

La falta de un presupuesto previo por escrito centra los problemas al llevar el coche al taller

La realización de un presupuesto previo y por escrito continúa escaseando en los talleres de reparación de vehículos a la vista de los problemas que los consumidores trasladan a las diferentes oficinas de CECU. Los consumidores también muestran su preocupación por las garantías y las incidencias con las reparaciones.

Se acerca la gran salida de vacaciones del mes de agosto y, como siempre, es recomendable hacer una visita al taller para verificar que nuestro vehículo está en perfectas condiciones para viajar. Ese trámite es fuente de diversos problemas para los consumidores, que durante 2006 presentaron cerca de dos mil consultas y reclamaciones en las oficinas de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

El presupuesto sigue siendo el principal caballo de batalla del sector, ya que es el que centra la mayor parte de los problemas. En la mayoría de ocasiones no se realiza o se hace únicamente de forma verbal, con lo que los posibles incrementos que se hagan en el precio final no podrán ser rebatidos por el consumidor. Es, por tanto, trascendental que los usuarios exijan siempre un presupuesto por escrito, ya que es la prueba fehaciente que les permitirá más tarde exigir lo pactado en ese documento.

Por otra parte, también surgen problemas con la garantía de las reparaciones, con posibles desperfectos mientras el vehículo está en depósito, con la imposibilidad para el consumidor de ver las piezas que se han cambiado y con disconformidades con la reparación o el precio final de la misma.

En vista de las cuestiones consultadas por los usuarios, a la hora de acudir al taller es preciso tener en cuenta una serie de consejos:

1. Tiene derecho a que se le confeccione un **presupuesto** por escrito de la reparación que necesita, cuya validez será de doce días hábiles. Si su intención es solicitar varios presupuestos, tenga en cuenta que es posible que su elaboración tenga un coste.
2. Siempre que deje el vehículo en el taller debe exigir un **resguardo de depósito** que será necesario para poder retirar el vehículo y responsabiliza al taller de los posibles daños que pueda sufrir el vehículo. El resguardo debe entregarse tanto si el vehículo se deja para la reparación como para hacer el presupuesto. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

Confederación de Consumidores y Usuarios

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Gabinete de prensa: C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA

Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es

3. La **factura** es obligatoria y ha de estar debidamente desglosada, distinguiendo las piezas sustituidas y la mano de obra. Examine el aspecto exterior del vehículo antes de retirarlo y compruebe que no tiene más desperfectos que los anteriores. Una vez que el coche haya salido del taller será difícil reclamar por ellos.
4. Las **piezas de repuesto** han de ser **nuevas** y adecuadas al vehículo de que se trate. Si se le ha sustituido alguna tiene derecho a que le entreguen la vieja y puede solicitar conocer el origen de las que le hayan instalado. Existen piezas reconstruidas que permiten un ahorro a cambio de una calidad equivalente. Si se trata de piezas costosas, pregunte siempre por la garantía que otorgue el fabricante de la pieza, pues, además del precio, es una circunstancia importante a tener en cuenta.
5. La reparación tendrá una **garantía mínima** de 3 meses o 2000 kilómetros. Las piezas de repuesto, sin embargo, han de tener un periodo de garantía mínimo de dos años. Las reparaciones en garantía son completamente gratuitas: no acepte ningún cargo, como grúa o desplazamientos.
6. El taller puede cobrarle **gastos de estancia** cuando el cliente no se pronuncie sobre la aceptación del presupuesto o no retire el vehículo reparado dentro de los tres días siguientes a su comunicación. Para ello, es preciso que esta circunstancia esté expuesta mediante carteles y se mantenga el vehículo bajo custodia y en los locales del taller.
7. Muestre su preferencia por **talleres que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo**, así como por los que pertenezcan a asociaciones empresariales. Puede resultarle una garantía adicional. Recuerde que, además, los talleres de reparación de automóviles están obligados a disponer de hojas de reclamaciones.
8. Todos los talleres han de exhibir al público una serie de información sobre los servicios que prestan y los precios que tienen establecidos. Quizá el más importante sea la **placa exterior identificativa** de que el establecimiento es un taller autorizado. Desconfíe si no dispone de estos carteles informativos.

18 de julio de 2007

Gabinete de prensa de **CECU**