

- Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, numerada, firmada y sellada, debidamente desglosada (art. 15, Decreto 96/2000).

Aunque la reparación se encuentre amparada por garantía o sea a cargo de una compañía aseguradora, el taller estará obligado a facilitar información escrita sobre las operaciones realizadas y piezas sustituidas.

- Los documentos de presupuesto, resguardo de depósito u orden de reparación del vehículo se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar al cliente. Los talleres conservarán dichos documentos durante un plazo de 6 meses desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada (art. 14, Decreto 96/2000).
- En el caso de talleres oficiales de marca (vinculados a empresas fabricantes de automóviles), contarán con autorización escrita del fabricante nacional, o del representante legal del fabricante extranjero (art. 4.2.d, Decreto 96/2000).

Normativa de aplicación

- × Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha (DOCM nº 255, de 20/12/2005).
- × Ley 2/2010, de 13 de mayo, de Comercio de Castilla-La Mancha (DOCM nº 97, de 21/05/2010).
- × Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE nº 287, de 30/11/2007).
- × Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria (BOE nº 168, de 15/07/1983).
- × Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes (BOE nº 169, de 16/07/1986).
- × Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios (DOCM nº 29, de 27/06/1997).
- × Decreto 96/2002, de 25 de junio, de protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de vehículos automóviles (DOCM nº 79, de 28/06/2002).
- × Orden de 28 de julio de 1997, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador (DOCM nº 36, de 08/08/1997).

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Servicios Periféricos

Servicio de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo



PROGRAMA AUTONÓMICO DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES



Condiciones generales del taller en materia de Consumo

- Exponer los horarios de apertura y cierre en un lugar visible desde el exterior del establecimiento, incluso cuando el mismo esté cerrado (art. 17.3 Ley 2/2010).
- Exhibir de forma perfectamente visible y legible cartel anunciador (según modelo oficial) sobre la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor (art. 3 Decreto 72/1997).
- Disponer de hojas de reclamaciones (según modelo oficial) a disposición del consumidor (art. 1 Decreto 72/1997 y Orden de la Consejería de Sanidad de 28 de julio de 1997).

Las hojas de reclamaciones deberán ponerse a disposición del consumidor o usuario en el momento en que lo solicite y sin que se le pueda remitir a lugar o momento distinto a aquel en que fueran solicitadas.

Las hojas de reclamaciones y el cartel anunciador podrán obtenerse en los Servicios Periféricos de Consumo en Toledo o, en su caso, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su municipio.

- En el caso de que no se acepte algún medio de pago o se limite de algún modo su uso, se debe informar de ello a los clientes y consumidores (art. 20 Real Decreto Legislativo 1/2007).

Información al usuario del taller

- Estarán expuestos al público, de forma perfectamente visible, incluyendo todo tipo de impuestos y en caracteres de tamaño no inferior a 7mm, los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos, como los gastos diarios por estancia (art. 10.a, Decreto 96/2000).
- Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando el usuario no proceda al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles a partir del día que el taller ha puesto en conocimiento del interesado la finalización de los trabajos encargados.

Dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo, debiendo constar el importe que se devengue por día de estancia en el correspondiente resguardo de depósito (art. 15.6, Decreto 96/2000).

- En el caso de talleres oficiales de marca, estarán a disposición del público los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en las reparaciones, así como las tablas de tiempos de trabajo y su sistema de valoración en euros (art. 10.2, Decreto 96/2000)
- En los talleres genéricos solo tendrán que tener a disposición de los clientes una lista de precios de las piezas que se emplean en las reparaciones.

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Servicios Periféricos
Servicio de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo

- Estará a disposición del usuario que lo solicite la justificación documental que acredite el origen y el precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, no podrá recargar el taller cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas (art. 9.6, Decreto 96/2000).

- El taller ostentará en la fachada del edificio y en lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda, según el siguiente modelo (art. 6, Decreto 96/2000):



- Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, por un periodo de tres meses (quince días en el caso de vehículos industriales). La garantía se considerará extinguida antes si el vehículo ha recorrido más de dos mil kilómetros (art. 16, Decreto 96/2000).

Documentación obligatoria

- Todo usuario tiene derecho a que le sea entregado un presupuesto escrito, que tendrá una validez mínima de doce días hábiles, contados a partir del siguiente a aquél en que se efectúe su entrega (art. 12, Decreto 96/2000).

Toda renuncia a la confección del presupuesto deberá hacerse constar de forma expresa en el resguardo de depósito, de una de estas formas:

- Con la frase “renuncio al presupuesto” u otra similar escrita de puño y letra del cliente y la firma.
 - Haciendo figurar en el resguardo de depósito, en recuadro aparte donde deberá firmar el usuario, en letras mayúsculas impresas de 3 milímetros de altura la frase única “el cliente renuncia a la confección del presupuesto”.
- En todos los casos en los que el vehículo quede depositado en el taller (incluso durante el periodo de garantía del vehículo o de la reparación) éste entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en los que inicialmente exista presupuesto, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito (art. 13, Decreto 96/2000).

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Servicios Periféricos
Servicio de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo

