

REQUISITOS QUE HA DE CUMPLIR LA PÁGINA WEB DE UNA EMPRESA DE VENTA DE VEHÍCULOS

Por cortesía de Ganvam

Las páginas web de las empresas dedicadas a la venta de vehículos, nuevos o usados, han de incluir un contenido mínimo obligatorio con información sobre la empresa, así como cumplir con los requisitos exigidos en general a las ofertas comerciales. Llamamos la atención en esta Circular sobre los aspectos más relevantes a tener en cuenta.

I. REGULACIÓN NORMATIVA:

La normativa básica de referencia que contempla este contenido mínimo es la siguiente:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, servicios a la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- 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.

También ha de tenerse en cuenta la normativa autonómica sobre protección al consumidor, aunque básicamente coincide con lo dispuesto en el RDL 1/2007.

II. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EMPRESA

La página web ha de mostrar de forma permanente, fácil de encontrar por el usuario, directa y gratuitamente, la siguiente información sobre la empresa:

- a) Nombre o razón social.
- b) Domicilio o dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España.
- c) Correo electrónico, y cualquier otro dato que permita comunicar directa y efectivamente con la empresa.
- d) Datos de inscripción en el Registro Mercantil.
- e) CIF/NIF.
- f) Códigos de conducta que, en su caso, esté adherida y modo de consultarlo electrónicamente.
- g) Si está adherida al sistema Arbitral de Consumo y forma de acceder al mismo.

III. INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LA OFERTA COMERCIAL.

Los vehículos que se ofrecen en la web han de mostrar la siguiente información sobre cada uno de ellos:

a) Características esenciales del vehículo:

La normativa no precisa qué características han de mencionarse, consideramos recomendable: tipo, marca, modelo, potencia, cilindrada, combustible, tipo de cambio, puertas, color, kilómetros, año de primera matriculación.

b) Precio:

No es obligatorio indicar el precio del vehículo en la web, pero si se ofrece un precio ha de ser el **precio final completo incluido el IVA**.

Además se ha de indicar los incrementos o gastos adicionales que se repercutan al cliente, y los descuentos aplicables. Ejemplos a tener en cuenta:

- **Gastos de transporte:** si los hay, ha de indicarse a cuánto ascienden.
- **Plan PIVE:** indicar si el precio incluye la aplicación de un Plan PIVE.
- **Gastos de gestión y tasas de Tráfico:** si el vendedor entrega el vehículo transferido, este coste debe ir incluido en el precio pero a este respecto podemos encontrarnos diversas situaciones. Esta es la forma que consideramos más correcta de proceder en cada caso:
 1. **Si el vendedor entrega al cliente el vehículo transferido:** El coste de gestión debería ser mayor precio del vehículo e ir incluido en el precio.
 2. **Si se da al cliente la opción de realizar él la parte de la transferencia que le corresponde:** Recomendamos en este punto que el vendedor ha de notificar a Tráfico la venta del vehículo (tasa 8,20 €) en 10 días desde la transmisión y el comprador ha de solicitar que se expida el permiso de circulación a su nombre (tasa 52,80 €) en 30 días desde la adquisición. Sepuede indicar en la web que *el precio no incluye las tasas que gravan al comprador*.
- **Impuesto municipal de circulación:** El obligado al pago de este impuesto es el titular del vehículo a fecha 1 de enero de cada año. Podemos distinguir dos situaciones:
 1. Si el vehículo está transferido a nombre del vendedor y éste desea repercutirlo al cliente, el coste del impuesto irá incluido en el precio.
 2. Si el vehículo está en baja temporal por la transmisión, el obligado al pago es el comprador del vehículo y a él se lo girará el ayuntamiento, para la transferencia en Tráfico sólo es necesario presentar el alta en el impuesto del nuevo titular. No obstante, en la oferta del vehículo se puede indicar que el precio *no incluye los tributos que gravan al comprador*.
- c) **Procedimientos de pago.**
- d) **Plazos de entrega.**
- e) **Procedimiento de reclamaciones:**

Informa sobre el procedimiento para atender las reclamaciones de consumidores o, en su caso, información sobre el sistema de Arbitraje de Consumo si la empresa está adherida.

f) **Derecho de desistimiento:**

El derecho de desistimiento es la posibilidad del cliente de devolver el vehículo en un plazo de tiempo. En principio es voluntario para el vendedor y sólo obligatorio en ciertos casos (ventas a plazos, venta *online*, créditos al consumo).

