha información en todo documento informativo del prestador que se facilite al destinatario y en el que se presenten de forma detallada sus servicios.

d) Por vía electrónica a través de una página web.

### Presupuesto y resguardo de depósito:

#### Artículo 14



1. Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito.

Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

2. En el presupuesto debe figurar:

a) El número de identificación fiscal y el domicilio del taller (según redacción Ley 455/2010)

b) El nombre y domicilio del usuario.

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.

g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto.

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

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

# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor



4. 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.

5. Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

6. 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, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, podrá realizarse la reparación.

7. En todos los casos en que el 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. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

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

a) el número de identificación fiscal y el domicilio del taller (redacción según Ley 455/2010)

b) El nombre y domicilio del usuario.

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

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

f) Fecha y firma del prestador del servicio.

7.2 La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.

7.3 En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del taller.

8. El plazo de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado deberá guardar, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, la adecuada relación con la Entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.

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

## 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

**Gastos de estancia:**

Artículo 15.2



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

**Piezas de repuesto:**

Art. 9.



1. Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación con las excepciones que se enuncian:

a) Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria y Energía.

El taller facilitará al cliente información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y de la garantía de los mismos. En el caso de industrias especializadas autorizadas por el Ministerio de Industria y Energía deberá constar además, fehacientemente, dicha circunstancia y el número de Registro Especial de Fabricantes de Partes, Piezas y Equipos para Vehículos Automóviles que les correspondan.

b) Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados, reconstruidos por talleres especialistas, expresamente autorizados por el Ministerio de Industria y Energía, para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos, cuyos modelos incorporen el conjunto reconstruido, previa conformidad escrita del cliente y siempre que el taller se responsabilice también por escrito de que tales conjuntos se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

c) Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar, siempre que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara, en los casos siguientes:

- 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; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

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 Código de la Circulación.

3. Las piezas, elementos o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán llevar fijada de manera legible e indeleble la marca del fabricante, si este requisito es exigido por la legislación específica. Asimismo deberán llevar además la contraseña de homologación en el caso que por disposición del Ministerio de Industria y Energía sea obligatoria.

# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor



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

6. Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público 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.

Los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas, están obligados a facilitar a los usuarios o talleres, oficiales o no, que lo soliciten, los repuestos de la marca o marcas representadas, siempre que tengan existencias. Tienen que entregarse en el plazo máximo un mes desde la fecha de solicitud, si se trata de marcas de importación, y de quince días, para las piezas correspondientes a vehículos nacionales.

### Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos

#### Referencias legislativas:

##### Factura:

Artículo 15.1



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

Junto a la factura, el taller está obligado a facilitar información escrita sobre las operaciones realizadas y/o piezas sustituidas, aunque la reparación se encuentre amparada por la garantía.

En las facturas debe constar expresamente, con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros, la duración de la garantía y también la siguiente información:

La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos.



## 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

**Garantía de la reparación:**

## Artículo 16



1. *Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las condiciones que establece este artículo.*
2. *La garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos. Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso y para éstas regirá el de mayor duración. El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.*
3. *La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.*
4. *Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante, previa comunicación del usuario, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará al usuario si la nueva reparación será efectuada por el propio taller garante o por otro taller que actúe en su nombre.*
5. *La eventual aportación de piezas por el usuario, para la reparación de su vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, y, en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas.*
6. *El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con la o las reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 6, del artículo 14, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.*
7. *El taller quedará obligado a devolver al cliente de forma inmediata las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.*
8. *Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados o en la aceptación de garantías, en la resolución del mismo se acordará la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante la jurisdicción competente.*
9. *El taller no podrá, bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación, sin permiso expreso del propietario.*
10. *Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.*

Si se avería el automóvil en garantía a más de 25 kilómetros del taller garante, el cliente deberá ponerse en contacto con éste para que proceda al cumplimiento de la garantía, directamente o a través de terceros. El aviso se realizará mediante cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el taller reparador. Si éste no contestase al requerimiento o se negase al cumplimiento de sus obligaciones, el cliente podrá realizar la reparación en cualquier otro establecimiento de entre los que se encuentren próximos, quedando el garante obligado al pago de la factura que se derive de la reparación.

# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

### Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños

Referencias legislativas:

#### Art. 17. Reclamaciones.



1. Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes "Hojas de Reclamaciones", conforme al modelo oficial que se inserta con anexo III al presente Real Decreto y que estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa, otra color verde y otra color amarillo.

2. En caso de no existencia o negativa a facilitar las Hojas de Reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

3. Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía, quien en el plazo de quince días hábiles desde su recepción y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la Empresa afectada, a la Asociación Provincial de Talleres correspondiente, y a las Entidades del sector que se entiendan oportunas, otorgándoles un plazo que será de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, se iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de la misma, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

4. 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.

#### Ley 17/2009 de 23 de noviembre en su artículo 23 establece en materia de reclamaciones las siguientes obligaciones para los prestadores de servicios:



1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 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, los prestadores pondrán a disposición de los destinatarios un número de teléfono, una dirección postal, número de fax o dirección de correo electrónico, con el fin de que éstos puedan dirigir sus reclamaciones o peticiones de información sobre el servicio prestado y comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

2. Asimismo, deberán dar respuesta a las reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior en el plazo más breve posible y en cualquier caso antes de un mes desde que las mismas se hayan recibido por el prestador.

3. La respuesta se realizará en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato.

## 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

**Referencia a las ITV**

Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos. (modificado por el Reglamento General de Vehículos).

El Reglamento General de vehículos en su artículo 10. Se refiere a las inspecciones técnicas de vehículos en los siguientes términos:

1. Los vehículos matriculados o puestos en circulación deberán someterse a inspección técnica en una de las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos al efecto autorizadas por el órgano competente en materia de Industria en los casos y con la periodicidad, requisitos y excepciones que se establecen en la reglamentación que se recoge en el anexo I.

La inspección técnica, una vez comprobada la identificación del vehículo, versará sobre las condiciones del vehículo relativas a seguridad vial, protección del medio ambiente, inscripciones reglamentarias, reformas y, en su caso, vigencia de los certificados para el transporte de mercancías peligrosas y perecederas.

2. En lo no previsto en el presente artículo se estará a lo dispuesto en la reglamentación que se recoge en el anexo I.

El Reglamento General de Vehículos es claro al establecer que "cualquier vehículo matriculado o puesto en circulación deberá someterse a inspección técnica", por tanto cualquier vehículo eléctrico matriculado o puesto en circulación será usuario de estas ITV y como tal tendrá los mismos derechos que cualquier otro consumidor de un vehículo tradicional.

La llegada del vehículo eléctrico va a suponer lógicamente un cambio para estas ITV, que no van a tener más remedio que adaptar sus instalaciones para poder afrontar estas inspecciones y formar a sus operarios si quieren realizarlas con éxito.

A su vez el artículo 12 de Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, establece que: "en la inspección de los vehículos se seguirán los criterios técnicos de inspección descritos en el Manual de procedimiento de inspección de las estaciones ITV elaborado por el Ministerio de Industria y Energía, de acuerdo con los órganos competentes de las Comunidades Autónomas."

Ahora este Manual de procedimiento de inspección de las estaciones ITV deberá ser modificado y adaptado para recoger las características del vehículo eléctrico, obviamente diferentes a las de los vehículos de combustión, por ejemplo, en la inspección de un vehículo eléctrico se deberá eliminar la medición de la emisión de CO<sub>2</sub>.

**CONCLUSIONES**

Revisada y analizada la normativa existente se establece que:

- ✎ Puede ser conveniente introducir una nueva clasificación específica de los talleres de reparación de automóviles en la que se incluya expresamente una nueva categoría que acoja las nuevas necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos eléctricos.
- ✎ Los talleres deberán contar con los instrumentos, aparatos, medios y sistemas de medida que sean necesarios para realizar las reparaciones que se produzcan en los vehículos eléctricos. Dichos aparatos 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.

# 6

## Análisis del sector de talleres de reparación de automóviles desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor

- Es necesario tener personal especializado y formado que afronte con profesionalidad y eficacia las posibles averías del vehículo eléctrico garantizando así al usuario del vehículo eléctrico que sus necesidades quedarán cubiertas.
- Las exigencias destinadas a garantizar el derecho a la seguridad y salud de los usuarios, a la información (presupuesto, resguardo de depósito, piezas de repuesto..), a la salvaguarda de los intereses económicos (factura, garantías..) y al derecho a la reclamación y reparación o indemnización por los daños, deben ser iguales para todos los usuarios de vehículos, con independencia del tipo de combustible que utilicen para desplazarse. Las referencias legislativas en vigor relacionadas con estos aspectos ofrecen una cobertura adecuada garantizando perfectamente estos derechos.
- En relación con las ITV se deberán adaptar los protocolos de inspección a las nuevas necesidades del vehículo eléctrico.

## 7

## Suministro energético

### 7.1. Análisis del Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo por el que se regula la actividad del gestor de cargas del sistema para la realización de los servicios de recarga energética.

- ⚡ Define una nueva figura: los "gestores de cargas del sistema" como consumidores habilitados para la reventa de energía eléctrica para servicios de recarga energética de vehículos eléctricos.
- ⚡ Los gestores de cargas del sistema son aquellas sociedades mercantiles de servicios de recarga energética definidas en el artículo 9.h) de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, que, siendo consumidores, están habilitados para la reventa de energía eléctrica para servicios de recarga energética para vehículos eléctricos
- ⚡ Define su actividad y regula el procedimiento y los requisitos necesarios para su ejercicio. Teniendo en cuenta que este nuevo sujeto tiene dos vertientes: es un consumidor, pero a la vez tiene carácter mercantil y suministra a cliente final, por lo que se asemeja a la figura del comercializador.
- ⚡ Desarrolla sus derechos y obligaciones.
- ⚡ Crea un peaje de acceso supervalle para incentivar la recarga nocturna de vehículos eléctricos.
- ⚡ Modifica la Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa, al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica, a fin de introducir la tarifa de último recurso con discriminación horaria supervalle.

