

DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS TALLERES DE AUTOMÓVILES

Los talleres de reparación de vehículos son uno de los sectores más reclamados por parte de los usuarios en las Juntas Arbitrales de Consumo.

Los ciudadanos cada vez conocen mejor sus derechos como consumidores en los distintos establecimientos. Al igual que en el resto de locales comerciales o de servicios, en los talleres de reparación de vehículos automóviles también se pueden presentar reclamaciones si se detectan irregularidades. Por ello, es importante que el usuario conozca perfectamente la legislación que le asiste en cuanto a presupuesto, facturación, plazos de entrega, etc.

Principalmente, hay que empezar diferenciando dos tipos de talleres: los oficiales de marca y los independientes. El primer tipo de talleres está obligado a reparar los vehículos de la marca que ostente, pero puede rechazar los de otras marcas.

Con independencia de estar clasificado como oficial o no, cada taller sólo podrá realizar las actividades para las que fue autorizado. Dicha autorización se concede en función de la solicitud de la empresa y de las características técnicas del local.

Entre las diferentes actividades que se pueden desarrollar en un taller de reparación están las técnicas de mecánica, electricidad, carrocerías y pinturas. Para que el cliente conozca a qué se dedica el taller, éste debe exhibir en el exterior una placa homologada en la que figurarán los símbolos representativos de la actividad autorizada junto con el número de registro.

Además de exhibir esta placa distintiva, los talleres deben ofrecer una información previa al consumidor. Esta información puede estar expuesta en un cartel, en un lugar visible para el público y contendrá los derechos del usuario, la existencia de hojas de reclamaciones, el precio aplicable por hora de mano de obra y los gastos de estancia, entre otros.

Así, dentro de los derechos que protegen al cliente, éste puede exigir el resguardo de depósito en el que se exponga, a parte de otros datos del taller y fechas de entrega, el número de kilómetros recorridos por el coche y las tareas encomendadas al taller. También puede solicitar el usuario la elaboración de un presupuesto previo por escrito de las reparaciones o servicios que demande. El presupuesto tendrá una validez mínima de doce días.

Por otra parte, uno de los problemas que pueden surgir en algunos talleres es que facturen al cliente tiempo de más. Los fabricantes de automóviles estiman el tiempo necesario para cada reparación y lo registran en el libro de tiempos al que deben sujetarse los talleres oficiales y que debe servir de referencia a los talleres independientes. Estos últimos no podrán cobrar en concepto de mano de

obra ninguna cantidad superior al 20% de los tiempos indicados en las tablas. Así, si el consumidor cree que el tiempo de mano de obra le parece excesivo puede pedir que le enseñen los libros de tiempos y comprobar el tiempo facturado.

El taller no puede demorar la reparación del vehículo por falta de piezas, puesto que los representantes oficiales de las marcas están obligados a facilitar los repuestos siempre que tengan existencias de los mismos. En cualquier caso, el plazo no será superior a quince días para las piezas correspondientes a coches nacionales, alargándose a un mes desde la fecha de solicitud, para las marcas de importación.

Otra obligación de los talleres consiste en presentar y entregar al consumidor al término de la reparación las piezas que han sido sustituidas. Gracias a ellas puede comprobarse que efectivamente se ha producido el cambio y verificar el deterioro de las piezas sustituidas. Si a pesar de todo, el cliente tiene dudas sobre el precio de las piezas de repuesto puede solicitar la factura de compra.

Además de facilitar esta factura por la adquisición de las piezas de repuesto, es obligatorio para el taller, aunque no lo pida el cliente, la entrega de la factura de reparación completa y detallada. En la factura deberá constar con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros, la duración de la garantía, así como la siguiente frase: "La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación".

Por último, hay que tener en cuenta que la garantía de la reparación tiene un plazo mínimo de tres meses o 2.000 kilómetros. Y otro punto importante se refiere a los gastos de estancia en el taller. El usuario dispone de tres días para recoger el vehículo, una vez comunicado que éste ya está reparado o que el presupuesto está listo. Por consiguiente, pasado el plazo de tres días pueden aplicarse gastos de estancia, pero sólo si se encuentra en locales bajo custodia del taller.

Fuente: [Revista Consumer](#)