

# LEXNAVARRA

**DECRETO FORAL 123/1997, DE 5 DE MAYO,  
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**

(Publicado en el Boletín Oficial de Navarra de 2 de junio de 1997)

# ÍNDICE

Preámbulo.....	3
<b>CAPÍTULO I: <u>Ámbito de aplicación</u>.....</b>	<b>3</b>
<u>Artículo 1</u> .....	3
<b>CAPÍTULO II: <u>Conceptos y clasificaciones</u>.....</b>	<b>3</b>
<u>Artículo 2. Concepto de talleres</u> .....	3
<u>Artículo 3. Clasificación de los talleres</u> .....	4
<b>CAPÍTULO III: <u>Condiciones y requisitos de la actividad industrial</u>.....</b>	<b>5</b>
<u>Artículo 4. Instalación, ampliación y traslado de talleres</u> .....	5
<u>Artículo 5. Registro Especial de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes</u> .....	5
<u>Artículo 6. Placa distintivo</u> .....	5
<u>Artículo 7. Características de la Placa distintivo</u> .....	6
<u>Artículo 8. Ostentación de referencias a marcas</u> .....	6
<u>Artículo 9. Piezas de Repuesto</u> .....	7
<b>CAPÍTULO IV: <u>Centros de diagnosis y dictámenes técnicos</u>.....</b>	<b>8</b>
<u>Artículo 10. Centros de diagnosis</u> .....	8
<u>Artículo 11. Dictámenes técnicos</u> .....	9
<b>CAPÍTULO V: <u>Garantías, responsabilidades</u>.....</b>	<b>9</b>
<u>Artículo 12. Información al usuario</u> .....	9
<u>Artículo 13. Derecho de admisión</u> .....	10
<u>Artículo 14. Presupuesto y resguardo de depósito</u> .....	10
<u>Artículo 15. Factura y gastos de estancia</u> .....	12
<u>Artículo 16. Garantía de las reparaciones</u> .....	12
<u>Artículo 17. Reclamaciones</u> .....	13
<b>CAPÍTULO VI: <u>Competencias, infracciones y sanciones</u>.....</b>	<b>14</b>
<u>Artículo 18. Competencias</u> .....	14
<u>Artículo 19. Infracciones</u> .....	14
<u>Artículo 20. Sanciones</u> .....	15
<u>Disposición Transitoria Única</u> .....	15
<u>Disposición Adicional Única</u> .....	15
<u>Disposición Final Primera</u> .....	15
<u>Disposición Final Segunda</u> .....	15
<b>ANEXO I: <u>Equipamiento mínimo necesario, según ramas de actividad y especialidades para la inscripción de los talleres de reparación de vehículos automóviles en el Registro Especial</u>.....</b>	<b>15</b>
<u>Mecánica</u> .....	15
<u>Electricidad</u> .....	16
<u>Carrocería</u> .....	16
<u>Pintura</u> .....	16
<u>Motocicletas</u> .....	16
<u>Reparación de neumáticos</u> .....	17
<u>Reparación de radiadores</u> .....	17
<u>Reparación de equipo de inyección</u> .....	18
<b>ANEXO II: <u>Modelo de placa distintivo</u>.....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO III: <u>Talleres de reparación de vehículos automóviles</u>.....</b>	<b>19</b>
<u>Hoja de reclamación</u> .....	19

## **Preámbulo**

La importancia social que tiene el servicio de reparación de vehículos automóviles, tanto en su aspecto de seguridad como en el económico, así como la experiencia adquirida desde la publicación de las anteriores normas reguladoras de este sector en nuestro país, hace necesario establecer una normativa reguladora de la actividad en Navarra, haciendo uso de las competencias que en materia de industria y de defensa de los consumidores y usuarios le confiere a nuestra Comunidad Foral la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra en su artículo 56.1, apartados b) y d) respectivamente .

En este sentido, el presente Decreto Foral recoge los principios y directrices consagradas en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Ley 21/1992 de 6 de julio de Industria , y R.D. 697/1995 de 28 de abril .

Conforme al artículo 22 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios , han sido consultadas las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y las Asociaciones empresariales sectoriales.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo, y de conformidad con el Acuerdo adoptado por el Gobierno de Navarra, en sesión celebrada el día cinco de mayo de mil novecientos noventa y siete, decreto:

## **CAPÍTULO I: Ámbito de aplicación**

### **Artículo 1**

El presente Decreto Foral tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes.

A efectos de este Decreto Foral, se entiende por vehículo automóvil, todo aparato apto para circular por las vías o terrenos a que se refiere el artículo 2 del texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de los vehículos a motor y Seguridad Vial que, dotado de medios de propulsión mecánica propios e independientes del exterior, circula sin raíles, destinado tanto al transporte de personas como de cosas o mercancías, así como al arrastre de otros vehículos. A efectos de este Decreto Foral, se entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos articulados definidos en el Reglamento General de Circulación .