La nueva figura del "gestor de cargas del sistema" contribuirá al impulso del vehículo eléctrico y por tanto a la eficiencia del sistema energético, a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> y a la reducción de la dependencia energética del petróleo. Asimismo, contribuirá a mejorar la gestión del sistema eléctrico.

#### Artículo 2. **Derechos y obligaciones de las empresas gestoras de cargas del sistema.**

1. Las empresas gestoras de cargas del sistema tienen los siguientes **derechos** en relación a la actividad de reventa de energía eléctrica:

- a) Actuar como agentes del mercado en el mercado de producción de electricidad.
- b) Acceder a las redes de transporte y distribución en los términos previstos en la normativa.
- c) Facturar y cobrar la energía entregada en la reventa para servicios de recarga energética para vehículos eléctricos.



2. Son **obligaciones** de las empresas gestoras de cargas del sistema, en relación a la actividad de reventa de energía eléctrica para servicios de recarga energética para vehículos eléctricos, las siguientes:

- a) Adquirir la energía necesaria para el desarrollo de sus actividades, realizando el pago de sus adquisiciones.
- b) Contratar y abonar el peaje de acceso correspondiente a la empresa distribuidora para cada uno de los puntos de conexión a las redes con destino al consumo de energía eléctrica para su propio uso y para la reventa de energía eléctrica para servicios de recarga energética para vehículos eléctricos que realice.
- c) Prestar, en su caso, las garantías que reglamentariamente correspondan por el peaje de acceso.
- d) Informar a sus clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa autonómica.
- e) Poner en práctica los programas de gestión de la demanda aprobados por la Administración y los programas específicos para impulsar la eficiencia en la demanda de electricidad para vehículos eléctricos, con el objetivo de promover el ahorro y la eficiencia energética y optimizar el uso del sistema eléctrico, en virtud de lo previsto en el artículo 46.2 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.
- f) Procurar un uso racional de la energía.
- g) Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa autonómica.
- h) Comunicar al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y, en su caso, al órgano competente autonómico que hubiese recibido la comunicación previa, la información que se determine sobre peajes de acceso, precios, consumos, facturaciones y condiciones de venta aplicables a los consumidores, distribución de consumidores y volumen correspondiente por categorías de consumo, así como cualquier información relacionada con la actividad que desarrollen dentro del sector eléctrico. Asimismo, deberán remitir la información establecida en el apartado 1 del anexo II del presente real decreto con la periodicidad y en los términos que se especifican en el apartado 2 del mismo.

En cualquier caso, deberán suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador y a la Administración la información que se determine.

i) Preservar el carácter confidencial de la información de la que tenga conocimiento en el desempeño de su actividad, cuando de su divulgación puedan derivarse problemas de índole comercial, sin perjuicio de la obligación de información a las Administraciones públicas.

j) Realizar la comunicación de inicio de actividad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del presente real decreto.

Mantenerse en el cumplimiento de las condiciones de capacidad legal, técnica y económica que se determinen para actuar como gestoras de cargas del sistema. Además, para poder adquirir energía eléctrica con el fin de suministrar a sus clientes, deberán presentar las garantías que resulten exigibles conforme se establece en los requisitos que se exigen en el artículo 4.

k) Contar, en cada una de las instalaciones en que se desarrolle la actividad, con instalaciones eléctricas que permitan efectuar la recarga energética para vehículos eléctricos y que reúnan las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, habiendo obtenido las autorizaciones que, en su caso, se requieran.

Además, deberán contar con la instalación y equipos de medida y control necesarios en el punto de conexión a la red de distribución para la correcta facturación de los peajes de acceso. Para la realización de la actividad de recarga, los equipos de medida de los puntos de recarga deberán cumplir con los requisitos y condiciones que se establezcan.



l) *Estar adscritos a un centro de control que les permita consignas del Gestor de la Red cuando se les requiera para participar en servicios de gestión activa de la demanda.*

## CONCLUSIONES

- Revisado y analizado el Real Decreto 647/2011 de 9 de mayo, podemos concluir que:
- En su articulado no establece una definición de vehículo eléctrico a los efectos de la norma.
- No establece una definición de electrolinería ni de postes de recarga. Ni se definen sus características.
- El propio Real Decreto establece como obligaciones del gestor de cargas "Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa autonómica", por lo tanto a él le corresponde tomar las medidas necesarias para que los derechos a la salud y seguridad, económicos, de información, y de reclamación y defensa de los consumidores y usuarios no se vean afectados.
- Sería conveniente regular a través de algún texto normativo tanto las definiciones que no existen hasta ahora, como las obligaciones que desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor y usuario y derivadas del propio Real Decreto deben existir. Ello contribuiría a clarificar toda esta materia.

## 7.1. Análisis del sector de estaciones de suministro de combustible desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor.

### NORMATIVA

Decreto 78/1995, de 27 de Abril, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones al público. Publicado en el BOCYL nº 82, de 3 de Mayo de 1995.

### ANÁLISIS

#### Artículo 1. **Ámbito de aplicación.**



*El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos oficiales.*

El ámbito de aplicación de este decreto está perfectamente definido "venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción", por lo que no es de aplicación a la venta de electricidad para el vehículo eléctrico. Partiendo de esta premisa, se analizará su contenido pues bien podría servir de base para el supuesto hipotético de que estas estaciones de suministro asumieran por sí, o por imperativo gubernamental la necesidad de abastecer de energía a los vehículos eléctricos, ya sea recargando o recambiando sus baterías. La amplia red de gasolineras extendida por todo el territorio nacional podría garantizar, sin duda, la movilidad de estos vehículos. Aunque antes habría que solventar uno de los inconvenientes más grandes que por el momento tiene la incorporación generalizada de este tipo de vehículos, y para lo que ya se están consiguiendo importantes avances, como es la posibilidad de conseguir tiempos de recarga mucho menores.

## Derecho a la protección de la seguridad y salud

Referencias legislativas:

### Artículo 2. Prestación de servicios.



1. El responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro está obligado a mantener en correcto estado de funcionamiento y conservación y provistos de los reglamentarios precintos los aparatos surtidores de gasolina y gasóleo, que cumplirán la normativa sobre metrología.

No se efectuarán suministros de un tanque hasta pasados al menos diez minutos desde su llenado, a fin de que el combustible o carburante suministrado se decante, evitando así la formación de turbulencias.

Igualmente vigilará la correcta medición de la cantidad suministrada, de modo que los aparatos surtidores no presenten defectos de medición que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos en las normas de metrología.

Cuando algún surtidor efectúe mediciones fuera de la tolerancia permitida o esté averiado se suspenderá el suministro con el mismo.

El responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el permanente abastecimiento, estando obligado a realizar los pedidos necesarios con la antelación debida para mantener las existencias adecuadas.

Asimismo se atenderá al usuario siempre que las peticiones de suministro se presenten dentro del horario anunciado.

2. El responsable de la estación de servicio deberá mantener en correcto estado de funcionamiento los aparatos o dispositivos de suministro de aire, que se ajustarán a la normativa sobre metrología, vigilando su exacta medición dentro de los límites máximos de tolerancia. Igual obligación corresponderá al responsable de la unidad de suministro que disponga de dicho dispositivo de aire.

3. El suministro de agua se mantendrá en correcto estado de conservación y funcionamiento en todas las estaciones de servicio así como en las unidades de suministro que dispongan del mismo.

Los equipos de extinción de incendios se ajustarán a la normativa vigente en cuanto a homologación, instalación, mantenimiento y periodicidad de las revisiones, y a lo previsto en las disposiciones sobre condiciones de protección contra incendios en los edificios e instalaciones.

4. El responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro no permitirá que los usuarios o empleados fumen o enciendan cerillas o mecheros en la zona donde se suministre el combustible o el carburante. Igualmente no abastecerá a vehículos con el motor en funcionamiento ni con las luces encendidas.

5. La calidad de las gasolinas y gasóleos suministrados en las instalaciones de venta se ajustará a lo establecido en las disposiciones que la regulen, correspondiendo al responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro adoptar las medidas necesarias para que los productos suministrados al usuario cumplan las especificaciones de calidad reglamentarias.

El responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro dispondrá de varilla u otros medios de medición calibrada, sistema de extracción de líquidos (bombín de achique o similar) y pasta busca aguas o similar.

