

TALLERES

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 equipos y componentes de los mismos, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad al término de su fabricación.

Los talleres deberán ostentar en un lugar fácilmente visible de la fachada del edificio una placa-distintivo en la que sólo se deben incluir los símbolos de las actividades para las que esté cualificado, quedando vacíos los restantes espacios, además de las siglas de la provincia y el número de registro especial.

Deberán mostrar los precios aplicables, impuestos incluidos, por hora de trabajo, por servicios concretos y por otros servicios, como los que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo, los que se realicen con servicios móviles propios o los gastos de estancia.

Deben también exhibir el derecho que tiene el usuario a solicitar presupuesto previo por escrito, la existencia de hojas de reclamaciones y que la garantía mínima de las reparaciones o instalaciones es de 3 meses o 2.000 km.

Los talleres oficiales de marca, que son los que están vinculados a empresas fabricantes de automóviles o de sus equipos o componentes, deberán tener a disposición del usuario:

- los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en sus reparaciones.
- las tablas de tiempos de trabajos y su precio en las operaciones susceptibles de determinación previa.

PIEZAS DE REPUESTO

Todos los elementos, piezas o conjuntos que se utilicen en la reparación del coche deben ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo, a no ser que exista una previa conformidad escrita por parte del usuario.

El taller tiene la obligación de entregar al usuario, salvo que renuncie expresamente, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público la justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados.

Está prohibida la sustitución innecesaria de piezas cuando ello nos suponga un incremento del coste o una posible degradación del vehículo.

PRESUPUESTO

Los consumidores tienen derecho a recibir un presupuesto escrito y detallado de las reparaciones, en el que deben aparecer, además de la identificación del mismo y la del taller, los siguientes datos:

- Identificación del vehículo: marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o a sustituir y/o otras actividades a realizar, con indicación del precio total desglosado.
- Fecha prevista de entrega a partir de la aceptación del presupuesto.
- El tiempo de validez del presupuesto, que no puede ser inferior a doce días hábiles
- Fecha y firma de quien preste el servicio.

El taller sólo podrá realizar la reparación cuando el usuario haya dado su conformidad mediante firma al presupuesto o haya enunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

Deben notificar las nuevas averías que aparezcan durante la reparación con expresión de su importe. En este caso, pueden seguir con la reparación, solamente previa conformidad expresa del usuario, en el plazo máximo de 48 horas,.

Siempre que se deje un vehículo en un taller para realizar un presupuesto o para repararlo, se tiene derecho a recibir un resguardo acreditativo del depósito, que debe presentarse tanto para la recogida del presupuesto como para la retirada del vehículo. El presupuesto firmado por el taller y por parte del usuario hace las veces de resguardo.

FACTURA

Una vez reparada la avería, se tiene derecho a recibir una factura escrita, firmada y sellada, en la que se especifiquen las operaciones realizadas, las piezas o elementos sustituidos y las horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe.

Sólo pueden cobrar gastos de estancia en el taller cuando, una vez notificada la realización del presupuesto o la reparación del vehículo, no se acepte el presupuesto o no se retire del taller en el plazo de tres días hábiles. Sólo pueden cobrarse estos gastos de estancia si el vehículo está en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

GARANTÍA

La garantía mínima que debe dar el taller por las reparaciones o instalaciones que realice es de tres meses o 2.000 km. recorridos desde la fecha de entrega del vehículo. En el caso de vehículos industriales se reduce a quince días o 2.000 km.

Las averías que se produzcan durante el período de garantía en la parte o partes reparadas deben ser corregidas gratuitamente por el taller garante. La garantía es total, incluyendo materiales, mano de obra, transporte, etc., siempre que el vehículo no haya sido manipulado o reparado por terceras personas.

Contratar los servicios de establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, en el ámbito de la reparación de automóviles, supone una garantía de que los posibles problemas se solucionen de forma rápida.

PARA RECLAMAR

Se puede intentar solucionar amistosamente el problema en el taller de reparaciones, pero si esto no es posible o no se quiere, el usuario tiene derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que el taller de reparación debe tener a su disposición.

En cualquier caso, el usuario puede dirigirse para reclamar al Instituto de Consumo de Extremadura, a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Como última opción cabe también la vía judicial.