## **CAPÍTULO II: Conceptos y clasificaciones**

### **Artículo 2. *Concepto de talleres.***

A efectos del presente Decreto Foral, se entienden por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes aquellos establecimientos industriales en los que se efectúen operaciones de mantenimiento y otras, encaminadas a la restitución de las condiciones normales del estado y 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 a su fabricación.

Por extensión, la presente normativa afectará también a la actividad industrial complementaria de instalación de accesorios en vehículos automóviles, con posterioridad a su fabricación, así como a la actividad dirigida a reformar las características iniciales de los vehículos, que sean compatibles con las Reglamentaciones vigentes en materia de seguridad y sanidad, sin perjuicio del cumplimiento del Real Decreto 736/1988, de 8 de julio por lo que se regula la tramitación de las reformas de importancia de vehículos de carretera .

**Artículo 3. Clasificación de los talleres.**

A efectos de lo dispuesto en el presente Decreto Foral, los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes se clasifican en:

1. Por su relación con los fabricantes de vehículos, equipos y componentes:
  - a) Talleres genéricos o independientes: los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquella.
  - b) Talleres oficiales de marca: los que están vinculados a empresas fabricantes de vehículos automóviles o equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.
2. Por su rama de actividad:
  - a) De mecánica: son los que efectúan trabajos de reparación y mantenimiento, sustitución o reforma en el sistema mecánico del vehículo, incluidas sus estructuras portantes y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.
  - b) De electricidad: son los que efectúan trabajos de reparación y mantenimiento, sustitución o reforma en el equipo eléctrico del automóvil, tanto básico del equipo motor, como los auxiliares de alumbrado, señalización, acondicionamiento e instrumental de indicación y control.
  - c) De carrocerías: son los que efectúan trabajo de reparación, sustitución o reforma de elementos de carrocería portantes o no, embellecimientos y acondicionamiento interior y exterior de éstos.
  - d) De pintura: son los que efectúan trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.

Para el ejercicio de su actividad deberán disponer de los medios y equipos necesarios (Anexo I).

3. Talleres de motocicletas y ciclomotores: son los que efectúan trabajos de reparación o sustitución, en vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.

4. Talleres especializados: son los que efectúan trabajos limitados a actividades de reparación, sustitución o reforma sobre determinados equipos o sistemas del vehículo.

Estos talleres deberán de disponer únicamente de los medios y equipos necesarios para su especialidad concreta (Anexo I).

Se consideran dentro de esta clasificación los talleres dedicados a las siguientes actividades:

Talleres de reparación de neumáticos.

Talleres de reparación de radiadores.

Talleres de reparación de equipos de inyección.

El Departamento de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo queda facultado para modificar el número, denominación y alcance de las especialidades con el fin de adaptarse en todo momento a la experiencia y avances tecnológicos.

### CAPÍTULO III: Condiciones y requisitos de la actividad industrial

#### Artículo 4. *Instalación, ampliación y traslado de talleres.*

De conformidad con las disposiciones de la Ley 21/1992 de 16 de julio, de Industria y el Real Decreto 697/1995, de 28 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Establecimientos Industriales de ámbito estatal, la instalación, ampliación y traslado de talleres de reparación de vehículos automóviles no requerirá autorización administrativa previa.

Para la inscripción de nuevos talleres o la ampliación y traslado de los existentes, será necesaria, además de la documentación exigida con carácter general para cualquier establecimiento industrial lo siguiente:

- a) Relación de puestos de trabajo, titulación técnica y titulación o certificación de carácter profesional o laboral de éstos.
- b) Autorización escrita del fabricante nacional, o del representante legal del fabricante extranjero, en el caso de tratarse de talleres oficiales de marca a los cuales se refiere el artículo 3.

Los talleres deberán tener el equipamiento expresado en sus respectivos proyectos, según la rama de actividad y especialidad que en cada caso corresponda.

Los talleres deberán cumplir las condiciones establecidas en las normas técnicas que les sean de aplicación por razones de protección medioambiental, seguridad, sanidad, ordenación aparte de las reglamentaciones específicas que, en cada caso, les sean aplicables.

Se autorizará el cambio de titularidad, por transmisión, sucesión o cualquier acto jurídico documentado siempre que se acredite fehacientemente.

La actividad de asistencia mecánica en carretera sólo podrá realizarse como servicio dependiente de un taller legalmente inscrito en el Registro Especial que se contempla en el artículo 5, por medios propios o en colaboración de terceros. En todo caso, el taller inscrito será responsable de la calidad de la reparación y del cumplimiento de la normativa vigente.

#### Artículo 5. *Registro Especial de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes.*

Dentro del Registro Industrial de instalación, ampliación y traslado de industrias se crea un registro especial de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes, con su mismo carácter y naturaleza según se establece en la citada Ley de Industria.

Son funciones principales de dicho Registro las siguientes:

- La identificación y conocimiento de la actividad industrial de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, dada su vinculación a la seguridad vial la incidencia de los servicios que prestan a los usuarios.
- La recogida de los datos necesarios para cumplir dicha función referidos a cada taller, según lo señalado en los artículos 3 y 4.