## Derecho a la información

Referencias legislativas:

Artículo 3. **Información al usuario en las instalaciones.**



*Todas las instalaciones de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción estarán obligadas a exhibir al público, de modo permanente y de forma perfectamente visible, al menos en castellano, y en caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, carteles informativos en los que se indique:*

- 1. El nombre o anagrama de la empresa suministradora de los combustibles y carburantes y, en su caso, el nombre comercial de la instalación de venta.*
- 2. El precio de venta al público del litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos que se expendan, con indicación del octanaje de las gasolinas. Las medidas mínimas del cartel serán 80 por 60 centímetros y estará situado a una altura del suelo no inferior a un metro y medio.*
- 3. El nombre y octanaje del combustible que suministre cada surtidor. Figurarán unidos o adheridos sobre el surtidor en posición perfectamente visible y colocados de modo perfectamente diferenciados, sobre todo cuando el surtidor suministre varios tipos de combustibles y carburantes. Figurarán a ambos lados del surtidor cuando el suministro pueda realizarse a ambos lados. El tamaño de la letra no será inferior a 6 centímetros.*
- 4. Los medios de pago admitidos por la instalación. Si las estaciones de servicio o las unidades de suministro establecieran como medida de seguridad el suministro de combustibles y carburantes por un importe exacto para evitar el manejo de dinero en metálico para cambios o exigiesen el pago previo, se advertirá de tales medidas al usuario mediante carteles situados en lugares visibles.*
- 5. Leyendas o pictogramas, con los siguientes derechos y obligaciones del usuario:*
  - "Prohibido fumar o encender fuego".*
  - "Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha".*
  - "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor".*
  - "Existen medidas para la comprobación del suministro a disposición del consumidor".*
- 6. Horario. Se expondrá en sitio visible el horario de apertura y cierre de las instalaciones. Así mismo, cuando se encuentren cerradas, deberán informar de la instalación de venta abierta más próxima, indicando su ubicación y distancia.*
- 7. Cuando los aparatos surtidores de gasolinas y gasóleos presentasen avería o defectos de medición, además de suspender su suministro, deberá colocarse sobre el aparato afectado o sobre el boquerel correspondiente, si el aparato surtidor dispone de varias bocas o mangas de salida, un cartel con la leyenda: "Fuera de servicio desde..." indicando el día y el mes. Del mismo modo, en los supuestos en que los aparatos o dispositivos de suministro de agua y aire no funcionasen o realizasen mediciones fuera de la tolerancia permitida se informará sobre tales extremos mediante carteles fijos en los aparatos afectados con las siguientes leyendas, según el caso: "Agua, fuera de servicio desde..." o "Aire, fuera de servicio desde...", indicando en ambos supuestos el día y el mes.*
- 8. Autoservicio. En el caso de que el suministro deba realizarse por el usuario directamente, esta circunstancia estará indicada de forma visible. En cada aparato surtidor, además de cumplirse lo previsto en el apartado tres de este artículo figurarán las instrucciones necesarias para el manejo del mismo, expuestas de modo comprensible y con un tamaño de letra no inferior a 2 milímetros.*



*Dentro del recinto habilitado para el pago en esta modalidad, deberá exhibirse información, perfectamente visible, de precios y medios de pago.*

*9. Cuando las instalaciones cuenten con dispositivos (de aire, etc.) que se accionen mediante monedas o fichas, llevarán las instrucciones necesarias para el uso adecuado de los mismos, expuestas de modo comprensible y con un tamaño de letra no inferior a 2 milímetros.*

*10. Si el establecimiento tuviese instalaciones en los dos lados de la calzada la información prevista en el presente artículo se expondrá en ambos.*

#### Artículo 4. Información al usuario en los accesos a las estaciones de servicio.



*La información al usuario en los accesos a las estaciones de servicio figurará en pilares informativos o en carteles situados fuera de la calzada pero al comienzo de los accesos a las instalaciones, de modo que el usuario pueda tener conocimiento de dicha información sin necesidad de entrar en el recinto. La ubicación de estos pilares o carteles informativos respetará en todo caso las normas urbanísticas y las zonas de seguridad y servidumbre de las vías públicas.*

*La información que constará en los pilares o carteles informativos será la siguiente:*

- 1. El precio de venta al público por litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos con indicación de su octanaje.*
- 2. El horario de apertura y cierre de las instalaciones.*
- 3. La expresión "Autoservicio" cuando el suministro sea en dicho régimen.*
- 4. Medios y modalidades especiales de pago, en su caso.*

La parte informativa de los pilares o carteles a la que se refieren los mencionados puntos 1, 2, 3 y 4, deberá tener unas medidas mínimas de 100 por 80 centímetros y estar situada a una altura no inferior a dos metros del suelo, salvo cuando la normativa urbanística condicione estas medidas mínimas.

Igualmente se podrán recoger otras informaciones que el suministrador estime pertinentes (servicios complementarios, etc.).



## Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios

Referencias legislativas:

Artículo 5. **Factura.**



El suministrador está obligado a extender factura o justificante de los suministros efectuados a favor de aquellos usuarios que lo soliciten expresamente, en los que en todo caso figurarán:

-Nombre o denominación social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa.

-Tipo de combustible o carburante suministrado.

-Cantidad de litros suministrados.

-Precio por litro, IVA incluido.

-Importe del suministro efectuado.

-Número de la factura o justificante de pago.

-Lugar y fecha de la emisión.

Artículo 6. **Medidas de comprobación.**



A fin de comprobar la correcta medición de las cantidades suministradas, todas las instalaciones de suministro al por menor de gasolinas y gasóleos dispondrán de un recipiente o vasija de 10 litros de capacidad, sin perjuicio de las vasijas que, en número, tipo y composición, se establezcan en las normas metroológicas como necesarias para la verificación de aparatos surtidores. El recipiente-medida o vasija de 10 litros, anteriormente citado, estará certificado y calibrado oficialmente, con la periodicidad que se establezca, para garantizar la fiabilidad de la medida. A falta de regulación específica sobre su composición ésta será de un material con resistencia mecánica y al ataque químico, totalmente transparente y estará graduado en tantos por ciento o en milímetros, a los efectos de determinar el cumplimiento de las normas metroológicas aplicables en cuanto a errores máximos tolerados en los aparatos surtidores.

El recipiente-medida estará a disposición de los usuarios y de los servicios de inspección de la Administración.

## Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños

Referencias legislativas:

Artículo 7. **Reclamaciones.**



"Todas las instalaciones de suministro de combustible y carburantes para automoción tendrán a disposición de los usuarios "Hojas de Reclamaciones" conforme al modelo oficial debidamente sellado, que se inserta como Anexo I del presente Decreto; estará integrado por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio de color blanco (para la Administración) una copia de color rosa (para el establecimiento) y otra de color verde (para el denunciante). El establecimiento deberá tener cumplimentados los datos de identificación del mismo que constan en la Hoja de Reclamaciones.



*"Para formular la reclamación, el usuario podrá solicitar la Hoja de Reclamaciones a la persona responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro o al empleado prestador del servicio, debiéndosela entregar en el mismo lugar en que se solicite.*

*En caso de no existencia o negativa a facilitar las Hojas de Reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.*

*"El usuario deberá hacer constar su nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja y concretando su pretensión, con expresión de la fecha en que ocurrieron.*

*Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la Hoja de Reclamaciones podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.*

*El usuario retirará el folio de color blanco y la copia de color verde y remitirá, antes de que transcurran quince días desde que ocurrió el hecho, el original de la Hoja de Reclamaciones (folio de color blanco) a los organismos competentes en materia de consumo de la provincia donde se encuentre ubicado el establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al responsable del mismo. Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura o justificante.*

*"En el plazo de quince días hábiles desde la recepción el organismo competente en materia de consumo acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente.*

*"Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, la autoridad competente en materia de consumo iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente, de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan; igualmente comunicará al denunciante la decisión adoptada.*

*"El sistema de reclamaciones establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar de oficio el oportuno procedimiento sancionador cuando se observen irregularidades, con independencia de que el desistimiento del usuario en la reclamación implique el archivo de las actuaciones practicadas.*

*"Por otra parte, las quejas o reclamaciones de los consumidores podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al sistema arbitral regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.*

#### Artículo 8. Competencias.



La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma y en las que la desarrollen, se realizará por los órganos administrativos de la Comunidad Autónoma competentes en materia de protección al consumidor.

A tal efecto, las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción estarán provistas del correspondiente libro de inspecciones que les facilitarán los órganos administrativos competentes en materia de consumo. Los inspectores anotarán en los citados libros el resultado de sus visitas de inspección.

## CONCLUSIONES

El 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 establece como derechos básicos de los consumidores y usuarios la protección de sus legítimos intereses económicos, la información correcta sobre los diferentes servicios, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso y disfrute, y el derecho a reclamar y defenderse si viese vulnerados sus derechos.

La prestación del servicio de suministro de electricidad para la recarga de las baterías del vehículo eléctrico constituye una actividad económica importante que afecta a los intereses y derechos de los consumidores, por lo que resulta necesario que éstos dispongan de una información suficiente sobre las características del servicio, que les posibilite una adecuada utilización del mismo y, en caso contrario, les permita reivindicar la reparación de los daños eventuales resultantes de la deficiente prestación del servicio recibido.

El usuario del vehículo eléctrico debe tener los mismos derechos que el usuario del vehículo convencional (de combustión interna) ya sea de gasolina o de gasóleo.

Si las gasolineras se convirtieran ahora también en electrolinerías, es decir, si junto a sus servicios tradicionales de suministro de gasolina y de gasóleo para automoción se introdujera el suministro de electricidad para el vehículo eléctrico, bien sea recargando las baterías o recambiándolas por otras deberían exigírseles además del cumplimiento de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, la específica del sector de las gasolineras (Decreto 78/1995 de 27 de abril, la relativa a los gestores de carga (RD 647/2011, de 9 de mayo) y todas aquellas específicas que pudieran serles de aplicación.

El Decreto 78/1995, de 27 de Abril, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones al público, aplicable a todas las estaciones de servicio de suministro de la comunidad de Castilla y León, obviamente sólo hace mención expresa a la gasolina o al gasóleo de automoción. La llegada del vehículo eléctrico trae consigo la necesidad de suministrar electricidad para sus usuarios por lo que será conveniente que desde la perspectiva de los derechos de los consumidores y usuarios dicho servicio de suministro esté igualmente regulado.

En el hipotético caso de que las gasolineras actuales asumieran entre sus servicios el suministro de electricidad para las recargas del vehículo eléctrico facilitando así su implantación, la regulación podría hacerse a través de una modificación de parte del articulado del decreto actualmente en vigor adaptándole a las nuevas necesidades ocasionadas por la llegada del vehículo eléctrico o creando una nueva disposición al efecto.

