

**Derechos de los consumidores  
y usuarios de**

# **Talleres**

de reparación de vehículos



**Derechos de los consumidores  
y usuarios de**

# Talleres

de reparación de vehículos

**Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero (BOE de 16 de julio)**, 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.

## Derechos de los consumidores y usuarios

- >> Información al usuario
- >> Resguardo de depósito
  - >> Presupuesto previo
  - >> Piezas de repuesto
- >> Factura y gastos de estancia
- >> Garantía de reparación





# Derechos de los consumidores y usuarios

## 1. Información al usuario

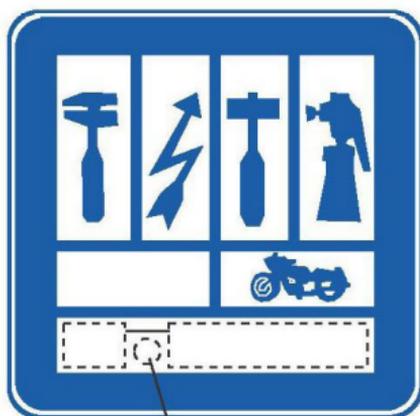
### En el exterior de los establecimientos

Uno de los aspectos más importantes a considerar a la hora de optar por un taller de reparación de vehículos, es la placa exterior identificativa de que el establecimiento es un taller autorizado. Fíjese en la categoría del taller: chapa, pintura, electricidad o mecánica, que mediante símbolos identifica las diferentes ramas de actividad a que se dedica el taller y por tanto indican el tipo de reparaciones que pueden efectuar.

Existen talleres vinculados a determinados fabricantes de automóviles, sólo éstos pueden hacer ostentación de tal marca.

Los talleres oficiales de marca (concesionarios de empresas fabricantes de vehículos automóviles) están obligados a reparar los vehículos de la marca que ostenten y publiciten, pudiendo rechazar la reparación de vehículos de otras marcas.

En los talleres genéricos o independientes, se prohíbe la ostentación de referencias a marcas, que puedan conducir a confusión o error al usuario.



CONTRASTE OFICIAL

## En el interior de los establecimientos

Es obligatorio exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano, la siguiente información:

**A) Los precios aplicables por hora de trabajo y por todos los servicios, tanto realizados en horario habitual como los que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo, por servicios móviles propios, o gastos de estancia. Se incluirán todo tipo de impuestos, diferenciado de la parte del precio, la parte que corresponda a éstos.**

**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 sólo 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 ó 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales que el plazo será de 15 días)"

>> "Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones, a disposición del cliente"

**C) Horario de prestación del servicio.**





## 2. Resguardo de depósito

Siempre que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para efectuar una reparación, el taller entregará un resguardo acreditativo de este depósito. En los casos en que exista presupuesto, éste, 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**:

>> Número del taller en el Registro Especial (RETRA) correspondiente, así como su identificación fiscal y domicilio.

>> Identificación del usuario y del vehículo, (marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos) se indicará si el vehículo se deposita para la confección del presupuesto o para su reparación.

>> Descripción 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.

>> Fecha prevista de entrega del presupuesto solicitado, o del vehículo reparado.

>> 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 el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del taller.

### 3. Presupuesto previo

**Los usuarios que deseen efectuar una reparación en su vehículo tienen derecho a que se les entregue un presupuesto escrito, que tendrá una validez mínima de doce días hábiles y en el que deben figurar los siguientes datos:**

- >> Identificación del taller, del usuario y del vehículo.
- >> Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
- >> La fecha y la firma del prestador del servicio.
- >> La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- >> Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- >> Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.

Sólo podrá efectuarse la reparación del vehículo cuando el usuario, haya manifestado su conformidad mediante la firma del presupuesto o cuando haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

#### **Modificación del presupuesto.**

Las averías o defectos ocultos que puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser comunicadas al usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, indicando así mismo el importe de dicha reparación, que solo podrá efectuarse con su consentimiento.

### 4. Piezas de repuesto

Los elementos, o piezas que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo a reparar. Se requerirá la autorización escrita del cliente para instalar piezas usadas o no específicas del modelo.

El taller está obligado a entregar al cliente las piezas y los elementos sustituidos. Así mismo tendrán a disposición del público la justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.



## 5. Factura y gastos de estancia

Todos los talleres están obligados a entregar a sus clientes una factura escrita, firmada y sellada, en la que se especifiquen: las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe. Podrán cobrarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y comunicado este hecho al usuario, éste, en el plazo de tres días hábiles, no se pronuncie sobre la aceptación o no del presupuesto o no proceda a la retirada del vehículo.

El importe de los gastos de estancia debe figurar en un cartel informativo en el interior del establecimiento, sólo procederá su cobro cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

## 6. Garantía de reparación

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en el vehículo, quedarán garantizadas durante tres meses (quince días en el caso de vehículos industriales) ó 2.000 kilómetros recorridos. Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso y solamente para éstas regirá el plazo de mayor duración. Entendiéndose el comienzo de la garantía desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.



**Servicio de Atención  
Integral al Consumidor**

**902 47 77 47**



**Junta de  
Castilla y León**