La inscripción de los talleres en el Registro especial será requisito indispensable para efectuar trabajos de reparación, de acuerdo con la clasificación a que se refiere el artículo 3 del presente Decreto Foral.

#### Artículo 6. *Placa distintivo.*

1. Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio, en un lugar fácilmente visible, la Placa-distintivo que le corresponda, según lo señalado en el anexo II del presente Decreto Foral.

2. La Placa-distintivo que se ajustará en todas sus partes y detalles al modelo diseñado en el anexo II, está compuesta por una placa metálica, cuadrada, de 480 milímetros de lado con sus cuatro vértices redondeados y el fondo en color azul.

3. De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales, con las dimensiones señaladas en el anexo II y destinadas:

- La primera, o más alta, a las cuatro ramas de actividad.
- La segunda, o intermedia, a las especialidades y talleres de motocicletas y ciclomotores.
- La tercera, o más baja, a las siglas de la Comunidad Foral, al contraste, y al número correspondiente en el Registro Especial.

**Artículo 7. Características de la Placa distintivo.**

1. Para cada una de las ramas de mecánica, electricidad, carrocería o pintura del automóvil se establecen los símbolos que se indican en el anexo II del presente Decreto Foral que consisten en una llave inglesa, una flecha quebrada, un martillo y una pistola de pintar, respectivamente, en color azul sobre fondo blanco.

2. La parte superior de la Placa-distintivo estará dividida en cuatro rectángulos verticales separados entre sí, destinados a cada uno de los símbolos representativos de las cuatro ramas de la actividad a que puedan dedicarse los talleres. En la Placa-distintivo de cada taller sólo se incluirán en los respectivos rectángulos los símbolos que correspondan a su actividad y quedarán vacíos los restantes espacios.

3. La parte segunda o intermedia de la Placa-distintivo, estará dividida, a su vez y por su mitad, en dos rectángulos horizontales. El rectángulo de la izquierda (izquierda del espectador o derecha de la placa) quedará reservado para los respectivos símbolos o contraseñas de los Centros de Diagnóstico u otras especialidades, de acuerdo con lo que se legisle en su momento, pudiéndose también admitir, a falta de símbolos o contraseñas normalizadas, el texto indicativo de la especialidad. El rectángulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa) estará destinado al símbolo correspondiente a taller de reparaciones de motocicletas y ciclomotores.

4. El símbolo del taller de reparación de motocicletas a que se refiere el párrafo anterior estará constituido por el perfil de dicho vehículo en dirección a la izquierda del espectador, en color azul, sobre fondo blanco. Este espacio, cuando se trate de talleres dedicados únicamente a la reparación de vehículos automóviles de más de tres ruedas, permanecerá vacío.

5. El espacio inferior, o tercera parte en que se divide la placa-distintivo, estará a su vez subdividido en tres zonas diferenciadas.

- La de la izquierda (del espectador) destinada a las siglas de la Comunidad Foral de Navarra.
- La central destinada al contraste que será estampado por la Dirección General de Industria y debajo de guión.
- La de la derecha (del espectador) destinada a estampar el número de inscripción en el Registro Especial.

**Artículo 8. Ostentación de referencias a marcas.**

En el caso de los talleres no clasificados como oficiales de marca, con arreglo a lo previsto en el artículo 3, queda prohibida, tanto en el exterior como en el interior del taller, la ostentación de referencias a marcas que puedan inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el artículo 3.1.b).

**Artículo 9. Piezas de Repuesto.**

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 organismos competentes.

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 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 los organismos competentes, 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 Reglamento General de 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 éste requisito es exigido por la legislación específica. Asimismo deberán llevar además la contraseña de homologación en el caso que por disposición legal sea obligatoria.

4. El pequeño material (arandelas, asadores, 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 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.

8. Por su procedencia las piezas de repuesto se clasifican en:

a) Originales de marca. Son los repuestos nuevos suministrados por el fabricante del vehículo. Este hecho presupone el cumplimiento de la garantía expuesta en el punto 1.



b) De marca. Son los repuestos nuevos fabricados por empresas especializadas las cuales garantizan que, por sus características técnicas, se cumplen las condiciones de garantía expresada en el punto 1.

c) Reconstruidos. Son los repuestos descritos en los apartados a) y b) que han sido reparados de tal forma que se cumplen las condiciones de garantía expresadas en el punto 1. Por la procedencia de la reparación se pueden distinguir:

Reconstruidos por los mismos fabricantes.

Reconstruidos por los servicios autorizados de sus fabricantes.

Reconstruidos por industrias especializadas, autorizadas expresamente por organismos competentes.

d) Usados o no específicos del modelo del vehículo a realizar.

9. Todos los repuestos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser originales de marca o de marca, de acuerdo con las definiciones de los puntos 8 a) y 8 b) de este artículo 9, y adecuados al modelo de vehículo objeto de la reparación con las excepciones que se enuncian:

a) Podrían utilizarse repuestos reconstruidos, de acuerdo con la definición del punto 8 c) de este artículo 9, siempre que exista conformidad escrita del cliente, y siempre que el taller se responsabilice, también por escrito, del hecho que los citados repuestos se encuentren en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

b) Sólo podrán utilizarse repuestos usados o no específicos del modelo de vehículo a reparar cuando no afecten a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

En los demás casos podrán utilizarse siempre que exista conformidad escrita del cliente y se responsabilice el taller por escrito de que los repuestos usados se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el vehículo que se repara.