En todo caso habrá que reflejar los siguientes aspectos:

### Para garantizar el derecho a la protección de la salud y seguridad

Respecto de la prestación de servicios:

-  El responsable de la estación de servicio estará obligado a mantener en perfecto estado de funcionamiento y conservación la instalación de suministro de electricidad para la recarga del vehículo eléctrico, así como la sujeción a la normativa de referencia.
-  El responsable de la estación de servicio estará obligado a informar al usuario de los riesgos que la utilización del servicio pudiera acarrear.
-  Igualmente el responsable de la estación de servicio vigilará la correcta medición de la cantidad suministrada. Garantizará el permanente abastecimiento.
-  Respecto de la calidad del suministro, el responsable de la estación de servicio, deberá adoptar las medidas necesarias para que cumpla con las especificaciones de calidad reglamentarias.

Todas estas exigencias son obligaciones del Gestor de Cargas y así viene reflejado en el Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad de gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética.

#### Para garantizar el derecho a la información:

Respecto de la información al usuario en las instalaciones, es obligatorio exhibir al público, de modo permanente y de forma perfectamente visible, al menos en castellano, y en caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, carteles informativos en los que se indique:

1. El nombre o anagrama de la empresa suministradora de la electricidad.
2. El precio de venta al público del kilovatio hora. Las medidas mínimas del cartel serán 80 por 60 centímetros y estará situado a una altura no inferior a un metro y medio.
3. Los medios de pago admitidos por la instalación.
4. Leyendas o pictogramas, con los siguientes derechos y obligaciones del usuario:
  -  Prohibido fumar o encender fuego.
  -  Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha.
  -  Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor.
  -  Existen medidas para la comprobación del suministro a disposición del consumidor.
5. Cuando los aparatos suministradores de electricidad presentasen avería o defectos de medición, además de suspender el suministro del mismo, deberá colocarse sobre el aparato afectado, un cartel con la leyenda "Fuera de servicio desde..." indicando el día y el mes.
6. Horario. Se expondrá en sitio visible el horario de apertura y cierre de las instalaciones. Así mismo deberán informar de la instalación de venta abierta más próxima, indicando su ubicación y distancia.
7. Autoservicio. En el caso de que el suministro deba realizarse por el usuario directamente, esta circunstancia, estará indicada de forma visible; en cada aparato suministrador deberá fijarse o adherirse un cartel o carteles en los que de modo inequívoco y legible se indique las instrucciones necesarias para el manejo del mismo.
8. Información al usuario en los accesos o entrada de las instalaciones. Las estaciones de servicio deberán anunciar en pilares informativos o en un cartel, al comienzo de los accesos a las instalaciones y en ambas direcciones de la calzada, de modo que el usuario pueda tener conocimiento de la misma sin necesidad de entrar en el recinto, la siguiente información:
  -  El precio de venta al público del kilovatio.
  -  El horario de apertura y cierre de las instalaciones.
  -  La expresión "Autoservicio" cuando el suministro sea en dicho régimen.
  -  Medios y modalidades especiales de pago, en su caso.

En cuanto a las medidas del cartel anunciador se estará a lo establecido en la norma de aplicación.

➤ **Para garantizar el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios:**

**Factura:**

El suministrador está obligado a extender ticket o factura de los suministros efectuados a favor de aquellos usuarios que lo soliciten expresamente. La expedición y los datos de la factura o del ticket se ajustarán a lo establecido en las disposiciones vigentes. De acuerdo con las mismas, en todo caso figurarán:

- Nombre o denominación social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa.
- Tipo de combustible o carburante suministrado.
- Cantidad de litros suministrados.
- Precio por kilovatio, IVA incluido.
- Importe del suministro efectuado.
- Número de la factura o ticket.
- Lugar y fecha de la emisión.

**Medidas de comprobación:**

Surgen varias preguntas:

En las instalaciones que comienzan a aparecer en nuestro entorno ¿existe algún sistema que nos permita saber qué cantidad de electricidad se ha suministrado?

¿Y algún aparato que permita comprobar la veracidad de la medición?

Será conveniente regular estos aspectos pues la situación actual crea incertidumbre y hasta cierto punto inseguridad. La falta de medidas de comprobación vulnera los derechos de los consumidores y usuarios.

➤ **Para garantizar el derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños:**

Reclamaciones. La regulación de las hojas de reclamaciones y todo el procedimiento establecido al respecto es, por supuesto, totalmente válido.

El incumplimiento de cualquiera de estos preceptos se considera una infracción en materia de protección al consumidor. Corresponde a los órganos de la Administración competentes en materia de consumo, vigilar para que se cumpla la normativa existente hasta el momento.

# 8

## Infraestructura de recarga

Para que se produzca un desarrollo óptimo del vehículo eléctrico en nuestro país, además de que se solucionen determinadas cuestiones técnicas en relación con las posibilidades de recarga de las baterías, de que haya una mayor oferta de modelos por parte de los fabricantes y de que éstos tengan unos precios competitivos, es necesario dotar al territorio de una adecuada infraestructura de recarga que deberá adaptarse a las diferentes demandas y particularidades sectoriales.

El Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad del gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética, pone fin a la situación existente hasta ese momento por la cual sólo podían vender electricidad las empresas comercializadoras (Endesa, Iberdrola, etc.) estando su reventa prohibida. Con la figura del gestor de carga, un consumidor de energía eléctrica, por ejemplo una empresa, un centro comercial o incluso una comunidad de propietarios pueden revender electricidad para recargar vehículos eléctricos. Por poner un ejemplo, un hipermercado como Carrefour o Hipercor pueden colocar varios puntos de recarga para vehículos eléctricos en su aparcamiento y cobrar por la electricidad que se consuma en la recarga. Lo mismo ocurriría con un parking público de cualquier ciudad. Gracias a esta nueva regulación las posibilidades para dotarnos de una adecuada infraestructura de recarga son diversas:

### Equipos de viviendas unifamiliares

Son los equipos más económicos y que representan una solución más sencilla. Cualquier toma de las existentes en el garaje podría servir para la recarga. No obstante es recomendable emplear una línea con una capacidad de 3,6kW y dotar al punto de recarga de las protecciones necesarias. Además será necesario contar con un equipo de medida que nos de información sobre las diferentes descargas realizadas y un reloj con temporizador para adecuarse a los diferentes periodos tarifarios.

Desde el punto de vista de la protección del consumidor, esta modalidad no plantea ningún problema añadido al de una facturación cotidiana de electricidad.

### Postes de recarga en la vía pública

Poco a poco los postes de recarga instalados en la vía pública empiezan a formar parte de nuestro mobiliario urbano y son, sin duda, los equipos de recarga que mayor atención reclaman por parte de ciudadanos y medios de comunicación. Esta expectación no deja de ser paradójica pues dichos postes desempeñarán un papel secundario dentro del conjunto de las infraestructuras de recarga que la llegada generalizada del vehículo eléctrico necesita.

Los equipos de recarga instalados en la vía pública constituyen un elemento muy importante de comunicación y difusión de la nueva movilidad, su importancia como función de recarga es complementaria. Nadie que no disponga de un lugar de aparcamiento propio puede plantearse (hoy y aquí) la compra de un vehículo eléctrico. La red de puntos de recarga, en modo lento, en la vía pública cumple la importantísima función de extender el radio de acción del vehículo eléctrico y evitar la "ansiedad" del conductor al saber de su existencia en las zonas por las que pretende circular. Para facilitar su localización esta red de recarga está siendo incorporada a sistemas GPS.

Por razones obvias los equipos instalados en las vías públicas deben cumplir requisitos de seguridad (protecciones eléctricas) y de durabilidad (robustez e su construcción) mucho más exigentes que los que no lo están, las condiciones climatológicas y el estar a la intemperie condicionan estas exigencias.

Muchos organismos oficiales, y particularmente los ayuntamientos están promocionando puntos de recarga en las vías públicas, especialmente en sus cascos históricos facilitando el aparcamiento y la recarga gratuita durante un periodo de 2 ó 3 horas, como medida que contribuya a facilitar y promover la adquisición de un vehículo eléctrico. Hasta el momento la toma Schuko de 16A para recargas en modo 1 y 2 es la única que se ha instalado, ya que es la toma "universal" que llevan todos los vehículos eléctricos existentes. En la actualidad se está desarrollando y a gran rapidez la posibilidad de equipar algunos puntos de recarga con el modo 3, lo que permitiría realizar las recargas de manera semirrápida.

Algunos de los modelos actuales que se están implementando en nuestras ciudades no cumplen con las exigencias contenidas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En ellos se está vulnerando claramente el derecho a la información y la defensa de sus legítimos interés económicos.

#### Deficiencias observadas en algunos puntos de recarga:

- ⚡ No indican la cantidad de combustible recargado
- ⚡ No indican el precios del KW
- ⚡ No indican el precio de la recarga
- ⚡ No extienden tique o factura
- ⚡ No hay modo de comprobar la exactitud de la medida
- ⚡ No incorporan ningún mecanismo a través del cual se pueda plantear reclamación alguna por la disconformidad del servicio

#### Dudas:

- ⚡ ¿Cumplen con las normas de seguridad?
- ⚡ ¿Su utilización está exenta de riesgos para el usuario? ¿existe riesgo electromagnético?

En Castilla y León la infraestructura existente en la actualidad (octubre de 2011) es más bien escasa, hasta el momento salvo aquellos que pudieran existir de carácter particular, se tienen constancia de los siguientes equipos:

#### Burgos

- ⚡ Empresa APEX Ingeniería Integral. C/ Merindad de Valdeporres 7. Polígono de Villalonquéjar. 1 punto de recarga. Acceso privado.

#### León

- ⚡ El Corte Inglés (León). C/ Fray Luis de León, 29. 2 puntos de recarga. Acceso público.



### Palencia

- Plazuela de la Sal. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Paseo de la Dársena del Canal. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Avenida de la Comunidad Europea. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Calle de la República Dominicana. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Centro Comercial las Huertas, Avenida de Madrid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Calle Lola de la Fuente. 1 punto de recarga. Acceso público.

### Salamanca

- El Corte Inglés (Salamanca). C/ María Auxiliadora, 71. 2 puntos de recarga. Exclusivo para clientes.

### Valladolid

- Paseo de Zorrilla Nº 197, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso público.
- Jefatura de Policía Municipal. Calle Felipe II 11, Valladolid. 2 puntos de recarga para motos y 2 puntos de recarga para coches. Acceso público.
- Auvasa. Calle de Bronce, Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Calle Mieses 26, Valladolid. 2 puntos de recarga Acceso público.
- Archivo Municipal. Calle de Santo Domingo de Guzmán 8, Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Museo de la Ciencia. Avenida de Salamanca 59, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso público.
- Pase de Isabel la Católica, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso público .
- Plaza del Milenio, Valladolid. 4 puntos de recarga. Acceso público.
- Plaza de Colón, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso público.
- Feria de Valladolid. Avenida Ramón Pradera s/n, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso público.
- Casa de la India. Calle Puente Colgante 13, Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Centro Deportivo Covaresa (CDO). Calle Felipe Sánchez Román s/n, Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Calle de la Tierra, Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Exterior del centro comercial Vallsur. Paseo de Zorrilla s/n, 47008 Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Asociación Industrial Polígono San Cristóbal. Calle Galena 41, Valladolid. 1 punto de recarga. Acceso público.
- Calle de Claudio Moyano, Valladolid. 3 puntos de recarga para motos. Acceso público.
- Oficinas Centrales Emerix. Calle Cobalto 40, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso público.
- El Corte Inglés. Paseo de Zorrilla 130, Valladolid. 2 puntos de recarga. Acceso para clientes.

## Edificios y aparcamientos en multipropiedad. Modificación de la ley de propiedad Horizontal.

Los aparcamientos privados de titularidad múltiple constituyen el sector de mayor importancia para el desarrollo y crecimiento del vehículo eléctrico, pero su utilización no está exenta de complejidades sobre todo en los aparcamientos ya existentes.

Si bien es cierto que la modificación de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal, a través de la Ley 19/2009 de 23 de noviembre, introduciendo un nuevo punto (el 3) en el artículo 17, al establecer sobre los acuerdos de la Junta de Propietarios que: "Si se tratara de instalar en el aparcamiento del edificio un punto de recarga de vehículos eléctricos para uso privado, siempre que éste se ubicara en una plaza individual de garaje, sólo se requerirá la comunicación previa a la comunidad de que se procederá a su instalación. El coste de dicha instalación será asumido íntegramente por el o los interesados directos en la misma", facilita en parte la posibilidad de las recargas, cierto es también que no se acaban aquí las dificultades.

Cuando se quiere realizar la instalación aparecen otras barreras normativas no menos importantes, así el artículo 10 del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, RD 842/2002 (REBT), establece que los aparcamientos serán considerados como una única unidad de consumo y un único abonado.

Otra dificultad puede derivar del hecho de que al solicitar un uso privado para la recarga, a partir de un suministro comunitario, pueda suponer que se tenga que solicitar un aumento de la potencia y con ello un cambio de las tarifas, lo que repercutiría en el conjunto de la comunidad. Todo ello sin olvidar la posibilidad de que las nuevas regulaciones puedan obligar como consecuencia de todo esto a modificar o actualizar el aparcamiento.

Dicho todo lo anterior, la cautela y el sentido común deberán regir las decisiones futuras, en la actualidad es más que suficiente dimensionar un 5% de las plazas que dispongan de tomas de recarga para los vehículos eléctricos, superar estas cifras implicará contratar unas potencias e incurrir en unos gastos (a todas luces innecesarios) que más que facilitar la nueva movilidad la frenarán. De cara al consumidor será necesario dotar a todos estos equipos de la capacidad para almacenar toda la información relativa a las recargas, hora de inicio, hora de fin, energía y potencia demandada, incidencias, etc.

En las nuevas construcciones todo resultará más fácil pues desde el inicio se podrán planificar las preinstalaciones de los equipos necesarios en las plazas de aparcamiento.



### Aparcamientos en garajes públicos

En España existe una importante red de garajes públicos con plazas fijas o en rotación, por lo que éste puede ser sin duda un sector privilegiado para la ubicación y puesta en marcha de los puntos de recarga que la utilización del vehículo eléctrico necesita.

Dentro de este sector de garajes públicos se incluyen los aparcamientos de centros comerciales, restaurantes, zonas de ocio, etc., que pueden ver en estas nuevas necesidades la oportunidad y la posibilidad de un nuevo negocio.

Los equipos instalados o que se instalen deberán cumplir con todos los requisitos exigidos para la defensa de los consumidores y usuarios de este tipo de vehículos, ampliamente expuestos a lo largo del informe.

### Flotas de empresas

En nuestro país es el sector en el que se está implantado la utilización del vehículo eléctrico con más fuerza. Empresas privadas y algunos servicios públicos municipales han apostado por esta nueva movilidad. A ello han contribuido notablemente determinadas cláusulas contenidas en los pliegos de condiciones técnicas de los concursos municipales para la recogida de basuras, la limpieza o actividades de carácter similar.

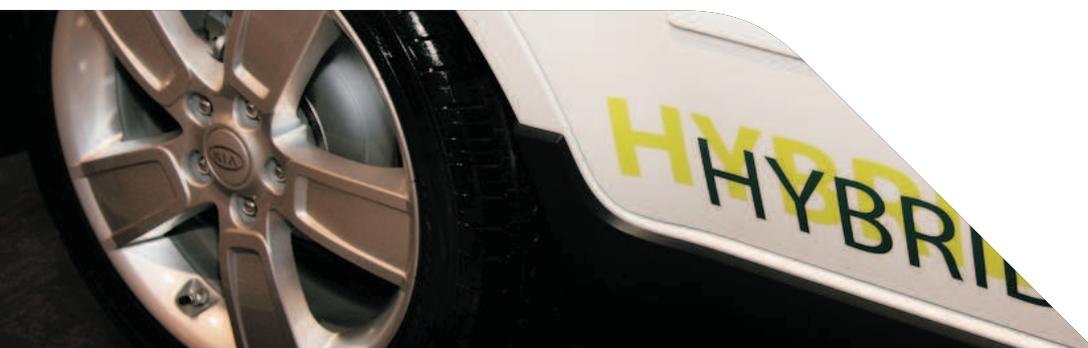
Desde el punto de vista de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios el estudio de este sector no tiene especial relevancia porque las "flotas de empresas" no son consideradas como consumidor a efectos de esta ley.

### Las electrolinerías

El último y más complejo de todos los sistemas de recarga del vehículo eléctrico lo constituyen las denominadas electrolinerías o equipos de recarga ultrarrápida. Con estos equipos se pretende que el tiempo de duración de la recarga sea similar al del repostaje de un vehículo de combustión interna.

La palabra electrolinería surge de los términos eléctrica y gasolinera y constituye un neologismo para denominar a las estaciones de servicio que dispensarán energía para recargar las baterías de los automóviles eléctricos en un tiempo más o menos pequeño.

Las exigencias de estos equipos, en potencia, energía y seguridad, no permiten que puedan instalarse en cualquier emplazamiento, pues necesitan potencias de 50kW, tensiones elevadas en corriente continua e intensidades de hasta 120A. Además en estos equipos el aparellaje y todos los elementos, de protección, control, inversor, cable y conector están en el lado del propio equipo de recarga, actuando a través de una toma especial directamente sobre las baterías. No obstante no debemos olvidar que este tipo de recargas debe hacerse con carácter excepcional, la recarga lenta (8-10 horas) por la noche, aprovechando la tarifa de bajo coste y en el lugar habitual de descanso del vehículo debe ser el modo normal de recarga de este tipo de vehículos.



Las electrolineras están concebidas como las actuales estaciones de servicio y como ya hemos dicho en reiteradas ocasiones a lo largo de este informe, podrían ser éstas los lugares idóneos para su emplazamiento, con ello se podría garantizar el suministro en cualquier punto de nuestra geografía nacional.

Se pretende además que sea en estas electrolineras donde se pueda producir también el recambio de baterías del vehículo eléctrico. Con una red amplia de instalaciones de recambio de baterías, se solucionaría también el problema de la autonomía del VE, hasta ahora uno de los escollos más grandes para su implantación masiva. El hecho de poder cambiar una batería por otra con carga completa permitiría recorrer grandes distancias con el VE. Además ello implicaría otra ventaja añadida: los vehículos se venderían sin batería, lo que permitiría reducir su precio. La batería podría ser financiada a través de leasing lo que a su vez permitiría distribuir su coste y el de sus recargas a lo largo de la vida útil del vehículo, entre seis u ocho años.

Desde el punto de vista de la defensa de los derechos del consumidor y usuario, reiterarnos en lo expuesto en capítulos anteriores.

## CONCLUSIONES

- Modificación del artículo 10 del Reglamento electrotécnico de baja tensión para posibilitar las instalaciones de recarga en los garajes comunitarios.
- Actuar con cautela a la hora de planificar e implementar la cuantía de los puntos de recarga en los garajes comunitarios. Desde las administraciones públicas podrían establecerse recomendaciones al respecto.
- Adecuar los postes de recarga ubicados en las vías públicas a las exigencias de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Dotar de una infraestructura urbana de puntos de recarga adecuada al número previsto de VE en circulación en un futuro cercano, habida cuenta de que sin infraestructura es muy difícil alcanzar el desarrollo deseado.



