



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

**EL TEMA ES**

**Talleres de reparación de vehículos automóviles**



**REVISTA**  
KONTSUMOBIDE

2012

Nº 16



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 16

*En la actualidad es tan común un coche en las familias, que resulta difícil encontrar a quien no haya tenido que llevar su automóvil a un taller de reparación de vehículos.*

*Los motivos pueden diferir, que si una avería, que si una revisión, una puesta a punto... Sin embargo, en todos los casos conviene tener en cuenta una serie de aspectos, para desenvolvernoss de forma autónoma en este ámbito de consumo.*

*A continuación, vamos a conocer la historia de la familia Ugarte, con la que aprenderemos una serie de factores relacionados con los talleres mecánicos, que debemos conocer:*

José Ugarte utiliza a diario su coche, puesto que no puede desplazarse en transporte público hasta su puesto de trabajo. El otro día, cuando salió de trabajar, se montó en su coche y dio al arranque, pero el coche no se movió. Volvió a intentarlo un par de veces, pero el coche no respondía. "Tendré que llevarlo a un taller mecánico", pensó José.





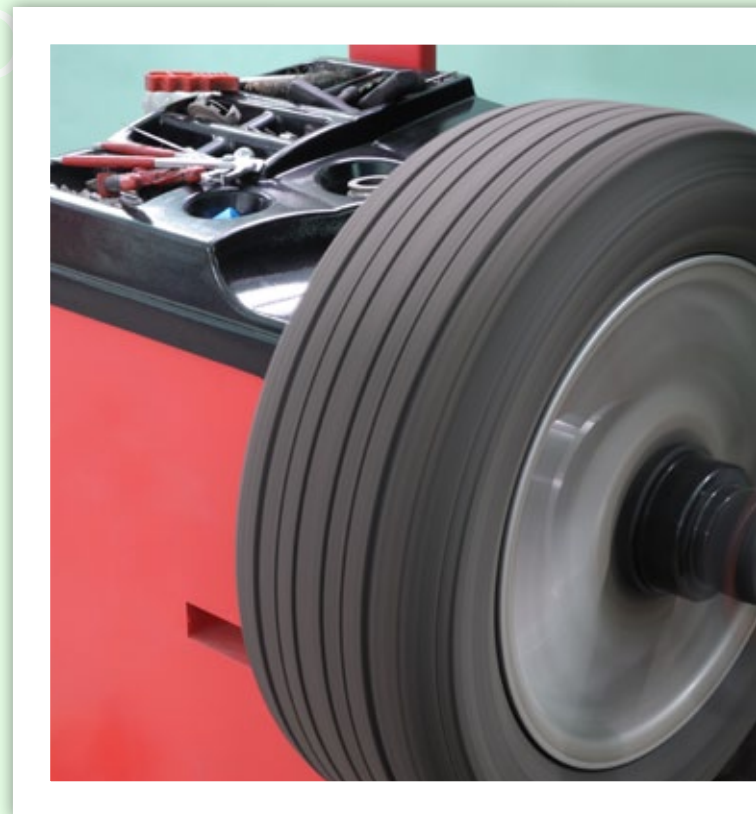
A la hora de decidirnos por un taller mecánico optaremos por:

- *Un taller genérico o independiente. El que no está vinculado a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.*
- *Un taller oficial de marca. El que está vinculado a empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.*

Preguntó a unas personas que paseaban por la zona, y le indicaron que allí cerca, dos calles más abajo, había un taller independiente que llevaba abierto en el barrio más de 25 años.

A José le dio confianza y se dirigió hacia él. Cuando lo encontró, vio que al lado de la puerta de entrada, en la pared de la fachada, tenía una placa.

Los talleres legalmente clasificados tienen que poner en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda, con especificación, entre otras cosas, de la rama de actividad a la que se dedica y la especialidad. Esta placa tiene que ser metálica, cuadrada, con sus cuatro vértices redondeados y el fondo en color azul.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 16



Una vez en el taller, José le contó lo sucedido al mecánico que le atendió y acordó con él dejar el coche en el taller para que le hiciera el presupuesto de la reparación.

Cuando llevamos el coche al taller, tenemos derecho a un presupuesto por escrito, que tendrá una validez mínima de 12 días hábiles. Tenemos que tener en cuenta que este presupuesto puede tener un coste económico.

