autosmart

Edición 1 · España · 2026

• HASTA 1 M€ Precios, promociones, garantías, taller

Consumidores y talleres
Guía de cumplimiento para empresas de automoción

Precio final, rebajas, descripciones, garantías, taller y venta online: lo que revisan Consumo y las comunidades autónomas **y por qué un gasto oculto puede costar un millón.**





179 M€
multas a **5 aerolíneas** por cobrar extras (2024).

1 M€
multa por infracción muy grave de consumo.

3 años
de garantía legal en coches nuevos.

6 estándares · 15 puntos de control · TRLGDCU · RD 1457/1986 · Bien / mal · Plazos de corrección

2022 Ley 4/2022: multas más altas → **2024** 179 M€ por extras → **Hoy** Inspecciones autonómicas → **Consumo mira los cargos extra.**

Documento de referencia para gerentes de concesionario, jefes de taller, técnicos de PRL y auditores · No constituye asesoramiento jurídico

Con la tecnología de **AutoSmart Audit**

POR QUÉ EXISTE ESTA GUÍA

El gasto de preparación es un riesgo legal.

En 2024 el Ministerio de Consumo impuso **179 millones de euros** en multas a cinco aerolíneas por cobrar aparte lo que debía ir en el precio. Un concesionario que añade gastos obligatorios al firmar se expone a multas de hasta **1 millón**, o varias veces el beneficio.

Esta guía cubre 6 estándares de consumo para exposiciones, VO y talleres.

DÓNDE NACE EL RIESGO

Precio
Sin cargos ocultos
CON-01

Rebajas
Precio de 30 días
CON-02

Descripción
Veraz
CON-03

Garantía
Reclamaciones
CON-04

Taller
Presupuesto
CON-05

Online
14 días
CON-06

QUIÉN LO HACE CUMPLIR

Ministerio de Consumo
D. G. de Consumo
Infracciones de ámbito estatal

Comunidades autónomas
Inspección de consumo
Inspecciones y multas a talleres

OMIC y arbitraje
Juntas arbitrales
Reclamaciones de clientes

Juzgados
Civiles
Demandas de clientes

A QUIÉN VA DIRIGIDA

Dirección
Entiende el riesgo económico.

Ventas, VO y taller
Saben qué debe incluir cada precio y documento.

Auditores
Revisan anuncios, contratos y órdenes de reparación.

MULTAS QUE CRECEN CON EL BENEFICIO

Un cargo en cada contrato. Hasta 1 millón de euros.

Un gasto que se añade a cada venta es **una práctica contra todos los clientes**. La multa puede multiplicar el beneficio obtenido y obligar a devolverlo.

LA ESCALERA DE SANCIONES

NIVEL 1
10.000 €
Infracción leve.

NIVEL 2
100.000 €
Infracción grave.

NIVEL 3
1 M€
Infracción muy grave.

NIVEL 4
4% vol.
Infracción generalizada en la UE.

CASOS Y DATOS REALES

QUIÉN	RESULTADO	QUÉ PASÓ
5 aerolíneas low cost Consumo · 2024	**179 M€** en total	Cobrar aparte extras que debían ir en el precio.
Ley 4/2022 Reforma	**×4–8** el beneficio	La multa puede superar el millón.
Talleres Inspección autonómica	**RD 1457**	Presupuesto, garantía, factura y placa.

1.000 VENTAS × 890 €
890.000 €
Beneficio ilícito que se multiplica.

DEVOLUCIÓN
A todos
Cada cliente recupera el cargo.

DESPUÉS
Publicidad
Las sanciones **se publican**.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

Una página por estándar. El precio es el precio.