# 9

## Recambio de baterías

La batería es el elemento tecnológico clave para el desarrollo del vehículo eléctrico. La tecnología desarrollada hasta la actualidad, nos indica que la mejor opción para equipar el vehículo eléctrico son las baterías de ión-litio. La seguridad, la autonomía alcanzada (suficiente para desplazamientos urbanos o diarios de la mayoría de los conductores), el hecho de no sufrir efecto memoria, su baja autodescarga y su aceptable vida útil, son las razones que han hecho que los fabricantes, que empiezan a lanzar sus primeros modelos eléctricos o híbridos al mercado, lo hagan con este tipo.

El tiempo de recarga es un factor importante, en la implantación del vehículo eléctrico, su duración oscila entre 6 y 8 horas aproximadamente para un proceso de carga completa. En algunos casos y con algunos tipos de baterías se podría hacer una recarga rápida hasta el 80% de su capacidad en un tiempo que podría oscilar entre 15 y 30 minutos.

A pesar de la escasa autonomía del vehículo eléctrico, esta posibilidad podría facilitar su aceptación en la sociedad siempre que existiese una buena infraestructura de puntos de recarga. No obstante, a pesar de las ventajas que la carga rápida pueda suponer para los usuarios, su utilización tiene consecuencias negativas: acorta su vida útil y puede crear problemas relacionados con la disponibilidad de la red eléctrica. Facilitar la carga rápida, habilitando infraestructura para ello, podría generar malas costumbres entre los usuarios y provocar saturaciones en la red. Para paliar, en parte, este problema se ha creado recientemente la tarifa supervalve que facilitará el que los usuarios carguen sus vehículos eléctricos durante la noche.

Para solucionar este problema, se plantean diversas iniciativas, una de ellas consiste en la utilización de baterías estandarizadas para todo tipo de vehículos que no sean propiedad del usuario, sino de alquiler. La idea es que en estaciones de servicio (podrían servir las actuales gasolineras si se adaptan) se puedan reemplazar las baterías descargadas de los vehículos y sustituirlas por otras llenas de energía.

Esta propuesta tiene ciertas limitaciones, pues todavía no se ha encontrado la tecnología definitiva que permita al vehículo eléctrico suplantar totalmente la utilidad del vehículo de combustión.

Si existiese una tecnología factible que permitiese una autonomía de 500 kilómetros con un peso menos de 300 kg, sin problemas de temperatura, totalmente segura y reciclable, posiblemente la estandarización no sería tan difícil. Otra limitación con la que nos encontramos es el arraigo cultural que, hasta ahora, tenemos al vehículo propio.

La estandarización de las baterías sería un punto clave para el desarrollo e implantación del vehículo eléctrico. La utilización de un solo tipo de baterías o de unos pocos solventaría muchas de las dudas con las que se afronta su fabricación, el diseño de los propios vehículos y el diseño de la infraestructura de los puntos de recarga. De momento estamos hablando de tecnología emergente, por lo que la estandarización tardará en llegar, por ahora los esfuerzos se centran en el desarrollo de la tecnología de las baterías.

Para realizar el cambio de baterías se están proyectando la primeras electrolineras robotizadas (cambio automático), su objetivo es que el conductor no tenga que bajarse siquiera del vehículo y que todo el proceso dure menos de lo que dura actualmente un repostaje tradicional. Con ellas se pretende completar las necesidades de abastecimiento de los coches eléctricos para largas distancias.

La idea de estas electrolineras es que un dispositivo robotizado cambie enteramente la batería del vehículo por otra cargada. El proceso consiste en entrar en un riel tipo lavado de autos que nos sitúa sobre un mecanismo que extrae la batería que se encuentra por debajo del auto y posteriormente monta la nueva para salir finalmente por una rampa. El cliente sigue su viaje conociendo en cualquier momento la autonomía del vehículo. La estación conecta a la red la batería descargada para volverla a llenar de electricidad y ponerla a disposición del próximo cliente.

El mayor problema de este sistema es la estandarización ya que los fabricantes tendrían que homologar sus baterías y sistemas de acople a los vehículos para que cualquiera pueda conectarse. En la actualidad no existe ninguna electrolinera de este tipo en España.

### En torno a las baterías del vehículo eléctrico surgen las siguientes dudas:

- ~ ¿Venta de baterías por separado de la venta del vehículo?.
- ~ ¿Venta del vehículo y alquiler de las baterías?.
- ~ ¿Quién las venderá? ¿De quién dependerá la garantía?.
- ~ ¿Baterías intercambiables? ¿Baterías tipo "marca blanca" para diferentes modelos?.
- ~ ¿Qué garantías hay acerca del estado y las características de la batería que sustituye a la descargada?.

En tanto en cuanto no se despejen todas estas dudas, no podremos hablar de derechos de los consumidores y usuarios del vehículo eléctrico, la falta de información en estos momentos iniciales es muy grande y ello no contribuye al desarrollo de su implantación. Hoy por hoy hablar de implantación masiva del VE es todavía una utopía.

En todo caso y en la medida en que está bastante claro que el futuro sostenible de la movilidad pasa por la adopción del vehículo eléctrico como alternativa al vehículo con motor de combustión, sería conveniente la existencia de una norma que regulara de forma clara todos estos aspectos para que los derechos de los consumidores y usuarios quedaran salvaguardados.



# 10

## Gestión de los residuos generados por el vehículo eléctrico

### Las baterías

Si pensamos que en un futuro, más cercano que lejano, el vehículo eléctrico va a sustituir a un gran número de los actuales vehículos con motor de combustión, hay que tener en cuenta que como mínimo habrá tantas baterías como vehículos eléctricos, por lo que habrá que pensar qué se va a hacer con ellas.

Las baterías destinadas al vehículo eléctrico tienen una vida útil de menos de 10 años, pasado este tiempo no dejan de funcionar pero su eficiencia disminuye considerablemente y aunque ya no son aptas para el VE, si pueden serlo todavía para acumular energía para otras aplicaciones no tan exigentes. Para aprovechar estas baterías habrá que proponer programas de reutilización y llegado el momento en el que la batería reutilizada tampoco sirva, la estructura de sus acumuladores debería permitir la total separación de los materiales que la componen para a su vez reutilizarse o reciclarse.

Lo cierto es que la presencia de estas baterías plantea una serie de obligaciones acerca de su gestión una vez son retiradas de los vehículos, pero ¿quién se hace cargo de ellas?, ¿a quién corresponde su gestión como residuos?. Lo lógico será que puesto que el cambio de las baterías de los vehículos eléctricos debe hacerse obligatoriamente por profesionales cualificados, sean estos mismos profesionales, ya sean talleres de reparación, electrolinerías, o en definitiva quien asuma el cambio de estas baterías, los que asuman como poseedores de estos residuos su gestión y cumplan con las obligaciones de la normativa que les sea de aplicación.



**NORMATIVA:**

- ✎ Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- ✎ Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos (BOE de 12-02-2008), modificado por el Real Decreto 943/2010, de 23 de julio (BOE 05-08-2010).

**La Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados** tiene como objetivo regular la gestión de los residuos impulsando medidas que prevengan su generación y mitiguen los impactos adversos sobre la salud humana y el medio ambiente asociados a su generación y gestión, mejorando la eficiencia en el uso de los recursos. Tiene asimismo como objeto regular el régimen jurídico de los suelos contaminados.

Afecta a todo tipo de residuos salvo algunas excepciones entre las que no se encuentran las baterías de los coches.

Establece como obligaciones del productor o poseedor relativas a la gestión de sus residuos las siguientes:

Para asegurar el tratamiento adecuado de sus residuos:

- a) Realizar el tratamiento de los residuos por sí mismo.
- b) Encargar el tratamiento de sus residuos a un negociante, o a una entidad o empresa, todos ellos registrados conforme a lo establecido en esta Ley.
- c) Entregar los residuos a una entidad pública o privada de recogida de residuos, incluidas las entidades de economía social, para su tratamiento.

Dichas operaciones deberán acreditarse documentalmente.

Para facilitar la gestión de sus residuos:

- a) Suministrar a las empresas autorizadas para llevar a cabo la gestión de residuos la información necesaria para su adecuado tratamiento y eliminación.
- b) Proporcionar a las Entidades Locales información sobre los residuos que les entreguen cuando presenten características especiales, que puedan producir trastornos en el transporte, recogida, valorización o eliminación.
- c) Informar inmediatamente a la administración ambiental competente en caso de desaparición, pérdida o escape de residuos peligrosos o de aquellos que por su naturaleza o cantidad puedan dañar el medio ambiente.

El productor u otro poseedor inicial de residuos peligrosos deberá acreditar documentalmente su correcta gestión ante la entidad local o podrá acogerse al sistema público de gestión de los mismos, cuando exista, en los términos que establezcan las ordenanzas de las Entidades Locales. En caso de incumplimiento de las obligaciones de gestión, la entidad local asumirá subsidiariamente la gestión y podrá repercutir al obligado a realizarla, el coste real de la misma.

Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades en que el obligado hubiera podido incurrir. Además deberá cumplir con los requisitos recogidos en el procedimiento reglamentariamente establecido para este tipo de residuos.

# 10

## Gestión de los residuos generados por el vehículo eléctrico

La responsabilidad de los productores u otros poseedores iniciales de residuos peligrosos, cuando no realicen el tratamiento por sí mismos, concluye cuando los entreguen a un negociante para su tratamiento, o a una empresa o entidad de tratamiento autorizadas siempre que la entrega se acredite documentalmente y se realice cumpliendo los requisitos legalmente establecidos.

Ley 22/2011, de 28 de julio, además establece para el productor u otro poseedor inicial otras obligaciones:

- Mantener los residuos almacenados en condiciones adecuadas de higiene y seguridad mientras se encuentren en su poder.

La duración del almacenamiento de los residuos no peligrosos en el lugar de producción será inferior a dos años cuando se destinen a valorización y a un año cuando se destinen a eliminación. En el caso de los residuos peligrosos, en ambos supuestos, la duración máxima será de seis meses.