Si no lo aceptamos, nos tienen que devolver el vehículo en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

Únicamente podrá procederse a la reparación si hemos dado nuestra conformidad mediante la firma del presupuesto o hemos renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

REVISTA  
KONTSUMOBIDE  
2012



Dado que es un modelo antiguo que se ha dejado de fabricar, el mecánico le preguntó a José que en el supuesto de tener que sustituir alguna pieza para reparar el vehículo, si estaría de acuerdo en que pusieran piezas usadas, conseguidas en un centro de atención de tratamiento (CAT). José respondió que, por su parte, no había ningún problema siempre que le asegurasen que esas piezas estaban en buen estado.

Si damos nuestra conformidad por escrito, el taller mecánico podrá utilizar piezas usadas, siempre que se responsabilice por escrito de que estas piezas se encuentran en buen estado, o bien

piezas no específicas del modelo del vehículo, responsabilizándose de que permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara. Esto se podrá hacer 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, siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.*





Una vez firmado el consentimiento de utilizar piezas usadas, José dejó el coche en el taller. Al día siguiente ya habían hecho el presupuesto. José estaba de acuerdo con la reparación y el precio y dio su conformidad para que arreglasen su vehículo.

Pasados 3 días, recibió una llamada. Era el mecánico para decirle que el coche estaba reparado y que podía pasar a recogerlo. José, por motivos de trabajo, se encontraba fuera y no tenía quien pudiera recoger el vehículo. Le dijo al mecánico que estaría

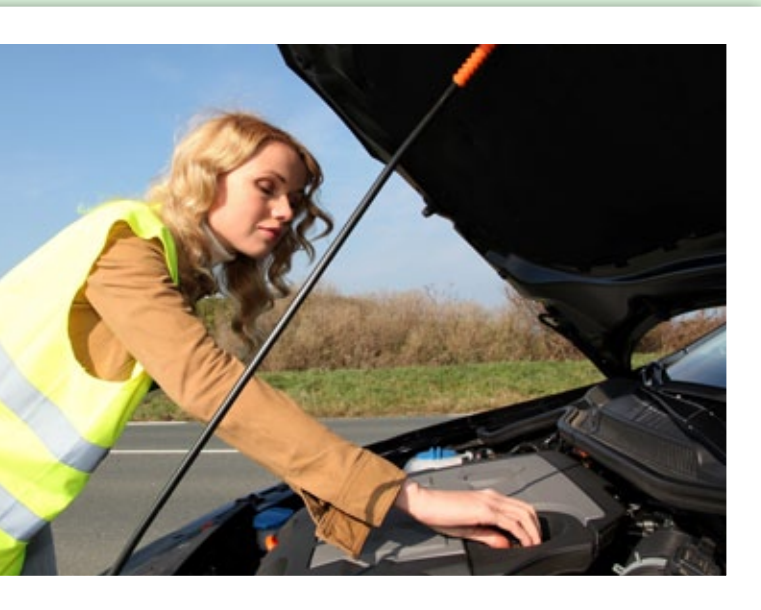
de vuelta en 5 días, a lo que este le respondió que podía dejar el coche en su taller, pero que tendría que cobrarle los gastos de estancia relativos a 2 días.

En los talleres mecánicos, podrán cobrarnos gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y habiéndonos avisado, no digamos si aceptamos o no el presupuesto o no retiremos el vehículo en el plazo de 3 días hábiles.

En todo caso, dichos gastos de estancia solo se llevarán a cabo cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del plazo.

Cuando José volvió de su viaje, lo primero que hizo fue ir al taller a recoger su coche. Una vez allí el mecánico le entregó la factura y José le pagó por los servicios prestados.

Al día siguiente, fue con su familia a hacer las compras semanales. Cuando fueron a guardar las bolsas, cuál fue su sorpresa que se encontraron en el





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 16

maletero el alternador viejo. La pieza que le cambiaron en el taller. José llamó al mecánico, pensando que se había producido algún error.

El taller que nos realice la reparación está obligado a presentarnos y a entregarnos al término de la misma, salvo que manifestemos lo contrario, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

Ya ha pasado un mes, desde que a José se le averió el coche, pero hoy, al salir de casa el coche ha vuelto a fallar del mismo modo que la vez anterior. José se preocupa, porque hace poco que ha recogido el coche del taller... Decide acudir al taller, a ver qué le dicen.

