



INFORMACION, GARANTIAS, DERECHOS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS DE TALLERES DE RECLAMACIÓN DE AUTOMÓVILES

REAL DECRETO 1457/1986, DE 10 DE ENERO (BOE N° 169. DE 10-1-86)

Todo taller, por imperativo legal, está obligado a dar una información al usuario de los servicios que presta, expresada tal información, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros, especificando lo siguiente:

- El precio aplicable por hora de trabajo dentro y fuera del taller, así como los que excedan de la jornada normal de trabajo, servicios móviles, gastos por estancia, etc.
- Entregar a quien lo solicite como usuario de un presupuesto por escrito de las reparaciones o servicios que solicite.
- Las reparaciones o en su caso instalaciones estarán garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (a excepción de los vehículos industriales en que el plazo será de 15 días).
- El taller, deberá disponer de hojas de reclamaciones a disposición del cliente.
- También deberá expresarse de forma inequívoca, el horario de prestación de los servicios.

Es importante resaltar que los **Talleres Oficiales de Marca**, esto es, los Concesionarios, deberán poner a disposición del público que lo requiera los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en sus reparaciones, así como las Tablas de Tiempos de trabajo.

El usuario debe también conocer que el taller puede reservarse el derecho de admisión del vehículo que se pretende reparar cuando él mismo no sea de la marca que el taller representa.

Fuera del horario establecido por el taller, éste podrá negarse a prestar el servicio.

Al propietario de un vehículo que acuda a reparar él mismo a un taller de automóviles, le asisten una serie de derechos. De esta forma tiene derecho a un presupuesto por escrito, el cual, tendrá una validez mínima de 12 días a contar desde la fecha en el que se emite.

En este **Presupuesto**, deberá constar necesariamente:

- El número del taller en el Registro Especial correspondiente, así como su Identificación Fiscal y domicilio del mismo.
- El nombre, apellidos y domicilio del usuario que lo solicita.



- La identificación del vehículo, marca, modelo, matrícula y número de kilómetros.
- Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y o cualquier otra actividad con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
- La fecha del presupuesto y la firma del responsable del taller.
- Fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- Firma y fecha de la aceptación del mismo por el usuario.

Es importante resaltar, dado que a veces para efectuar un presupuesto es necesario desmontar algún elemento en donde se realizará la reparación, que en caso de no aceptación del mismo por el usuario, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de realizarse éste.

Para proceder a la reparación será necesario que el presupuesto contenga la aceptación del usuario.

En el supuesto de que aparezcan averías o defectos ocultos que no pudieron hacerse constar en el presupuesto, estos deberán notificarse al usuario, con expresión de su importe y, de existir conformidad se procederá a su reparación.

El Taller reparador viene obligado a entregar al usuario un resguardo acreditativo de que el vehículo queda depositado en el taller, bien sea para efectuar un presupuesto o para llevar a efecto la reparación correspondiente.

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.

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

En cuanto a la garantía de las reparaciones, todas quedarán garantizadas por el Taller reparador, caducando éstas a los tres meses o 2.000 Km. recorridos, con la excepción de que si se trata de vehículos industriales, la caducidad de la garantía vendrá reducida a 15 días o 2.000 Km. 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 éste no sea manipulado o reparado por terceros.



La garantía que deberá prestar el taller se entiende que es total, incluyendo materiales y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como el del transporte que la reparación exija, desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, mano de obra y materiales de cualquier clase.

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 instale no garantizará las mismas.

El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con la/s reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o averías ocultas, previamente siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como en la necesidad de su reparación.

Es importante señalar que 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.

En cuanto a las **Reclamaciones** que el usuario pueda llevar a efecto contra el taller reparador, resaltar que estos tendrán a disposición de los clientes Hojas de Reclamaciones, pudiendo el usuario en caso de no existencia o negativa a facilitar estas, presentar reclamación.

Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de Consumo, y en el plazo máximo de 2 meses desde la entrega del vehículo o de la finalización de la garantía.

El Organismo Competente comunicará en el plazo de 15 días la queja a la empresa afectada, a la Asociación Provincial de Talleres, así como a las Entidades del Sector que se entiendan oportunas, concediéndoles un plazo de 10 días hábiles para que aleguen cuanto estimen por conveniente.

Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello sin hacerlas, se iniciará la tramitación del oportuno expediente, en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pudieran corresponder a éste.