- No mezclar ni diluir los residuos peligrosos con otras categorías de residuos peligrosos ni con otros residuos, sustancias o materiales.
- Almacenar, envasar y etiquetar los residuos peligrosos en el lugar de producción antes de su recogida y transporte con arreglo a las normas aplicables.

### **Real Decreto 106/2008 de 1 de Febrero, sobre pilas y acumuladores y su modificación Real Decreto 943/2010**

Este Real Decreto tiene por objeto, de acuerdo con los principios de quien contamina paga y de responsabilidad del productor:

- Prevenir la generación de residuos de pilas y acumuladores, facilitar su recogida selectiva y su correcto tratamiento y reciclaje, con la finalidad de reducir al mínimo su peligrosidad y de evitar la eliminación de las pilas, acumuladores y baterías usados en el flujo de residuos urbanos no seleccionados.
- Establecer normas relativas a la puesta en el mercado de pilas, acumuladores y baterías y, en particular, la prohibición de la puesta en el mercado de pilas y acumuladores que contengan determinadas cantidades de sustancias peligrosas.
- Establecer normas específicas para la recogida, tratamiento, reciclaje y eliminación de los residuos de pilas y acumuladores y promover un alto nivel de recogida y reciclaje de estos residuos

Afecta a todo tipo de pilas, acumuladores y baterías, independientemente de su forma, volumen, peso, composición o uso, incluidos sus residuos. Será de aplicación también a las pilas, acumuladores y baterías procedentes de los vehículos al final de su vida útil y de los aparatos eléctricos y electrónicos, incluidos sus residuos. Existe la excepción para todas aquellas pilas, acumuladores y baterías utilizados en equipos ligados para fines militares y en los destinados a ser enviados al espacio.

En el real Decreto se define la batería como: "conjunto de pilas o acumuladores conectados entre sí, formando una unidad integrada y cerrada dentro de una carcasa exterior no destinada a ser desmontada ni abierta por el usuario final. Ejemplos de baterías son las baterías de automoción y las baterías industriales".

El Real Decreto obliga a todo productor a hacerse cargo de la recogida y gestión de la misma cantidad y tipo de pilas, acumuladores y baterías usados que haya puesto en el mercado para su venta al usuario final en territorio español, cualquiera que haya sido la modalidad de venta, ya sea directa, electrónica, por correo o automática.

Si las pilas, acumuladores y baterías, una vez usados, dan lugar a residuos que tengan la consideración jurídica de peligrosos, el productor deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Real Decreto a través de un sistema de depósito, devolución y retorno, bien a través de un sistema integrado de gestión cuya entidad gestora asegure la consecución de los objetivos ecológicos y demás obligaciones previstos en esta norma, bien a través de un sistema público de gestión.

La gestión de los residuos de pilas y acumuladores se regula partiendo de la creación de redes de puntos para la recogida selectiva de pilas, acumuladores y baterías usadas, estableciéndose algunas especificaciones especiales para la recogida de las de carácter industrial o de automoción

A efectos de esta norma se entiende por:

- **Productor:** cualquier persona física o jurídica que, con independencia de la técnica de venta utilizada, ponga por primera vez en el mercado las pilas o acumuladores, incluidas las pilas o acumuladores incorporados a aparatos o vehículos, en el marco de una actividad profesional.
- **Poseedor:** cualquier persona física o jurídica que tenga en su poder pilas, acumuladores o baterías usados y que no tenga la condición de operador económico.
- **Operadores económicos:** los productores, distribuidores, recogedores, recicladores y cualquier otra persona o entidad pública o privada que trate residuos de pilas y acumuladores

El Real Decreto establece la obligación de las Administraciones Públicas, operadores económicos y entidades gestoras de los distintos sistemas de gestión de residuos de pilas y acumuladores a proporcionar a los consumidores y al público en general información completa y rigurosa sobre la gestión de estos residuos. Esta información se podrá canalizar a través de campañas de concienciación ciudadana, publicaciones, u otras vías similares. Los contenidos informativos mínimos se referirán a:

- Los efectos potenciales sobre la salud y el medio ambiente de las sustancias contenidas en pilas, acumuladores y baterías.
- Los sistemas de recogida y reciclaje de que disponen.
- Los puntos de recogida en los que pueden depositar pilas, acumuladores y baterías usadas.
- El papel que deben de desempeñar, en tanto que consumidores, en el tratamiento y reciclaje de los residuos de pilas y acumuladores, participando en su recogida selectiva.
- El derecho de los consumidores a la entrega o devolución gratuita de las pilas, acumuladores y baterías usados.
- El significado cívico y la obligación ecológica de no abandonar las pilas, acumuladores y baterías usados, en particular los que tienen la característica de peligrosos, en los flujos de residuos urbanos no clasificados.
- El significado del marcado de pilas, acumuladores y baterías (anexo II) y de los símbolos químicos Hg, Cd y Pb.
- Los métodos para retirar sin riesgo las pilas de los aparatos.
- El cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 15.
- En el caso de los distribuidores, éstos también deberán informar a los consumidores sobre la posibilidad de entregar, en sus propios puntos de venta, las pilas, acumuladores y baterías una vez usadas.

Además los productores informarán a los consumidores o usuarios finales de que en el precio de venta de las pilas, acumuladores y baterías, está incluido el coste de la gestión ambiental de sus residuos, sin que en ningún caso el valor de dicho coste figure por separado en dicha información o en la factura de venta a los usuarios finales.

### **El fin de la vida útil del vehículo eléctrico.**

Analizada la gestión de las baterías como elemento independiente del vehículo eléctrico queda ahora concluir este apartado con las obligaciones que se derivan del fin de su vida útil. ¿Qué hacer con el vehículo cuando ya no nos sirve?.

**El Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil**, tiene como objetivo establecer medidas para prevenir la generación de residuos procedentes de los vehículos, regular su recogida y descontaminación al final de su vida útil, así como las demás operaciones de tratamiento, con la finalidad de mejorar la eficacia de la protección ambiental a lo largo del ciclo de vida de los vehículos.

La definición que aporta el Real Decreto puede perfectamente acoger al recién llegado vehículo eléctrico. A los efectos de este Real Decreto se entiende por vehículos: los vehículos de motor con al menos cuatro ruedas, destinados al transporte de personas y que tengan, además del asiento del conductor, ocho plazas sentadas como máximo; los vehículos de motor con al menos cuatro ruedas, destinados al transporte de mercancías y que tengan una masa máxima no superior a 3,5 toneladas, y los vehículos de tres ruedas simétricas provistos de un motor de cilindrada superior a 50 centímetros cúbicos, si es de combustión interna, o diseñados y fabricados para no superar una velocidad de 45 km/h, con exclusión de los ciclomotores.

Se establece la obligación de que todos los vehículos deberán descontaminarse al final de su vida útil, antes de ser sometidos a cualquier otro tratamiento. A tal efecto, el titular de un vehículo que vaya a desprenderse del mismo queda obligado a entregarlo a un centro autorizado de tratamiento o a una instalación de recepción.

Se entiende por instalaciones de recepción de vehículos: instalaciones de titularidad privada, tales como las de los productores, concesionarios, compañías de seguros, desguazadores, fragmentadores, entre otros, que, por razón de su actividad económica, se hacen cargo temporalmente del vehículo al final de su vida útil para su traslado a los centros de tratamiento que realizan la descontaminación.

En cualquier caso, la entrega no supondrá coste alguno para su titular cuando el vehículo carezca de valor de mercado o éste sea negativo, siempre que contenga al menos la carrocería y el grupo motopropulsor, y no incluya otros elementos no pertenecientes al mismo ni se le haya realizado ningún tipo de operación previa de desmontaje de piezas o componentes.

Los ayuntamientos entregarán los vehículos abandonados a un centro de tratamiento para su descontaminación, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial

Cuando se produzca la entrega del vehículo en una instalación de recepción, dicha entrega deberá acreditarse gratuitamente mediante el correspondiente certificado demostrativo de la puesta a disposición del vehículo para su descontaminación.

La entrega del vehículo en un centro autorizado de tratamiento que proceda a su descontaminación, tanto si se realiza directamente por su titular como si procede de una instalación de recepción, será documentada mediante el correspondiente certificado de destrucción. El certificado de destrucción acredita el fin de la vida útil del vehículo, dando lugar a su inmediata descontaminación como residuo peligroso, y justificará la baja definitiva en circulación del vehículo en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, a cuyo efecto el centro de tratamiento emisor remitirá a la referida Dirección General una relación identificativa de los vehículos descontaminados, con la acreditación del cumplimiento de los requisitos a que se refiere el anexo XV del Reglamento General de Vehículos, aprobado por el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.

## 10

## Gestión de los residuos generados por el vehículo eléctrico

**CONCLUSIONES**

- Si durante la vida útil del vehículo eléctrico se cambian las baterías, de su gestión como residuos se ocuparán los talleres o electrolinerías en los que se realice este cambio.
- La final de la vida útil del vehículo eléctrico, al consumidor, propietario de un vehículo eléctrico le asisten las mismas obligaciones que si fuera titular de un vehículo convencional, deberá entregar su vehículo a un centro autorizado para su tratamiento como residuo, podrá hacerlo personalmente o a través de una instalación de recepción de vehículos (concesionarios, compañías de seguros...)



# 11

## Las necesidades formativas como exigencia de la Ley General para la Defensa del Consumidor y Usuario.

El vehículo eléctrico no deja de ser una máquina eléctrica y por tanto su utilización y manejo pueden provocar situaciones de riesgo. Las baterías de tracción suelen trabajar a tensiones peligrosas para el cuerpo humano. Se considera que para tensiones superiores a 75V de corriente continua y en ambiente seco, la corriente que atravesaría el cuerpo en caso de contacto con un elemento en tensión podría llegar a ser mortal. Por ello las únicas personas que deben acceder a las "entrañas" del vehículo cuando necesite mantenimiento o reparaciones deben ser los profesionales técnicos debidamente cualificados.