10. En ningún caso el taller podrá obligar al usuario a aportar los repuestos para efectuar las reparaciones.

11. Los fabricantes importadores y representantes oficiales de las marcas, estarán obligados a facilitar los repuestos de la marca o marcas representadas a los usuarios o talleres, oficiales o no, que lo soliciten, siempre que tengan existencia de los mismos y, en todo caso, en el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud, para las marcas de importación, y no superior a quince días para los repuestos correspondientes a vehículos nacionales.

#### **CAPÍTULO IV: Centros de diagnosis y dictámenes técnicos**

##### **Artículo 10. Centros de diagnosis.**

Se establecen los centros de diagnosis con fines distintos a los talleres de reparación, a efectos de completar y apoyar la actividad de reparación de vehículos automóviles, en orden a su mayor efectividad y racionalización. Tienen la función de realizar controles de calidad de las reparaciones e instalaciones realizadas en los mismos y comprobar y certificar el estado técnico de un vehículo, tanto en su estructura como en sus equipos, sistemas, partes y componentes.

Para llevar a cabo su misión, los centros de diagnosis contarán con los medios materiales y profesionales que se especifiquen, en orden al tipo de informes técnicos que deban emitir.



Las funciones, características, requisitos y demás aspectos relativos a los Centros de Diagnóstico, se especificarán a través de normas adecuadas, de conformidad con lo establecido en la disposición final primera de este Decreto Foral.

**Artículo 11.** *Dictámenes técnicos.*

1. En la tramitación de expedientes de sanción de talleres iniciados tanto a instancia de parte como de oficio, la Administración, con la finalidad de determinar las responsabilidades a que hubiere lugar, podrá solicitar informes técnicos a las Asociaciones representativas del sector de talleres de reparación de vehículos, a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y a las Entidades o personas que se consideren oportunas.

2. En la tramitación de los expedientes, podrán utilizarse como pruebas orientativas de la adecuada facturación de todos los talleres, y no solamente de los talleres oficiales de marca, las tablas de tiempos de trabajos a las que se refiere el artículo 12.4 de la presente disposición, así como cualquier otra documentación que considere oportuna el instructor del expediente.

## **CAPÍTULO V: Garantías, responsabilidades**

**Artículo 12.** *Información al usuario.*

1. Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros, un cartel en el que conste los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos. Igualmente se exhibirán los precios de otros servicios, tales como aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios, o gastos diarios por estancia.

Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, con mención diferenciada de la parte que del precio corresponde a impuestos, cargas o gravámenes.

2. Los talleres de reparación de vehículos automóviles están obligados a exhibir en lugar perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros, el cartel de derechos del consumidor, conteniendo las siguientes leyendas:

- “Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite”.
- “Sólo podrá cobrarse el presupuesto cuando el cliente no encargue seguidamente la reparación en el taller en el que fue elaborado.
- “Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas como mínimo por una de las dos condiciones siguientes: por tres meses (excepto vehículos industriales en que el plazo mínimo es de quince días), o 2.000 kilómetros”.
- “Este establecimiento tiene a disposición del público una copia del Decreto Foral por el que se regula su actividad”.
- “Este establecimiento dispone de “Hojas de Reclamaciones” a disposición del cliente. Las reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo.

3. Los talleres deberán exhibir el horario de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible en todo momento, desde el exterior, tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.

4. Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de los repuestos que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos y 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.

5. Los talleres no oficiales de marca tendrán a disposición del público justificación documental que acredite el origen y el precio de los repuestos utilizados en la reparación.
6. 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.
7. Se prohíbe la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Decreto Foral y demás disposiciones vigentes.

**Artículo 13. Derecho de admisión.**

1. Los talleres atenderán al público en sus establecimientos, siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido.

Los servicios cubiertos por garantía no deberán sufrir ninguna postergación.

2. Los talleres oficiales a que se hace referencia en el artículo 3.1 b) del presente Decreto Foral podrán reservarse el derecho de admisión de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

**Artículo 14. Presupuesto y resguardo de depósito.**

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 del taller en el Registro correspondiente a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto Foral, así como su identificación fiscal y domicilio.
- 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 prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- f) La fecha y la firma del prestador del servicio.
- g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto (mínimo doce días).
- h) Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.