1. **Cabecera**: código, área, responsable y sanción máxima
2. **La norma**: qué organismo y qué normativa
3. **El coste**: multa, otras consecuencias y un caso real
4. **Bien / mal**: ilustraciones y cómo auditar

LOS 6 ESTÁNDARES

CON-01	Precio final, sin cargos ocultos	art. 20 y 60	CRÍTICO	Hasta 1 M€	72 horas	5
CON-02	Rebajas con el precio de los 30 días	Ley 7/1996	ALTO	Hasta 100.000 €	72 horas	6
CON-03	Descripción veraz del coche	Ley 3/1991	CRÍTICO	Hasta 1 M€	72 horas	7
CON-04	Garantía legal y reclamaciones	art. 120 y 21	CRÍTICO	Hasta 1 M€	72 horas	8
CON-05	Taller: presupuesto y garantía	RD 1457/1986	CRÍTICO	Hasta 1 M€	72 horas	9
CON-06	Venta a distancia: 14 días	art. 102 y 105	CRÍTICO	Hasta 1 M€	7 días	10

PLAZO IDEAL DE CORRECCIÓN · DESDE EL ENVÍO DE LA AUDITORÍA

72 horas	Corregir en 3 días laborables	5 est.
7 días	Corregir en una semana · registros, avisos, formación	1 est.

CÓMO PUNTUAR CADA PUNTO DE CONTROL

CUMPLE
Todos los criterios se cumplen en el momento de la auditoría, con evidencias.

NO CUMPLE
Algún criterio no se cumple en el momento de la auditoría. Anota lo que viste y quién es responsable de corregirlo.

N/A
Solo si «Aplica cuando» lo excluye. Anota el motivo.

Nota. Las ventas a empresas (B2B) quedan en general fuera de la normativa de consumo. Los importes varían según la comunidad autónoma.

CON-01 CONSUMO · TALLERES · ESTÁNDAR 01 DE 06

Precio final, sin cargos ocultos

Área **Ventas · Marketing** | Responsable **Jefe de ventas** | Organismo **Consumo · CCAA**

SANCIÓN MÁXIMA

1 M€

infracción muy grave

Puede subir a **4–8 veces** el beneficio ilícito

• CRÍTICO

LA NORMA

TRLGDCU

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (RDL 1/2007, reformado por la Ley 4/2022) · **arts. 20 y 60 TRLGDCU** – precio final completo · **Ley 3/1991 de Competencia Desleal**

QUÉ COMPROBAMOS

El precio anunciado incluye todos los gastos obligatorios (preparación, matriculación, transporte). Los extras y seguros solo se añaden si el cliente los pide.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿El precio anunciado incluye todos los gastos obligatorios?
- P2 ¿Los extras y seguros se venden solo con consentimiento expreso?
- P3 ¿Coincide el precio en portales, web y exposición?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las infracciones muy graves de consumo se sancionan con **100.001 € a 1.000.000 €**, cantidad que puede elevarse hasta 4–8 veces el beneficio ilícito.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

Las comunidades autónomas inspeccionan y sancionan a talleres y concesionarios. En infracciones a escala de la UE la multa puede llegar al **4% del volumen de negocios**. Puede acordarse el **cierre temporal** en casos muy graves.

CASOS REALES

179 M€

multas del Ministerio de Consumo (2024) a **5 aerolíneas** por cobrar extras que debían ir en el precio: el mismo problema que un «gasto de preparación» obligatorio.

✔ ASÍ SÍ



Precio con todos los gastos.

✖ ASÍ NO

HASTA 1 M€



+890 € añadidos al firmar.

OBJETIVO

Consumo multó con 179 M€ a aerolíneas justo por esto: cobrar aparte lo que es obligatorio.

CORREGIR EN

72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Precio final
- Extras con consentimiento
- Mismo precio en todos los canales

CÓMO AUDITARLO

1. Compara 10 anuncios con sus contratos
2. Revisa la lista de gastos

Evidencias: Anuncios + contratos.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **1 M€** (o varias veces el beneficio) y devolución a todos los clientes.