Cuando exista derecho de desistimiento se ha de indicar las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo, así como el modelo de formulario de desistimiento.

Es obligatorio en la venta *online*: el comprador tendrá derecho a desistir del contrato en 14 días naturales sin indicar motivo ni incluir en costes, salvo los derivados de la elección de un modo de entrega más costoso que la entrega ordinaria y los costes de devolución.

El criterio para valorar que toda esta información obligatoria se facilita correctamente es no incurrir en lo que se denomina **omisión engañosa**, es decir, ocultar la información necesaria para que el comprador pueda tomar una decisión sobre su compra con el debido conocimiento de causa, o bien ofrecer información poco clara, **inteligible o ambigua** (*Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal*).

IV. INFORMACION PREVIA AL CONTRATO

Si la página web permite formalizar la compra *online*, se ha de ofrecer la siguiente información antes de la contratación:

- a) **Características** principales del vehículo.
- b) **Nombre** o razón social, **dirección** completa, número de teléfono, fax y correo electrónico.
- c) **Precio** total incluidos impuestos y gastos adicionales, incrementos o descuentos.
- d) Procedimiento de **pago** y plazo de **entrega**.
- e) Recordatorio de la existencia de una **garantía** legal e información sobre la comercial, en su caso.
- f) **Lengua** en las que podrá formalizarse el contrato, si difieren de aquella en la que se ofrece la información previa.
- g) Existencia del derecho de **desistimiento**, en su caso, condiciones, plazo y forma de ejercitarlo.
- h) Procedimiento para atender las **reclamaciones** de consumidores o, en su caso, información sobre el sistema de Arbitraje de Consumo si la empresa esta adherida.

V. INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍA.

En relación con la garantía, observamos dos cuestiones que conviene destacar en la forma en que se incluye la información sobre garantías en las webs:

1. ¿Inclusión del coste de la garantía en el precio?

Sabemos que cuando un vendedor profesional vende a un consumidor la garantía es obligatoria por lo que su coste ha de ir necesariamente incluido en el precio. Sólo cuando **la venta es a profesional** el coste de la garantía puede ser desglosado del precio ya que el vehículo puede venderse sin ella.

Se ha de tener especial cuidado con ofrecer esta información correctamente. El tratamiento no será el mismo si se trata de una empresa que vende mayoritariamente a consumidores o si es un vehículo comercial, por ejemplo.

2. ¿Qué plazo de garantía ofrecemos?

Igualmente sabemos que el plazo de garantía a consumidor es de 2 años, si bien en la venta de usado se puede pactar con el cliente un plazo inferior de cómo mínimo 1 año. Es importante que de la forma en que se transmita la información sobre el plazo quede claro que si ofrecemos garantía de 1 año es siempre pactada con el cliente. Podemos utilizar términos como *garantía mínima de 1 año* o *precio para garantía de 1 año*.

VI. INFORMACIÓN SOBRE FINANCIACIÓN

Cuando se ofrezca financiación, se ha de facilitar información básica especificando los elementos siguientes de forma clara, concisa y estacada mediante un ejemplo representativo:

- a) Tipo deudor fijo o variable, y los recargos incluidos en el coste total.
- b) Importe total del crédito.
- c) Tasa anual equivalente
- d) Duración del contrato de crédito
- e) Precio al contado e importe de los anticipos
- f) Importe total adeudado e importe de los plazos

ESCUELA TALLER SIERRA DE LAS NIEVES

Nos es grato dirigirnos a su empresa desde la Escuela Taller de Mecánica de la Sierra de las Nieves, con la intención de ofrecer la posibilidad de contratar a alguno de nuestros alumnos, en situación plenamente favorable para su negocio.