El vehículo eléctrico no deja de ser una máquina eléctrica y por tanto su utilización y manejo no están exentos de provocar situaciones de peligro. Las baterías de tracción suelen trabajar a tensiones peligrosas para el cuerpo humano. Se considera que para tensiones superiores a 75V de corriente continua y en ambiente seco, la corriente que atravesaría el cuerpo en caso de contacto con un elemento en tensión podría ser mortal. Por ello las únicas personas que deben acceder a las "entrañas" del vehículo cuando necesite mantenimiento o reparaciones deben ser los profesionales técnicos debidamente cualificados.

El 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en su artículo 127 .1 establece el derecho de los consumidores a la reparación y servicios posventa: "En los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse."

Será necesario formar a los operarios de los talleres para que puedan garantizar el éxito de las reparaciones y mantenimientos a los que tiene derecho el consumidor y usuario del vehículo eléctrico en función del artículo aludido. Los profesionales tendrán que adaptarse técnicamente y recibir formación en nuevas tecnologías si quieren abordar con éxito las nuevas reparaciones que se le avecinan. Su propia seguridad al manipular los vehículos y la de los propios usuarios tiene que estar garantizada. Los programas de prevención de riesgos laborales sin duda contribuirán a ello.

A las Administraciones Públicas les corresponde elaborar los programas de formación que permitan conseguir este objetivo, en este sentido el Real Decreto 1796/2008, de 3 de noviembre, por el que se establece el nuevo título de Técnico Superior en Automoción y se fijan sus enseñanzas mínimas, ya prevé esta situación cuando en su artículo 8 establece:

## 11

## Las necesidades formativas como exigencia de la Ley General para la Defensa del Consumidor y Usuario.

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

a) El sector productivo en el área de electromecánica señala una evolución en la actividad hacia, la aplicación de nuevas tecnologías en detección, diagnóstico y reparación de averías, la aparición de nuevos motores tanto eléctricos como los denominados híbridos, donde los dispositivos de cambio de velocidad serán sustituidos por variadores de velocidad y la utilización de nuevos combustibles no derivados del petróleo.

El citado título contribuirá sin duda a proporcionar los profesionales que la nueva movilidad demanda.

### CONCLUSIONES

- La previsible falta de preparación de los operarios de los talleres de reparación de automóviles para hacerse cargo de las nuevas necesidades creadas por el vehículo eléctricos hace necesario que se establezcan programas adecuados de formación que palien estas deficiencias y aseguren el mantenimiento y las reparaciones adecuadas a las que el consumidor tiene derecho.



# 12

## Recomendaciones

Analizados todos los apartados del presente informe y vistas las conclusiones, se estiman oportunas las presentes recomendaciones para su debate:

### ➤ **Respecto de las actuales normas sobre la defensa de los consumidores y usuarios, estatal y autonómica:**

- Analizada y revisada la legislación estatal y autonómica en relación con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios se recomienda adaptar la Ley 11/1998, de 5 de Diciembre, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, de Castilla y León al 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 y en especial:
- Se recomienda incluir en el texto normativo autonómico sobre la defensa de los consumidores y usuarios las definiciones de: "empresario", "productor", "producto" y "proveedor al objeto de clarificar dichos conceptos y armonizar esta norma con la estatal.
- En relación con las cláusulas abusivas se recomienda que en la legislación autonómica se establezca una definición de las mismas, su alcance y los tipos de cláusulas que tengan esta consideración.
- Se recomienda incluir en la legislación autonómica las referencias a los contratos celebrados a distancia y la contratación electrónica, así como la referencia a los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales.
- Se recomienda incluir en la normativa autonómica aspectos relacionados con las garantías y el servicio postventa.
- Se recomienda que en estos momentos iniciales de la implantación del vehículo eléctrico en los que la información es escasa y a veces confusa, los poderes públicos velen porque se cumplan las exigencias de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

### ➤ **Respecto de la compraventa:**

- Para garantizar la seguridad del vehículo eléctrico se recomienda verificar el cumplimiento de los requisitos de homologación y condiciones técnicas que le afecten.
- Se recomienda suministrar información veraz al consumidor acerca de la situación actual y características del vehículo eléctrico para que esté en disposición de decidir acerca de la conveniencia o no de su compra. Haciendo particular hincapié en las baterías y despejando cualquier tipo de duda acerca de su titularidad.
- Se recomienda elaborar una norma en la que se regulen todos los aspectos de la compraventa de vehículos usados tanto de combustión interna como eléctricos.

### Respecto de los talleres de reparación de automóviles y las ITV:

- Se recomienda establecer en la clasificación de los talleres de reparación de automóviles una nueva categoría que acoja las nuevas necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos eléctricos.
- Se recomienda que se definan perfectamente los instrumentos, aparatos, y medios de que deben estar provistos los talleres de reparación de automóviles que vayan a afrontar los mantenimientos y reparaciones del vehículo eléctrico, así como los controles y normativa a los que dichos instrumentos deben acogerse.
- Se recomienda formar adecuadamente al personal de los talleres de reparación de automóviles para que pueda afrontar con profesionalidad y eficacia las posibles averías que el vehículo eléctrico pueda presentar, garantizando así al usuario que sus necesidades quedarán cubiertas.
- Se recomienda revisar y modificar en todo aquello que fuere necesario los protocolos de inspección que deban aplicar las ITV a los vehículos eléctricos.
- Se recomienda formar adecuadamente al personal de las ITV, para que puedan realizar correctamente las inspecciones de los vehículos eléctricos.
- Se recomienda a las Administraciones Públicas que, en el marco de las posibilidades actuales, establezcan ayudas destinadas tanto a formar a los profesionales del sector en las nuevas demandas que el vehículo eléctrico precisa, como en las adaptaciones técnicas que las instalaciones necesiten.

### En el suministro de electricidad para la recarga del vehículo eléctrico

- Se recomienda establecer las definiciones de vehículo eléctrico, poste de recarga y electrolinera que no existen hasta ahora.
- Se recomienda regular las obligaciones que desde la perspectiva de la defensa de los derechos del consumidor y usuario y derivadas del propio Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad de gestor de cargas del sistema, deben existir para que el derecho a la salud y seguridad, los derechos económicos, de información, y de reclamación y defensa estén garantizados.
- En definitiva se trata de establecer las medidas que las instalaciones de recarga deben tener para garantizar cada uno de estos derechos:
- Para garantizar el derecho a la seguridad: ser seguros y poseer información sobre los riesgos derivados de su utilización
- Para garantizar el derecho a la información: instrucciones de uso, precio del kilovatio, horario de apertura...
- Para garantizar el derecho a la protección de los intereses económicos; factura, medidas de comprobación, garantías...
- Para garantizar el derecho a la reclamación, defensa y reparación: hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios, o establecimiento de algún otro mecanismo al efecto.

### ⚡ Respeto de las estaciones de suministro de combustible:

- ⚡ En relación con las estaciones de suministro de combustible (actuales gasolineras) en el supuesto de que éstas ampliaran sus servicios y se convirtieran también en suministradoras de electricidad para la recarga de las baterías del vehículo eléctrico sería recomendable modificar el Decreto 78/1995, de 27 de Abril, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones al público, publicado en el BOCYL nº82 de 3 de Mayo de 1995 y adaptarle al nuevo servicio, o bien, crear una nueva disposición en la que se recoja toda esta situación.

### ⚡ Respeto de las infraestructuras de recarga:

- ⚡ Se recomienda modificar el artículo 10 del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión para posibilitar las instalaciones de recarga en los garajes comunitarios.
- ⚡ Se insta a las Administraciones Públicas para que establezcan recomendaciones en torno al dimensionamiento adecuado del establecimiento de puntos de recarga en los garajes comunitarios.
- ⚡ Se recomienda adecuar los postes de recarga ubicados en las vías públicas a las exigencias de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- ⚡ Se recomienda dotar de una infraestructura urbana de puntos de recarga adecuada al número previsto de vehículos eléctricos en circulación en un futuro cercano, habida cuenta de que sin infraestructura es muy difícil alcanzar el desarrollo deseado.

### ⚡ Respeto de la gestión de los residuos:

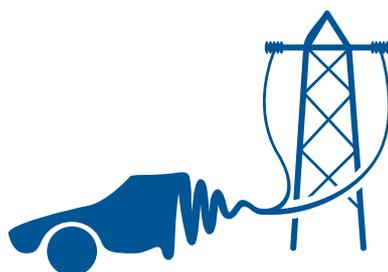
- ⚡ Se recomienda informar al consumidor de las obligaciones que le afectan como propietario de un vehículo eléctrico.



# 13

## Bibliografía

- ↪ Constitución Española de 1978.
- ↪ 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ↪ Ley 11/1998, de 5 de Diciembre, de defensa de los consumidores y usuarios, de Castilla y León.
- ↪ 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 78/1995, de 27 de Abril por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público.
- ↪ Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos
- ↪ El vehículo eléctrico. Desafíos tecnológicos, infraestructuras y oportunidades de negocio. Sociedad de Técnicos de Automoción.
- ↪ Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- ↪ Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos (BOE de 12-02-2008)
- ↪ Real Decreto 943/2010, de 23 de julio (BOE 05-08-2010), de modificación del Real Decreto 106/2008
- ↪ Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil, tiene como objetivo
- ↪ Normas IEC International Electrotechnical Commission



PLATAFORMA DE DIFUSIÓN DEL  
**VEHÍCULO ELÉCTRICO**

Realizado por:

**cecale**