3. Respecto al cobro de la confección del presupuesto señalar:

- a) Sólo podrá cobrarse la confección del presupuesto cuando el cliente no encargue seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, siempre que éste hubiera hecho constar previamente en el resguardo de depósito los trabajos necesarios para su elaboración y el precio de los mismos. En la factura correspondiente se detallarán las operaciones que han sido necesarias para detectar la avería, así como el precio que deberá pagar por cada una de ellas.
- b) Salvo que se justifiquen fehacientemente, la necesidad de emplear mayor cantidad de tiempo, se advierta de tal circunstancia al cliente y cuente con su aprobación escrita, el coste del presupuesto no podrá ser superior al resultado de multiplicar el precio de la hora establecido por las distintas marcas, o sus talleres oficiales, en las tablas de tiempos de trabajo, para la realización de las operaciones que sean razonablemente necesarias para diagnosticar la avería y reponer el vehículo en condiciones análogas a las que tenía cuando fue entregado para la realización del presupuesto. Dicha cantidad podrá ser incrementada por el precio de venta al público de aquellos materiales que fuera necesario restituir para dejar el vehículo en las condiciones iniciales en que fue entregado al taller.

4. La renuncia a la confección del presupuesto se hará constar de forma expresa en el resguardo de depósito con la frase “renuncio al presupuesto” u otra similar, y la firma del cliente.

5. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo se devolverá en condiciones análogas a las que tenía cuando fue entregado para la realización del presupuesto.

6. Solamente 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 la forma prevista en el apartado 15.4, de éste.

7. El taller sólo podrá utilizar el vehículo que se le ha depositado cuando sea necesario realizar pruebas relacionadas con la reparación efectuada o a efectuar, no pudiendo, bajo ningún concepto, utilizarlos para usos propios o de terceros, sin permiso expreso del propietario.

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

9. 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.

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

a) El número del taller en el Registro correspondiente a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto Foral, así como la identificación fiscal y el domicilio.

b) Nombre y domicilio del usuario.

c) La identificación del vehículo, con especificación de la 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 que se han de llevar a cabo con sus importes, si fuesen ya conocidos, en el caso de que el vehículo sea entregado para ser reparado.

e) En el caso de que el vehículo sea entregado para la confección del presupuesto, descripción sucinta de los trabajos que se han de llevar a cabo para el diagnóstico de la avería, así como el importe de éstos.

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

g) Fecha y firma de quien presta el servicio.

2. La presentación del resguardo será necesaria tanto para recoger el presupuesto como para retirar el vehículo.

3. En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse por cualquiera de los medios válidos en derecho.

10. El plazo de entrega bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado, deberá ajustarse a la fecha que consta en el resguardo del depósito. Si por circunstancias sobrevenidas y ajenas a la voluntad del taller no pudiese cumplirse el citado plazo o mantenerse el precio presupuestado de las piezas, esta incidencia deberá comunicarse al interesado lo antes posible.

11. El usuario podrá desistir de la reparación o servicio contratado en cualquier momento, y abonará al taller el importe por los trabajos realizados hasta la retirada del vehículo.

12. Los presupuestos y los resguardos de depósito se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar al cliente. Los talleres conservarán el segundo ejemplar durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada.

**Artículo 15.** *Factura y gastos de estancia.*

1. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura, numerada, 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 13 y 15 del presente Decreto Foral.
2. El taller estará obligado a entregar información escrita sobre las operaciones realizadas y/o piezas sustituidas aunque la reparación se encuentre amparada por garantía.
3. Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, no podrá recargar el taller cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas. A tales efectos, el cliente podrá comprobar el albarán o factura acreditativa de las piezas utilizadas en el arreglo.
4. En las reparaciones no podrán cobrarse cantidades superiores a las que corresponderían si, en lugar de proceder al arreglo de la pieza, se hubiera realizado su sustitución, caso de que ésta fuera posible.
5. Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda dicho usuario al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. En todo caso, dichos gastos de estancia solo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo y solamente se podrá cobrar si el importe ha sido fijado y advertido al usuario en el correspondiente resguardo de depósito.
6. En todo caso el usuario, previamente al pago de la factura, tiene derecho a comprobar in situ los trabajos, reparaciones o instalaciones que se hayan llevado a cabo.
7. En las facturas deberá hacerse constar, explícitamente con letra de dimensiones no inferiores a 1,5 milímetros, la duración y las condiciones en que la reparación queda garantizada. Esta garantía no puede ser en ningún caso inferior a la prevista como mínimo en el artículo 16 del presente Decreto.

**Artículo 16.** *Garantía de las reparaciones.*

1. Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las condiciones que establece este artículo.
2. Se establece como periodo de garantía mínima obligatoria el de tres meses, salvo si se trata de vehículos industriales, en que este periodo será de quince días. La garantía se considerará extinguida antes de los citados periodos si el vehículo ha recorrido más de dos mil kilómetros. 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 las partes del vehículo afectadas por la garantía no sean reparadas o manipuladas por terceros, o que la nueva avería sea consecuencia de una mala utilización por parte del usuario.
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 efectuar cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.
4. Si se produce una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller interesado, previa comunicación del usuario, deberá reparar de manera gratuita esta avería y entregar justificante de haberse efectuado.

Con esta finalidad informará al usuario de si la nueva reparación la efectuará el mismo taller que garantiza u 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 7, del artículo 15, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.

7. 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.

#### **Artículo 17. Reclamaciones.**

*1. Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes “hojas de reclamaciones”, redactadas al menos en castellano, conforme al modelo oficial establecido en el anexo III de este Decreto Foral y que estarán integrados por un folio original de color blanco, una copia de color rosa y otra amarilla.*

*Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por los organismos competentes en materia de Consumo del Gobierno de Navarra a los talleres legalmente establecidos, previa solicitud de éstos.*

*a) Las reclamaciones se formularán ante los organismos competentes en materia de Consumo del Gobierno de Navarra en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía.*

*b) El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de D.N.I., o pasaporte, su relación con el titular del vehículo, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la reclamación, con expresión de la fecha en que ésta se formule.*

*c) El taller deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la “hoja de reclamaciones”. Una vez expuestos los motivos de la reclamación del usuario y la solución propuesta por éste, la “hoja de reclamaciones” podrá ser suscrita por el titular o responsable del taller, quien podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.*

*d) El usuario remitirá el original de la “hoja de reclamaciones” a los organismos competentes en materia de Consumo del Gobierno de Navarra, conservando una copia en su poder y entregando otra al taller.*

*e) Con el original de la reclamación, el cliente remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente facturas, presupuestos o resguardos <sup>1</sup>.*

*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 <sup>2</sup>.*

*3. El desestimiento 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 otra irregularidad que proceda <sup>3</sup>.*

*4. 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 <sup>4</sup>.*

<sup>1</sup> Este apartado fue derogado por Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios .

<sup>2</sup> Este apartado fue derogado por Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios .

<sup>3</sup> Este apartado fue derogado por Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios .

<sup>4</sup> Este apartado fue derogado por Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios .

5. Con la finalidad de posibilitar el exacto conocimiento por parte del usuario de los derechos y deberes que le correspondan, los talleres deberán tener a disposición de éste, para su consulta, una copia perfectamente legible del presente Decreto Foral.

## **CAPÍTULO VI: Competencias, infracciones y sanciones**

### **Artículo 18. Competencias.**

La Dirección General de Industria y la Dirección General de Comercio y Turismo del Gobierno de Navarra velarán, en el ámbito de sus respectivas Competencias, por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Foral.

### **Artículo 19. Infracciones.**

1. A efecto de lo dispuesto en el presente Decreto Foral, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, se consideran infracciones específicas en esta materia las siguientes:

- a) La ostentación de referencia a marcas según lo que establece el artículo 8 del presente Decreto .
- b) La realización de trabajos no correspondientes a la especialidad del taller.
- c) Toda sustitución innecesaria de piezas que suponga un incremento injustificado de costos para el usuario o una posible degradación del vehículo y la imposición al usuario de adquisición de accesorios o piezas complementarias no solicitadas.
- d) La utilización de piezas, elementos o conjuntos usados sin autorización, inadecuados o no marcados y/u homologados, cuando estos últimos requisitos sean preceptivos, así como también, la utilización o uso de elementos, partes, accesorios o líquidos de gobierno del vehículo sin consentimiento expreso del propietario del mismo.
- e) La negativa a la realización del presupuesto, o cualquier tipo de reticencia, demora o discriminación en la admisión de un vehículo por haber sido exigida la realización del mismo o la realización de presupuestos que no respondan en su descripción o valoración a la realidad de las averías o daños del vehículo.
- f) La existencia de cláusulas en los resguardos de depósito, presupuestos, facturas u otros documentos emitidos por el taller, que se opongan a lo que establece la presente disposición y al resto de disposiciones vigentes en esta materia.
- g) La entrega de facturas que no se ajusten en su contenido a lo que preceptúa el artículo 15 del presente Decreto Foral .
- h) La expedición de facturas en que conste la realización de trabajos que no han sido efectuados o la inclusión de repuestos y accesorios que no han sido aportados a la reparación y, asimismo, la aplicación de precios en cuantía muy superior a los límites autorizados, establecidos o declarados.
- i) El cobro por la realización del presupuesto de trabajos en cantidades que no se ajusten a lo previsto en el resguardo del depósito o cobrar el presupuesto cuando la reparación o servicio se efectúe en el mismo taller.
- j) La negativa del taller a devolver al cliente las cantidades percibidas en exceso sobre los precios establecidos o sobre los presupuestos aceptados.
- k) La falta de “hojas de reclamaciones” o la negativa a facilitarlas.
- l) La utilización del vehículo por el taller para asuntos propios, sin autorización expresa del propietario.



m) Y en general, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición y normas que lo desarrollen y que serán sancionados en la forma que sea procedente con la instrucción del correspondiente expediente sancionador por parte de la Dirección General de Industria y de la Dirección General de Comercio y Turismo del Gobierno de Navarra, de acuerdo con sus respectivas competencias.

n) La calificación de las infracciones que cita el presente artículo serán las establecidas en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

#### **Artículo 20. Sanciones.**

1. Las infracciones a que se refiere el presente Decreto Foral serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

- Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.
- Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los servicios objeto de la infracción.
- Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los servicios objeto de la infracción.