A través del Bono Joven, la Junta de Andalucía ofrece un incentivo a la contratación de 4800 euros, a lo que hay que sumar el 100% de los seguros sociales del trabajador por la realización de un contrato formativo de un año.

En estos momentos estamos facilitando a los talleres interesados la posibilidad de conocer las competencias técnicas adquiridas (lo detallamos en el plan formativo) a través del Currículum de cada uno de ellos.

Llegamos a la fase final de formación por lo que la inserción laboral es una de las metas que les queda por conseguir, lo que gracias a la formación de calidad recibida no supondrá ningún tipo de traba para ello.

Estos alumnos han sido formados en el sector de la Automoción durante dieciocho meses completos, en jornadas laborales de 8 horas, y en un ambiente y actitud plenamente laboral; realizando trabajos reales para organismos oficiales y particulares.

Además de contar con formación teórica completa en niveles análogos a los de Formación Profesional Grado II, a nivel práctico su formación ha sido dirigida en un amplio espectro que encuadra desde la búsqueda de averías por los síntomas y/o ruidos como el uso del escáner del sistema O.D.B.2 además cuentan en su haber de un gran número de reparaciones, tanto mecánicas como eléctricas, a la par del manejo de todo tipo de maquinarias y herramientas de taller.

Las reparaciones realizadas serían imposibles de enumerar dado la variedad y cantidad de vehículos reparados. Como muestra: Cambio de correas de distribución, cambio de embragues, reparación completa de culatas, cambio de motores, montaje / desmontaje de neumáticos y equilibrado de ruedas, reparación y/o sustitución de: transmisiones, alternadores, motores de arranque, faros, pilotos, cuadro de instrumentos, baterías y un largo etcétera, siempre primando la reparación y la búsqueda de los hechos que han originado a la avería antes que la sustitución indiscriminada de piezas.

El trato con el cliente, una asignatura que no consta en ningún libro, ha sido una constante durante este periodo de aprendizaje, alejando el temor inicial que todos tenemos a la seguridad que da la práctica diaria.

Con todo esto, puedo asegurar que estos alumnos están más que preparados para la incorporación al mercado laboral, ya que, además de esta formación teórico-práctica recibida y de los trabajos realizados, se trata de personas excelentes y disciplinadas, por lo que aseguro que sobre su valía no existe ningún tipo de duda. Estas personas son trabajadoras, responsables, educadas con muchas ganas de trabajar y de seguir aprendiendo.

También quisiera detallar otro tipo de formación complementaria de la que disponen:

- ✓ Curso de Prevención de Riesgos Laborales en Talleres Mecánicos, de 60 horas, impartido por el Técnico de Prevención de la Mancomunidad de municipios Sierra de las Nieves.
- ✓ Curso de 30 horas de Alfabetización Informática y manejo de programas de ofimática
- ✓ Certificado de gases fluorados. PF-5: Manipulación de sistemas frigoríficos de refrigerantes fluorados destinados al confort térmico de personas en vehículos.

Interesados contactar con FEDAMA.

OFERTAS DE EMPLEO. HRCS

Os damos traslado de los perfiles de las ofertas de empleo que HRCS tiene activas actualmente.

El perfil de "Comercial Concesionario" hay 4 vacantes disponibles en diferentes ubicaciones (Marbella, Fuengirola, Torremolinos y Antequera)

La vacante de "Comercial recambios" es para la sede de Marbella.

Se adjuntan fichas de perfiles.

INTERESADOS:

Martina Molina
Técnico de RRHH
mmolina@hrcs.es

HRCS

Human Resources Consulting Services
Sede Málaga
Edificio HEVIMAR II
Graham Bell 6, 2ª Planta, Oficinas 7 y 8
Parque Tecnológico de Andalucía
29590 Málaga
Tfno. 951047268

Nota: Se adjuntan matriculaciones Mayo 2015.


Francisca J. Gutiérrez García
Secretaria General