CON-02 CONSUMO · TALLERES · ESTÁNDAR 02 DE 06

Rebajas con el precio de los 30 días

Área **Marketing** | Responsable **Jefe de marketing** | Organismo **Consumo · CCAA**

SANCIÓN MÁXIMA

100.000 €

infracción grave

Si es muy grave: **hasta 1 M€**

• ALTO

LA NORMA

TRLGDCU

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (RDL 1/2007, reformado por la Ley 4/2022) · **art. 20 Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista** – precio anterior en las reducciones

QUÉ COMPROBAMOS

Cada rebaja muestra como precio anterior el más bajo de los 30 días previos. Los precios «tachados» son reales.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Cada rebaja indica el precio más bajo de los 30 días anteriores?
- P2 ¿Son reales los precios «antes»?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las infracciones muy graves de consumo se sancionan con **100.001 € a 1.000.000 €**, cantidad que puede elevarse hasta 4–8 veces el beneficio ilícito.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

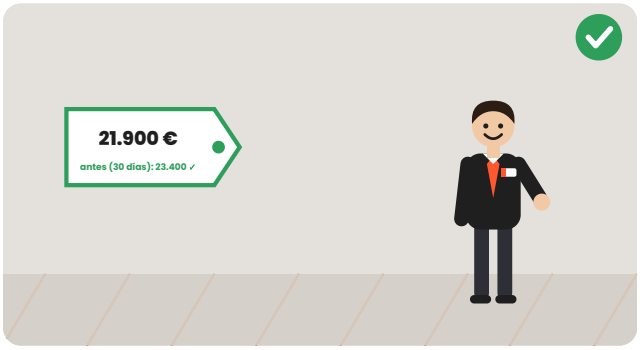
Las comunidades autónomas inspeccionan y sancionan a talleres y concesionarios. En infracciones a escala de la UE la multa puede llegar al **4% del volumen de negocios**. Puede acordarse el **cierre temporal** en casos muy graves.

CASOS REALES

4% vol.

multa máxima en infracciones generalizadas en varios países de la UE (Ley 4/2022).

✔ ASÍ SÍ



Rebaja con el precio de 30 días.

✖ ASÍ NO

100.000 €



Precio «antes» inventado.

OBJETIVO

Las inspecciones de consumo revisan las promociones.

CORREGIR EN

◷ 72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Precio de 30 días
- Precios anteriores reales

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 10 promociones

Evidencias: Capturas de pantalla.

EL PEOR ESCENARIO Multa grave de **10.001 € a 100.000 €**; si es generalizada, más.

CON-03 CONSUMO · TALLERES · ESTÁNDAR 03 DE 06

Descripción veraz del coche

Área **Vehículo de ocasión** | Responsable **Jefe de VO** | Organismo **Consumo · CCAA**

SANCIÓN MÁXIMA

1 M€

infracción muy grave

Puede subir a **4–8 veces** el beneficio ilícito

• CRÍTICO

LA NORMA

TRLGDCU

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (RDL 1/2007, reformado por la Ley 4/2022) · **Ley 3/1991 de Competencia Desleal** – actos y omisiones engañosos

QUÉ COMPROBAMOS

Kilometraje, historial de mantenimiento, daños y procedencia del coche se comprueban y se describen con veracidad en el anuncio y el contrato.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Se comprueban kilometraje e historial antes de publicar?
- P2 ¿Se informa de daños e importación?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las infracciones muy graves de consumo se sancionan con **100.001 € a 1.000.000 €**, cantidad que puede elevarse hasta 4–8 veces el beneficio ilícito.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

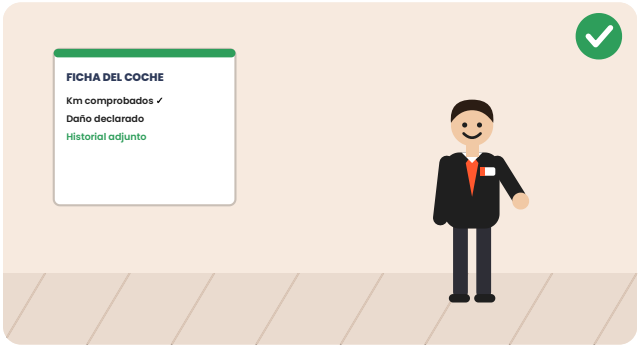
Las comunidades autónomas inspeccionan y sancionan a talleres y concesionarios. En infracciones a escala de la UE la multa puede llegar al **4% del volumen de negocios**. Puede acordarse el **cierre temporal** en casos muy graves.