2. En los supuestos de infracciones muy graves podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

3. Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Gobierno de Navarra, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

#### **Disposición Transitoria Única**

Los talleres de reparación de automóviles deberán adaptarse a lo dispuesto en el presente Decreto Foral en el plazo de 3 meses desde su entrada en vigor.

#### **Disposición Adicional Única**

Sin perjuicio de lo que dispone el presente Decreto Foral, será de aplicación a las reclamaciones sobre el servicio de talleres de reparación de vehículos automóviles el sistema arbitral de consumo.

#### **Disposición Final Primera**

Se faculta al Departamento de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo, para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto Foral.

#### **Disposición Final Segunda**

El presente Decreto Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Navarra.

### **ANEXO I: Equipamiento mínimo necesario, según ramas de actividad y especialidades para la inscripción de los talleres de reparación de vehículos automóviles en el Registro Especial**

#### **Mecánica**

Útiles y herramientas de equipo, motor de caja de cambios, de dirección, de ejes, ruedas y frenos.

Dispositivos para la medida de la compresión.

Prensa hidráulica.



Grúa o aparato de elevación de hasta 1.000 kilogramos.

Cuenta revoluciones de hasta 6.000 rpm.

Taladro portátil de hasta 10 milímetros de diámetro.

Foso o elevador adecuado.

Gato hidráulico sobre carrillo.

Bancos de trabajo y carrillos de transporte.

Juegos de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### **Electricidad**

Controlador de encendido.

Controlador de inducidos.

Cargador de baterías.

Soldador eléctrico.

Pesa-ácidos.

Aparato para comprobación de proyectores.

Banco de trabajo y carrillos de transporte.

Juegos de útiles, herramientas manuales y material complementario.

### **Carrocería**

Equipo completo para reparaciones de chapa (estirador, bancada, con utillaje auxiliar).

Equipo para soldadura eléctrica.

Equipo para soldadura autógena.

Equipo para soldadura por puntas.

Electromuela.

Pistola para aplicación de pasta dura.

Juego de útiles, herramientas manuales, material complementario.

### **Pintura**

Equipo de pintura a pistola.

Cabina o recinto acondicionado para pintar.

Lijadora.

Pistola para aplicación de pastas duras.

Juego de útiles de pintura, espátulas y material complementario.

### **Motocicletas**

Un compresor.

Un banco de trabajo con tornillo.

Un comprobador de baterías y densímetro.

Un taladro manual o eléctrico de 0,12 milímetros.

Una llave dinamométrica de 5 kilogramos.  
 Un juego de brocas.  
 Caballetes para fijar y levantar máquinas.  
 Una tijera de chapa.  
 Un juego de llaves fijas.  
 Un juego de llaves estrechas planas.  
 Un juego de llaves acodadas.  
 Un juego de llaves vaso articuladas.  
 Un mármol comprobador de superficies.  
 Un martillo de bola.  
 Un juego de alicates prisioneros.  
 Un juego de cortafríos.  
 Un arco sierra de cortar metales.  
 Un juego de destornilladores: Impactos, planos y estrella.  
 Una regla comprobador de planos.

### **Reparación de neumáticos**

Un compresor de aire.  
 Un gato hidráulico.  
 Máquina para reparación de cámaras.  
 Una desmontadora automática de cubiertas.  
 Una máquina de equilibrar conjuntos de ruedas.  
 Inflador neumáticos.  
 Martillos.  
 Llaves de cruz.  
 Caballetes.  
 Cuadro de herramientas, llaves fijas, tubos y estrella.

### **Reparación de radiadores**

Recipiente para comprobar las pérdidas de los radiadores.  
 Un banco de tornillo.  
 Una muela.  
 Un juego de sopletes oxi-aceitileno.  
 Un taladro sobre banco.  
 Una máquina dobladora de chapa.  
 Un sistema aerosol para realizar el pintado de los radiadores.  
 Un compresor aire para comprobar las pérdidas.  
 Un juego sopletes gas natural o butano para soldaduras de estaño.

**Reparación de equipo de inyección**

Banco de pruebas según normas ISO.

Equipo de eliminación de gases.

Instalación de aire a presión.

Depósito de prueba de estanqueidad de bombas.