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller tienen garantía, que caducará a los 3 meses o 2.000 kilómetros recorridos. La garantía de vehículos industriales caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 16

El período de garantía es desde la fecha de entrega del vehículo y tiene validez siempre que el vehículo no sea manipulado por terceros.

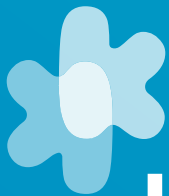
La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

Si se produce una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante deberá reparar gratuitamente dicha avería. Para ello nos indicará si la nueva reparación será efectuada por el propio taller o por otro taller garante que actúe en su nombre.

Puesto que hace 1 mes que se le entregó el coche tras repararlo y la avería es la misma que la anterior, la garantía está en vigor, por lo que el mecánico se lo recoge de nuevo y le realiza la reparación, sin ningún coste para él. José está contento con la solución que le han dado en el taller.







# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

**TE PUEDE PASAR A TI**

**Talleres de reparación de vehículos automóviles**



**REVISTA**  
KONTSUMOBIDE

2012

Nº 16



En este apartado vamos a conocer un caso que llegó hasta los tribunales, y que trata sobre la falta de presupuesto y el consentimiento para la reparación de un automóvil, que aunque no se dio de forma expresa se entiende por dado atendiendo a cómo actuó el demandado.

## **DESCRIPCIÓN DEL CASO:**

Un taller reclama la parte impagada de una reparación hecha al vehículo del

demandado. Éste dice que hay falta de consentimiento ya que no aceptó el presupuesto.

El taller, que se dedica a la venta y reparación de vehículos de motor, aceptó el encargo de reparar el turismo del demandado, ascendiendo el importe de dicho trabajo a 7754 €. El demandado únicamente ha pagado la cantidad de 4650€, debiendo por tanto el resto.





El demandado se opone a pagar, porque dice que las instrucciones que les dio a los empleados del taller fueron las de no reparar el vehículo, si el importe de la reparación superaba los 4500€ o 5000€, y que no hicieron caso a sus indicaciones. Por otra parte, desde el garaje solicitaron en varias ocasiones la aceptación del presupuesto para decidir si optaba o no por la reparación, la que se llevó a cabo, sin embargo, sin contar con su consentimiento, motivo por el que se opuso a abonar la totalidad del importe reclamado.

## **RESOLUCIÓN DEL CASO:**

Es cierto que no se ha elaborado un presupuesto, infringiéndose la legislación vigente, pues la renuncia al mismo, debe constar de forma que sea incuestionable, como por ejemplo por escrito. Además es contrario a toda lógica el entender que se admita la reparación de un vehículo cuyo importe asciende a una cantidad superior a su propio valor. Entiende el demandado que no habiéndose elaborado el

presupuesto, y puesto que dijo que no se reparara el coche si el importe de la reparación era superior a 4500€ o 5000€, la reclamación formulada en su contra no puede seguir adelante. Sin embargo, esta afirmación, no parece tal cuando atendemos a los propios actos del propietario del vehículo siniestrado, por 2 motivos.





# kontsumoBIDE

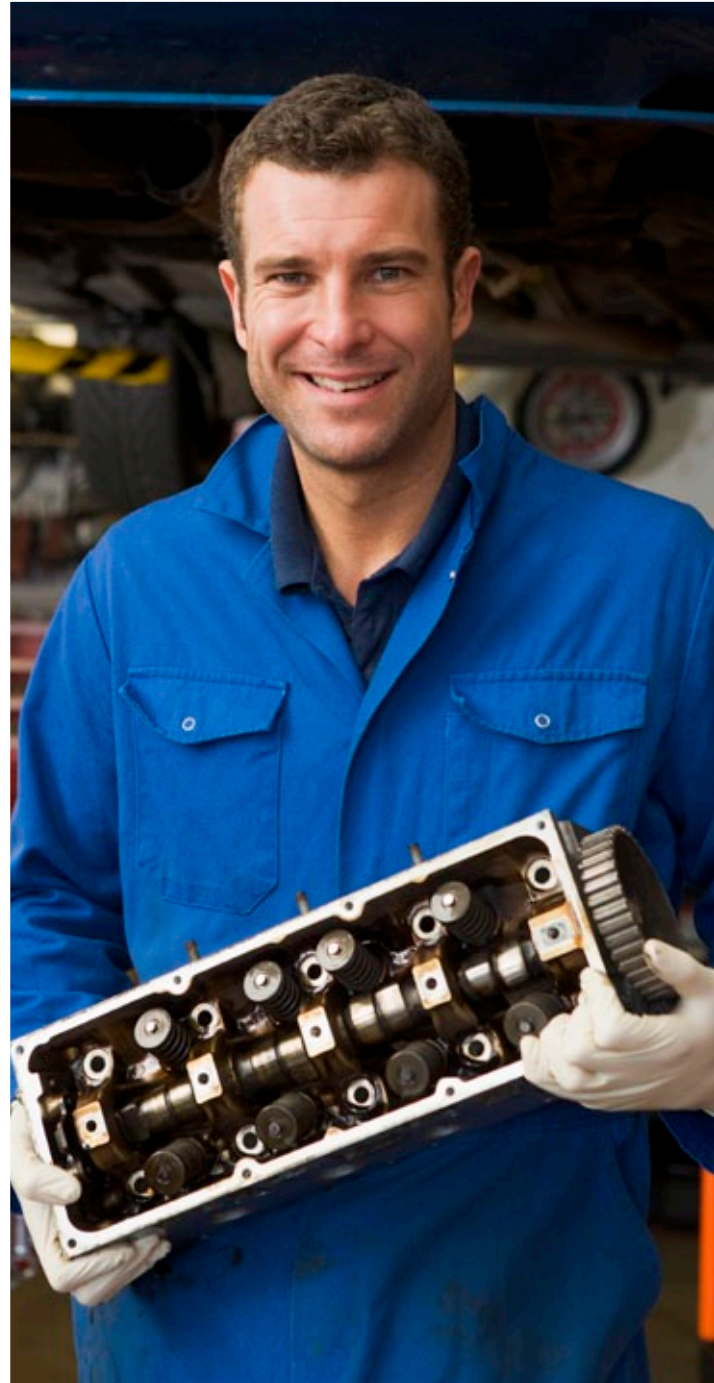
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

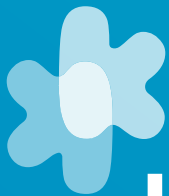
Nº 16

El primero consiste en que si el vehículo se depositó en el taller el día 11 de marzo de 2003 y fue retirado el día 2 de junio (así aparece en la factura), es decir casi 3 meses después, es obvio que su propietario consintió la reparación, pues de no haber sido así, habría exigido seria y definitivamente la confección del presupuesto o ante la pasividad del taller, habría retirado el turismo antes de esa fecha.

El segundo argumento, se basa en la retirada del vehículo una vez reparado por parte del demandado, y su posterior uso, así como el pago de parte del importe de su reparación, con lo cual corrige cualquier infracción que se hubiera podido cometer en lo que a la elaboración del presupuesto se refiere, porque los actos del demandado demuestran su consentimiento.

Es por ello que se condena al demandado a pagar al taller la cantidad adeudada, es decir, la suma de 3104€, más los intereses legales correspondientes.





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## DERECHOS Y DEBERES

### Talleres de reparación de vehículos automóviles



**REVISTA**  
KONTSUMOBIDE  
2012  
Nº 16



## TIENES DERECHO A...

### DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN

- Los talleres oficiales de marca tendrán a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en sus reparaciones y, también, las tablas de tiempos de trabajos, y su sistema de valoración en dinero. El fabricante será quien facilite estas tablas a los talleres.

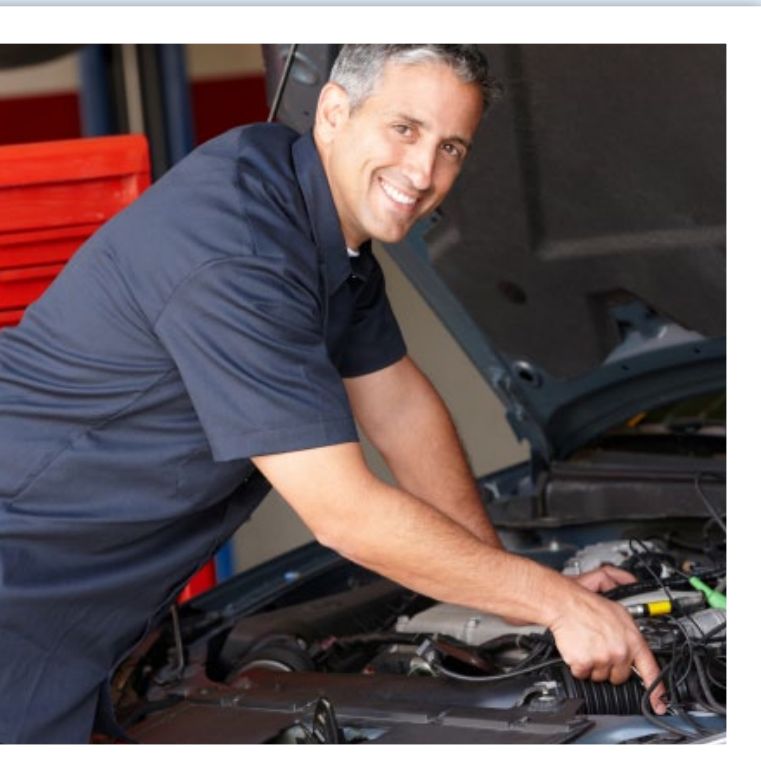
- No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de las personas usuarias, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