CASOS REALES

4% vol.

multa máxima en infracciones generalizadas en varios países de la UE (Ley 4/2022).

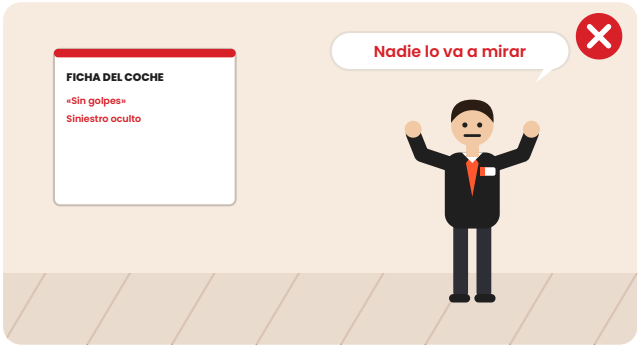
✔ ASÍ SÍ



Daño declarado.

✖ ASÍ NO

HASTA 1 M€



«Sin golpes» con siniestro oculto.

OBJETIVO

Una descripción engañosa es una práctica desleal.

CORREGIR EN

72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Comprobación
- Daños declarados
- Historial en el expediente

CÓMO AUDITARLO

1. Compara 10 anuncios con sus informes

Evidencias: Informes de historial.

EL PEOR ESCENARIO Multa de consumo **hasta 1 M€** y resolución del contrato a favor del cliente.

CON-04 CONSUMO · TALLERES · ESTÁNDAR 04 DE 06

Garantía legal y reclamaciones

Área **Ventas · Taller** | Responsable **Atención al cliente** | Organismo **Consumo · CCAA**

SANCIÓN MÁXIMA

1 M€

infracción muy grave

Puede subir a **4–8 veces** el beneficio ilícito

• CRÍTICO

LA NORMA

TRLGDCU

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (RDL 1/2007, reformado por la Ley 4/2022) · **arts. 114–127 TRLGDCU** – garantía legal · **art. 21** – reclamaciones en un mes

QUÉ COMPROBAMOS

Coches nuevos: 3 años de garantía legal. Usados: mínimo 1 año pactado. Hay hojas de reclamaciones y cartel, y se responde en un mes como máximo.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿Se aplica la garantía legal (3 años nuevos, mínimo 1 año usados)?
- **P2** ¿Hay hojas de reclamaciones y cartel visible?
- **P3** ¿Se responde a las reclamaciones en un mes?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las infracciones muy graves de consumo se sancionan con **100.001 € a 1.000.000 €**, cantidad que puede elevarse hasta 4–8 veces el beneficio ilícito.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

Las comunidades autónomas inspeccionan y sancionan a talleres y concesionarios. En infracciones a escala de la UE la multa puede llegar al **4% del volumen de negocios**. Puede acordarse el **cierre temporal** en casos muy graves.

CASOS REALES

4% vol.

multa máxima en infracciones generalizadas en varios países de la UE (Ley 4/2022).

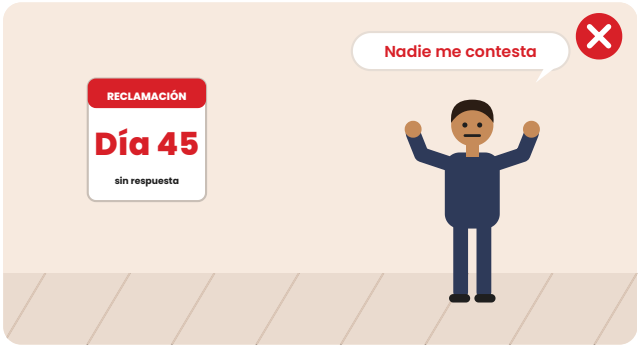
✔ ASÍ SÍ



Respuesta en 12 días.

✖ ASÍ NO

HASTA 1 M€



Sin respuesta a los 45 días.

OBJETIVO

Negar la hoja de reclamaciones o la garantía es de las denuncias más comunes.