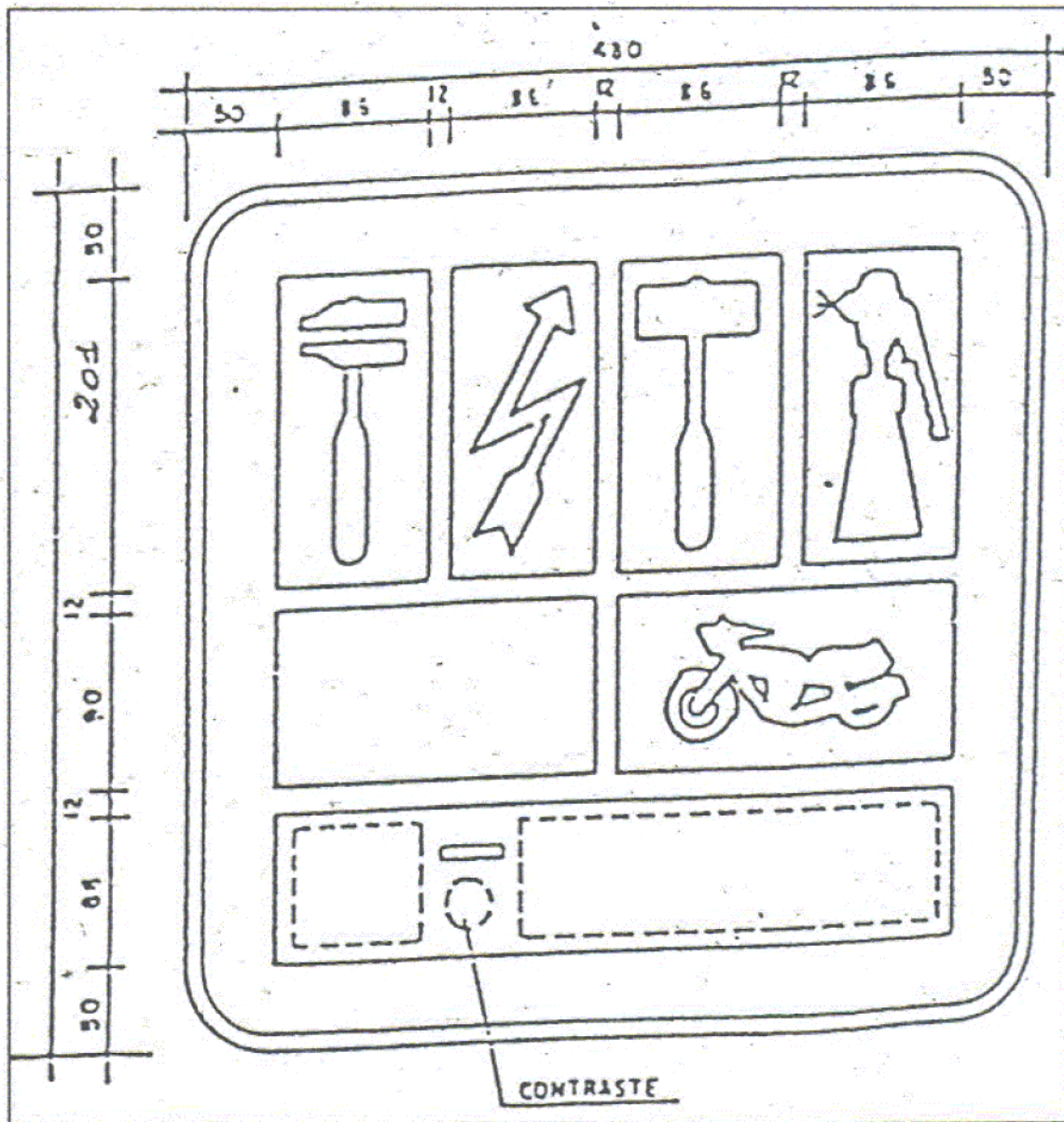
Lavadero de piezas fuera del recinto.

Llave dinamométrica hasta 16 m. kg.

Comprobador de inyectores.

Útiles de ensayo y reparación específicos para bombas y reguladores.

## ANEXO II: Modelo de placa distintivo



## ANEXO III: Talleres de reparación de vehículos automóviles

## Hoja de reclamación

a) La presente Hoja de Reclamación es el medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los talleres de reparación de vehículos automóviles, a fin de que puedan formular sus desavenencias en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

- b) El usuario deberá hacer constar su nombre, apellidos y número del documento nacional de identidad o pasaporte, su relación con el titular del vehículo, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formula.
- c) El taller deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la Hoja de Reclamación. Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la Hoja de Reclamación podrá ser suscrita por el taller, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.
- d) El usuario remitirá antes de que transcurran dos meses desde la entrega del vehículo o, en su caso, desde la finalización de la garantía, el original de la hoja de reclamación, de color blanco, a la sección de consumo, conservando la copia amarilla en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del taller.
- e) Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente facturas, presupuestos y resguardos.

(Nombre o razón social del taller y Número de identificación Fiscal)		
(Dirección)	(Localidad)	(Teléfono)

### A RELLENAR POR EL RECLAMANTE

A las ..... horas del día ..... de ..... de 19 ..... (fecha de la declaración).

Don ..... (reclamante)

Nacionalidad ..... D.N.I. o pasaporte .....

Dirección .....  
(Calle o plaza, provincia o localidad y teléfono)

Datos del vehículo ..... Relación con el titular .....  
(marca, modelo y matrícula)

Motivos de la reclamación y objeto de la misma:

.....  
.....  
.....

(Firma del interesado)

Alegaciones del taller:

.....  
.....  
.....

(Firma y sello del taller)

Gobierno de Navarra  
Departamento de Industria,  
Comercio, Turismo y Trabajo

El Reclamante remitirá el original a: Sección de consumo, calle Blas de la Serna 1, Edificio Fuerte del Príncipe II, 4.ª planta, 31005-Pamplona.