### DERECHO DE ADMISIÓN DE LOS TALLERES MECÁNICOS

- Los talleres oficiales podrán reservarse el derecho de admisión de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

### DERECHO A PRESUPUESTO

- Las personas usuarias tienen derecho a un presupuesto escrito, que tendrá una validez mínima de 12 días hábiles. Este presupuesto podrá no ser gratuito.
- En el presupuesto debe figurar:
  1. El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.





2. *El nombre y domicilio de la persona usuaria.*
3. *La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.*
4. *Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por la persona usuaria.*
5. *La fecha y la firma del prestador del servicio.*
6. *La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.*
7. *Indicación del tiempo de validez del presupuesto.*
8. *Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por la persona usuaria.*

- *En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por la persona usuaria, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.*
- *Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez la persona usuaria haya dado su conformidad con la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.*
- *Las averías o defectos ocultos que puedan aparecer durante la reparación del vehículo se tendrán que poner en conocimiento de la persona usuaria en el plazo máximo de 48 horas, indicando*

REVISTA  
KONTSUMOKO BIDE  
2012





*su importe, y sólo si la persona usuaria previamente da su conformidad, podrá realizarse la reparación.*

- *El plazo de entrega del presupuesto solicitado deberá guardar, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, la adecuada relación con la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.*
- *La persona usuaria podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.*

## **DERECHO A RESGUARDO DE DEPÓSITO**

- *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 a la persona usuaria un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller*

*y la persona usuaria, hará las veces de resguardo de depósito.*

- *En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:*
  1. *El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.*
  2. *El nombre y domicilio de la persona usuaria.*
  3. *La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula*

# REVISTA







*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.*

- 4. Descripción breve de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación.*
- 5. Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.*
- 6. Fecha y firma del prestador del servicio.*

■ *La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.*

■ *En caso de pérdida del resguardo, la persona usuaria deberá identificarse.*

■ *El plazo de entrega del vehículo reparado deberá guardar, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, la adecuada relación con la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.*

■ *La persona usuaria podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.*





## DERECHO A FACTURA

- *Todos los talleres están obligados a entregar al cliente una 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.*

## DERECHO A GASTOS DE ESTANCIA

- *Únicamente podrán producirse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo y puesto en conocimiento de la persona usuaria, no diga si acepta o no el presupuesto o no retire el vehículo, en el plazo de 3 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.*





## DERECHO A GARANTÍA

- *Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas.*
- *La garantía caducará a los 3 meses o a los 2.000 kilómetros 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 el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.*

- *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 efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.*
- *Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante, previa comunicación de la persona usuaria, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará a la persona usuaria si la nueva reparación será efectuada por el propio taller o por otro taller garante que actúe en su nombre.*
- *La aportación de piezas por la persona usuaria, para la reparación de su*





# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

Nº 16



vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, y, en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas.

- 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 de la persona usuaria de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas. Esto será así siempre y cuando dicha falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.
- El taller quedará obligado a devolver al cliente de forma inmediata las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.
- 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 de la persona propietaria.

REVISTA  
KONTSUMOBIDE  
2012



## DERECHO A RECLAMAR

- *Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tienen que tener a disposición de la clientela hojas de reclamaciones.*
- *En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, la persona usuaria podrá presentar la reclamación por el medio que considere mas adecuado.*
- *Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo (Kontsumobide, OMICs o AACCC) en el plazo máximo de 2 meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía.*