CORREGIR EN

◷ 72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Garantía aplicada
- Hojas y cartel
- Respuesta en 1 mes

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 5 reclamaciones
2. Pide la hoja en recepción

Evidencias: Registro de reclamaciones.

EL PEOR ESCENARIO Negar la garantía o la hoja de reclamaciones: multa y **reparación gratis**.

CON-05 CONSUMO · TALLERES · ESTÁNDAR 05 DE 06

Taller: presupuesto y garantía

Área **Taller** | Responsable **Jefe de taller** | Organismo **Consumo · CCAA**

SANCIÓN MÁXIMA

1 M€

infracción muy grave

Puede subir a **4–8 veces** el beneficio ilícito

• CRÍTICO

LA NORMA

TRLGDCU

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (RDL 1/2007, reformado por la Ley 4/2022) · **Real Decreto 1457/1986** – talleres de reparación de vehículos

QUÉ COMPROBAMOS

Presupuesto por escrito (salvo renuncia firmada), resguardo de depósito, piezas sustituidas entregadas al cliente, factura detallada, garantía de 3 meses o 2.000 km y placa-distintivo visible.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿Se entrega presupuesto escrito o renuncia firmada?
- **P2** ¿Se da resguardo de depósito y factura detallada?
- **P3** ¿Están visibles la placa-distintivo y las tarifas?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las infracciones muy graves de consumo se sancionan con **100.001 € a 1.000.000 €**, cantidad que puede elevarse hasta 4–8 veces el beneficio ilícito.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

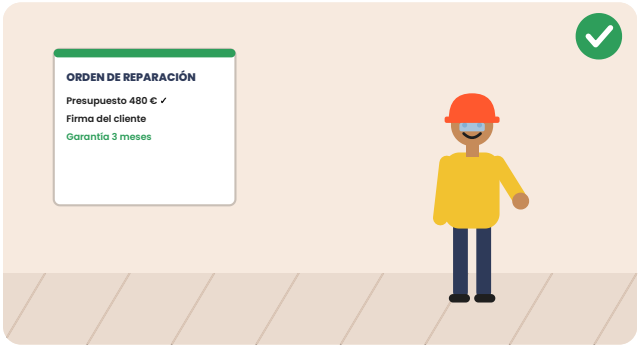
Las comunidades autónomas inspeccionan y sancionan a talleres y concesionarios. En infracciones a escala de la UE la multa puede llegar al **4% del volumen de negocios**. Puede acordarse el **cierre temporal** en casos muy graves.

CASOS REALES

3 meses

o **2.000 km**: garantía mínima de toda reparación de taller (RD 1457/1986).

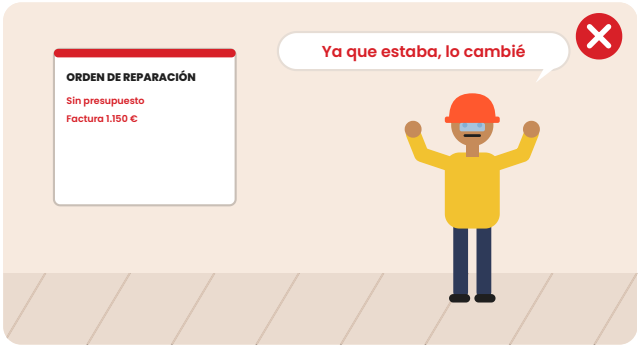
✔ ASÍ SÍ



Presupuesto firmado.

✖ ASÍ NO

HASTA 1 M€



Factura muy superior sin presupuesto.

OBJETIVO

Es el motivo número uno de reclamación contra talleres.

CORREGIR EN

72 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Presupuesto
- Resguardo y factura
- Placa y tarifas

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 10 órdenes de reparación
2. Mira la recepción del taller

Evidencias: Órdenes + fotos.

EL PEOR ESCENARIO Multa de la comunidad autónoma y **devolución del exceso** cobrado.

