

INFORMACIÓN BÁSICA DE CONSUMO
PARA EMPRESARIOS

Talleres de reparación de automóviles



El nivel de calidad de los talleres de reparación de automóviles y de los servicios que prestan viene determinado, en gran parte, por el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, quienes demandan que los empresarios respeten sus derechos e intereses como consumidores.

Esto les obliga a cumplir con

la legislación de consumo,

normativa,

que regula su sector, así como a ejercer ciertas buenas prácticas de carácter voluntario, cada vez más valoradas por los consumidores, que permiten dar mejor servicio, fidelizar a los usuarios y atraer nuevos clientes.

En este contexto, el Instituto Municipal de Consumo edita este folleto en el que se resumen los aspectos legales que, en materia de consumo, deben tener en cuenta los talleres de reparación de vehículos automóviles.



En el Ayuntamiento de Madrid los empresarios del sector pueden adherirse voluntariamente al **“Código de Buenas Prácticas de Talleres de Reparación de Automóviles”**, **buenas prácticas voluntarias,**

lo que implica un compromiso de mejora continua y de excelencia y obtener, así, el distintivo “Buenas Prácticas”, lo que supone un símbolo de garantía para los consumidores y sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

Los talleres de reparación de vehículos automóviles que se adhieran a dicho código, además de obligarse a cumplir con los requisitos legales que les son de aplicación, adquieren unos compromisos de actuación no obligatorios que, con vistas a satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas de sus clientes, les permiten incrementar el nivel de calidad de la actividad que desarrollan.



Obligaciones

COMPROMETERSE

Declaración responsable

El titular del taller de reparación, antes de su apertura, debe presentar ante el órgano competente en materia de industria de la Comunidad de Madrid, una declaración responsable en la que se indique:

- La clasificación del taller.
- Que cumple los requisitos establecidos en materia de documentación y medios técnicos.
- Que dispone de la documentación que así lo acredita.
- Que se compromete a mantener su cumplimiento durante la actividad.
- Que se responsabiliza de que la ejecución de los trabajos se efectúa de acuerdo con las normas y requisitos que le son legalmente de aplicación.

IDENTIFICARSE

Placa-distintivo

Los talleres legalmente clasificados deben colocar en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo del tipo de actividad.

Referencias a marcas

Los talleres no clasificados como oficiales de marca no pueden mostrar, ni en el exterior ni en el interior del mismo, referencias que puedan inducir a confusión o error al usuario respecto a la vinculación del taller a alguna empresa o marca concreta.



INFORMAR

Los talleres de reparación de automóviles deben facilitar a sus usuarios la siguiente información:

- Nombre, razón social, número de identificación fiscal del prestador, dirección donde tiene el establecimiento y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto con él por vía electrónica.
- Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y de los gastos adicionales por servicios accesorios.

- Las principales características del servicio o servicios que se ofrezcan.
- Garantías ofrecidas.
- Fecha de entrega y ejecución del servicio.
- La dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones.
- Los posibles códigos de conducta a que, en su caso, esté sometido el prestador, así como la dirección en que dichos códigos se pueden consultar por vía electrónica.

Así mismo, exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia la existencia de hojas de reclamaciones, teniendo las mismas a disposición de los clientes.

PRESUPUESTAR

Presupuesto previo

Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito de las reparaciones o servicios solicitados, que tendrá una validez mínima de doce días hábiles, cuya aceptación o renuncia deber ser firmada por el cliente.

En él deben figurar los datos del taller y los del usuario, la identificación del vehículo, las reparaciones a efectuar en el automóvil, los elementos o piezas a sustituir o reparar, el precio a abonar y la fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado.

ACREDITAR EL DEPÓSITO DEL VEHÍCULO

Resguardo de depósito

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo.

En los casos en que exista presupuesto, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.

FACTURAR

Emisión de factura

Los talleres están obligados a entregar al cliente factura, numerada, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe, de acuerdo con lo especificado en la información disponible para los usuarios en los catálogos, tarifas y tablas de tiempos de trabajos.

GARANTIZAR LOS TRABAJOS REALIZADOS

Garantía

Las reparaciones o instalaciones realizadas quedarán garantizadas por tres meses (excepto en vehículos industriales que caducará a los 15 días) ó 2.000 kilómetros, salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo superior en que regirá el de mayor duración.

Los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo. Toda excepción exigirá la previa conformidad escrita del cliente.

En la factura debe constar la duración de la garantía total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación.



Buenas prácticas voluntarias

Sistema Arbitral de Consumo

Adherirse al Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Protocolo de autocontrol

Vigilar, a través de un protocolo de autocontrol, en todo momento, el adecuado cumplimiento de todas las actividades que constituyen los puntos de control del proceso de reparación de vehículos automóviles, con el fin de asegurar una correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.

Atención al cliente

Que el personal que atiende directamente al público, muestre en todo momento un comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés, colaborando, siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que cualquier cliente pueda plantear.

Formación

Prestar especial atención a la formación continua de los profesionales y trabajadores, dada la evolución tecnológica del sector, a la vez que involucrar a los mismos en el cumplimiento de los compromisos de actuación.

Presupuesto

Elaborado el presupuesto y entregado al cliente, éste tendrá una validez mínima de 15 días.

Seguridad en los pagos

Cuando los pagos se hagan a través de tarjetas electrónicas solicitar al comprador el documento de identidad personal o similar, al objeto de comprobar los datos facilitados

Protección del medio ambiente

Siempre que sea posible, utilizar fundas protectoras y embalajes fabricados con materiales no contaminantes y reciclables que podrán ser repercutidas al consumidor o usuario previo informe de su precio.

Con respecto a la chatarra originada, realizar su retirada a los espacios habilitados a tal efecto por la Administración.

Accesibilidad

Facilitar el acceso al establecimiento a las personas en situación de limitación o movilidad reducida (rampas y ascensores de accesibilidad...)

Exhibición del distintivo

Anunciar en local la adhesión al Código de Buenas Prácticas en el sector de Talleres de Reparación de Automóviles, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, teniendo ejemplares a disposición de los consumidores que los soliciten para su consulta.

Recuerde que...

- Los talleres de reparación de vehículos automóviles deben informar de los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos, así como sobre los precios de otros servicios, tales como aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios o gastos diarios por estancia.
- Igualmente, están obligados a presentar al cliente las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos en la reparación, salvo manifestación expresa de éste.
- Los talleres deben tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

010Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera
de la ciudad de Madrid

