

REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

Se entiende 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 sus equipos y componentes, así como la instalación de accesorios en los mismos.

Los talleres de reparación de vehículos automóviles se clasifican:

- Por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes en talleres genéricos o independientes y talleres oficiales de marca.
- Por su rama de actividad, en talleres de mecánica, electricidad, carrocería o pintura.
- De motocicletas
- Por su especialidad, según los trabajos limitados a actividades de reparación o sustitución sobre determinados equipos o sistemas del vehículo.

Deben tener en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que corresponda al taller, según la rama de actividad (mecánica, electricidad, carrocería o pintura). Sólo si son talleres oficiales de marca podrán publicitarla en el exterior o en el interior.

Los talleres tienen que atender al público en sus establecimientos siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido. No obstante, los talleres oficiales podrán reservarse el derecho de admisión de vehículos de otras marcas que no sean su representada.

PRESUPUESTO

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto escrito, con una validez mínima de doce días hábiles. Sólo podrá procederse a la prestación del servicio cuando el usuario haya dado su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado a la elaboración del mismo de forma fehaciente.

En el presupuesto debe figurar la información siguiente:

- El número de identificación fiscal y domicilio del taller.
- El nombre y domicilio del usuario
- La identificación del vehículo con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.

- Las reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a abonar por el usuario.
- La fecha y firma del prestador del servicio.
- La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- La indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- Fecha y firma de aceptación del usuario.

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

RESGUARDO DE DEPÓSITO

Cuando el vehículo quede depositado en el taller para la elaboración de un presupuesto o para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, se entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto firmado hará las veces de resguardo de depósito.

La presentación del resguardo de depósito será necesaria para la recogida del presupuesto y para la retirada del vehículo.

En el resguardo de depósito deberá constar la siguiente información:

- El número de identificación fiscal y domicilio del taller.
- El nombre y domicilio del usuario.
- 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.
- Una descripción sucinta de la reparación y servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para su reparación.
- La fecha prevista de entrega del presupuesto solicitado o del vehículo reparado.
- La fecha y firma del prestador del servicio.

REPARACIÓN

Las averías o defectos ocultos que puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario, con expresión de su importe, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, y solamente previa conformidad expresa del mismo, podrá realizarse la reparación.

El plazo de entrega del presupuesto o del vehículo reparado deberá guardar la adecuada relación con la entidad de la avería. En todo caso, el usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe de los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

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.

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. El taller facilitará al cliente información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y de la garantía de los mismos.

También podrán utilizarse, previa conformidad del cliente, 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.

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.

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.

Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de coste para el usuario o una posible degradación del vehículo.

Podrán devengarse gastos de estancia cuando, una vez confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario, no proceda a la aceptación 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.

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

FACTURA

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada, en la que se especifiquen los cargos devengados, las operaciones realizadas, las piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando por cada concepto su importe.

GARANTÍA

Todas las reparaciones tendrán un plazo de garantía de tres meses o 2.000 kilómetros recorridos, desde la fecha de la entrega del vehículo. Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller deberá reparar gratuitamente dicha avería. La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar.

Todos los talleres están obligados a disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente.

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, de sus equipos y componentes.