

INFORMACIÓN, GARANTÍAS, DERECHOS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero (BOE nº 169. De 10-1-86).

INFORMACIÓN AL USUARIO

- Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:
 - a) los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos.
Igualmente se exhibirán los precios de otros servicios, tales como aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios, o gastos diarios por estancia.
Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, con mención diferenciada de la parte que del precio corresponde a impuestos, cargas o gravámenes.
 - b) leyendas que especifiquen lo siguiente:
Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite. El usuario solo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto, en la cantidad que reglamentariamente se determine. Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en que el plazo será de quince días), en las condiciones especificadas en el artículo 16 del real decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes. Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones" a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo.
 - c) horario de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior; tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.
- Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos de trabajos, y su sistema de valoración en pesetas, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.
- No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.
- Se prohíbe la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller de cláusulas que se opongan a lo establecido en este real decreto y demás disposiciones vigentes.
- Las hojas de reclamaciones a que se refiere el presente artículo deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el anexo III de este real decreto, y figurar, al menos, en la lengua española oficial del estado.

DERECHO DE ADMISIÓN

- Los talleres atenderán al público en sus establecimientos, siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido.
- Los servicios cubiertos por garantía no deberán sufrir ninguna postergación.
- Los talleres oficiales, podrán reservarse el derecho de admisión de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

PRESUPUESTO Y REGUARDO DE DEPOSITO

- Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.
- En el presupuesto debe figurar:
 - a) el número del taller en el registro especial correspondiente, así como su identificación fiscal y domicilio.
 - b) el nombre y domicilio del usuario.
 - c) la identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
 - d) reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
 - e) la fecha y la firma del prestador del servicio.
 - f) la fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
 - g) indicación del tiempo de validez del presupuesto.
 - h) espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el 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.
- Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.
- Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, podrá realizarse la reparación.
- 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 al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto, este, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.
 - En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:
 - a) el número del taller en el registro especial correspondiente, así como su identificación fiscal y domicilio.
 - b) el nombre y domicilio del usuario.
 - c) 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.
 - d) descripción sucinta 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.

e) fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.

f) 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, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del taller.

- El plazo de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien 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.
- 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 Y GASTOS DE ESTANCIA

- 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 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.

GARANTIA DE LAS REPARACIONES

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las condiciones que se establecen a continuación:

- La garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caducará a los quince días o 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 estas 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 del usuario, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará al usuario si la nueva reparación será efectuada por el propio taller o por otro taller garante que actúe en su nombre.
- 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 monto 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 del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente, siempre y cuando la referida 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.
- Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados o en la aceptación de garantías, en la resolución del mismo se acordara la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante la jurisdicción competente.
- 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.

RECLAMACIONES

- Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes **hojas de reclamaciones**.
- En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere mas adecuado.
- Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía, quien en el plazo de quince días hábiles desde su recepción y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la empresa afectada, a la asociación provincial de talleres correspondiente, así como a las entidades del sector que se entiendan oportunas, otorgándoles un plazo que será de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.
- Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, se iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.
- El desistimiento del usuario en la reclamación implicara el archivo de la misma, sin perjuicio de la potestad de la administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.