CON-06 CONSUMO · TALLERES · ESTÁNDAR 06 DE 06

Venta a distancia: 14 días

Área **Venta online** Responsable **Responsable e-commerce**

Organismo **Consumo · CCAA**

SANCIÓN MÁXIMA

1 M€

infracción muy grave

Puede subir a **4–8 veces** el beneficio ilícito

• CRÍTICO

LA NORMA

TRLGDCU

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (RDL 1/2007, reformado por la Ley 4/2022) · **arts. 102–108 TRLGDCU** – desistimiento en contratos a distancia

QUÉ COMPROBAMOS

En ventas online o con entrega a domicilio, el cliente recibe la información previa y puede desistir en 14 días. Reembolso en 14 días.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿Se informa al cliente del derecho de desistimiento?
- **P2** ¿Se aceptan los desistimientos y se reembolsa a tiempo?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las infracciones muy graves de consumo se sancionan con **100.001 € a 1.000.000 €**, cantidad que puede elevarse hasta 4–8 veces el beneficio ilícito.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

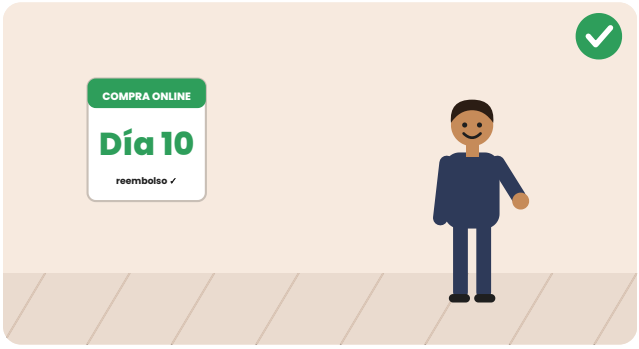
Las comunidades autónomas inspeccionan y sancionan a talleres y concesionarios. En infracciones a escala de la UE la multa puede llegar al **4% del volumen de negocios**. Puede acordarse el **cierre temporal** en casos muy graves.

CASOS REALES

4% vol.

multa máxima en infracciones generalizadas en varios países de la UE (Ley 4/2022).

✔ ASÍ SÍ



Desistimiento aceptado.

✖ ASÍ NO

HASTA 1 M€



Desistimiento rechazado.

OBJETIVO

Sin información, el plazo se amplía 12 meses.

CORREGIR EN

◷ 7 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- ✓ Información previa
- ✓ Reembolso en 14 días

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 5 ventas online

Evidencias: Expedientes de venta.

EL PEOR ESCENARIO Sin información, el cliente puede desistir durante **12 meses más**.

CORRIGE EL PRECIO ANTES DE QUE LO HAGA CONSUMO

Tu plan de acción de 30 días: consumidor.

Hoy

Repite la auditoría en 30 días.

Esta semana

- [ ] **CON-01** Precio final, sin cargos ocultos
  72 horas
- [ ] **CON-02** Rebajas con el precio de los 30 días
  72 horas
- [ ] **CON-03** Descripción veraz del coche
  72 horas
- [ ] **CON-04** Garantía legal y reclamaciones
  72 horas
- [ ] **CON-05** Taller: presupuesto y garantía
  72 horas
- [ ] **CON-06** Venta a distancia: 14 días
  7 días

Este mes

Repite la auditoría en 30 días.

?/6 Cuenta los puntos que cumplen. Un cargo en cada contrato es **una práctica contra todos los clientes**.

FUENTES

- Ministerio de Consumo: sanciones a aerolíneas por cobros abusivos (2024) · dsca.gob.es
- Ministerio de Consumo: régimen sancionador · dsca.gob.es
- Real Decreto 1457/1986, talleres de reparación de vehículos · boe.es
- RDL 1/2007, Ley General para la Defensa de los Consumidores · boe.es

Aviso legal. Material de apoyo para auditorías; no constituye asesoramiento jurídico. Las comunidades autónomas pueden tener normas y cuantías propias.

FIRMA DE LA AUDITORÍA

CONCESIONARIO / CENTRO	AUDITOR	FECHA	NOTA __ / 6

FIRMA DEL GERENTE / DIRECTOR	FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO