

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2017.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Talleres de reparación de vehículos automóviles: información, documentación y garantías.

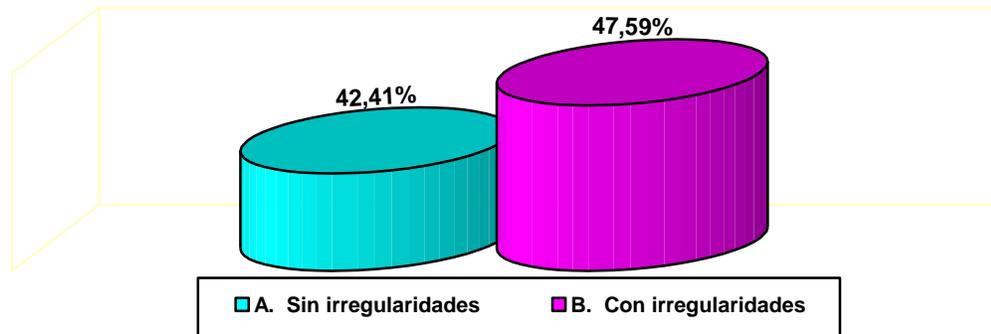
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de la información, documentación y garantías.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Asturias Castilla-La Mancha Castilla y León Murcia País Vasco	Asturias Castilla-La Mancha Castilla y León Murcia
Nº servicios a controlar	430	323

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

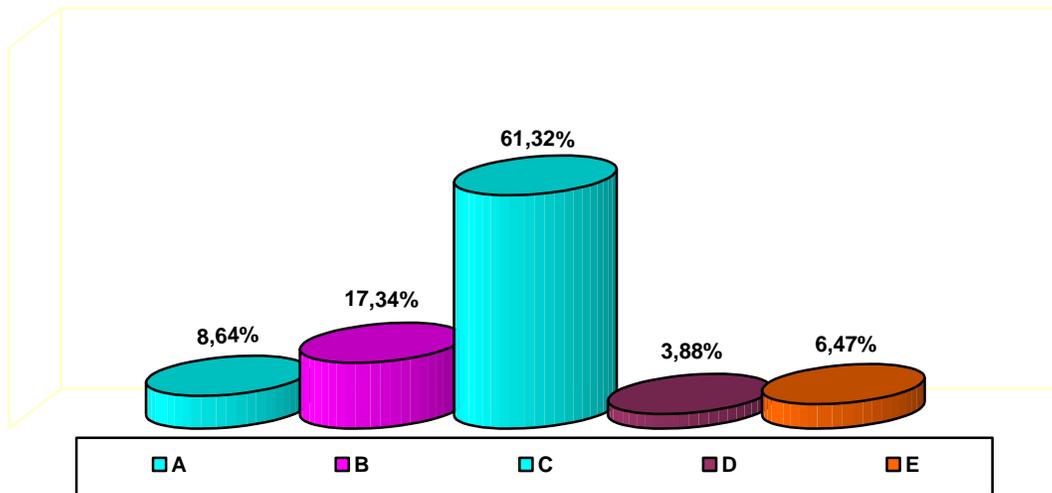
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	323
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	137 42,41 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	186 57,59 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Requisitos del taller (147).
- 2.- Si se trata de un taller de marca (295).
- 3.- Resguardos de depósito (253).
- 4.- Facturas (66).
- 5.- Piezas (110).



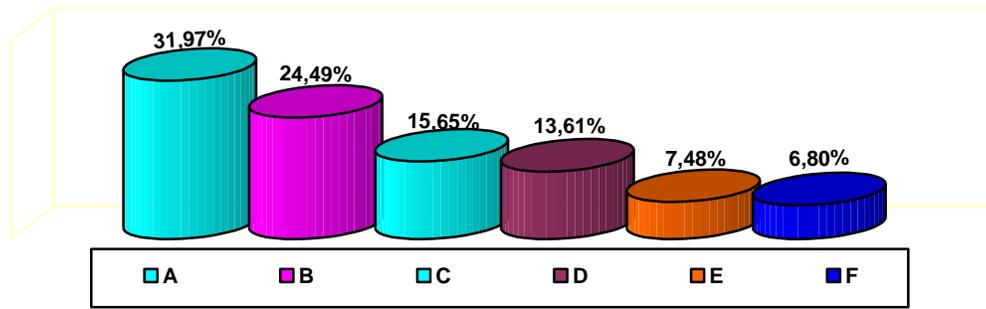
- A.- Requisitos del taller.
B.- Si se trata de un taller de marca.
C.- Resguardos de depósito.
D.- Facturas.
E.- Piezas.

El total de irregularidades ha sido de 1701.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- REQUISITOS DEL TALLER

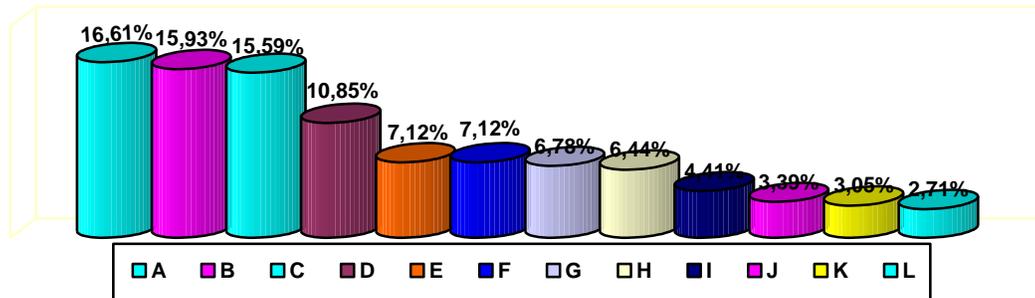
Las irregularidades encontradas en cuanto a "Requisitos del taller", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- El taller no tiene a disposición de los usuarios Hojas de Reclamaciones, (47)
B.- El establecimiento no tiene información de la existencia de las Hojas de Reclamaciones (36)
C.- El taller no tiene expuesta en la fachada, fácilmente visible, la placa distintiva que le corresponde, (23)
D.- El taller, sea genérico o de marca, no tiene a disposición de los usuarios los justificantes que acreditan el origen y el precio de los repuestos utilizados en las reparaciones, (20)
E.- Si se trata de un taller genérico o independiente no está exento de referencias a marcas de automóviles o de equipos o componentes, tanto en el interior como en el exterior, que pueden inducir a confusión al consumidor respecto a la vinculación con éstas, (11)
F.- La actividad que desarrolla no se ajusta a la autorizada, (10)

2.- SI SE TRATA DE UN TALLER DE MARCA

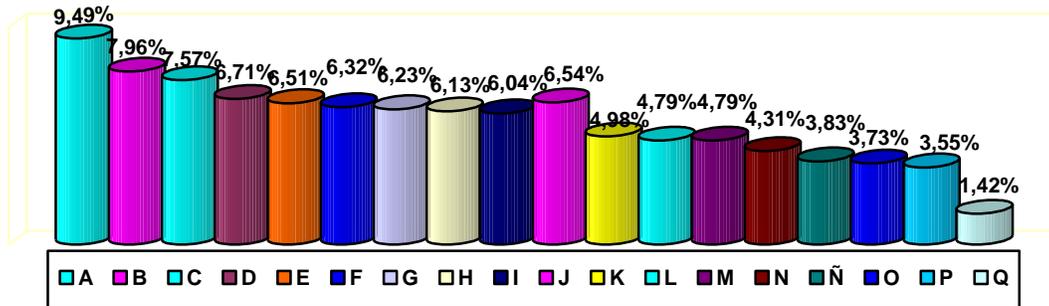
Las irregularidades encontradas en cuanto a “Si se trata de un taller de marca”, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No tiene precio por hora de trabajo, (49)
- B.- No tiene precio por gastos diarios de estancia, (47)
- C.- No tiene a disposición del público las tablas de tiempo de trabajos, y su sistema de valoración en euros, para las operaciones susceptibles de determinación previa, facilitadas por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero, (46)
- D.- No tiene precio por servicios concretos (en caso de prestarlos), (32)
- E.- No tiene a disposición del público y actualizados los catálogos y tarifas de precios del fabricante, de las piezas que utiliza en las reparaciones, (21)
- F.- Los precios no incluyen todo tipo de carga o gravamen, con mención diferenciada de la parte que corresponde a impuestos aplicados, (21)
- G.- El taller, genérico o de marca, no tiene a disposición de los usuarios información relativa a los siguientes precios, (20)
- H.- No se cumple con la obligación, cuando la reparación conlleva la sustitución de piezas, de no recargar la cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas, (19)
- I.- No informa de las principales características de los servicios ofrecidos, (13)
- J.- No tiene precios de servicios móviles propios (en caso de prestarlos), (10)
- K.- No tiene precios de trabajos realizados fuera de la jornada habitual (en su caso), (9)
- L.- No posee autorización escrita y vigente del fabricante o, si éste es extranjero, de su representante legal en España, (8)

3.- RESGUARDOS DE DEPÓSITO.

Las irregularidades encontradas en cuanto a "Resguardos de depósito", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- En los resguardos de depósito no figuran fecha y firma del taller, fecha prevista para la entrega del vehículo ya reparado y tiempo de validez del presupuesto, (99)
- B.- El taller no ha entregado una copia del resguardo de depósito a todos los usuarios que tienen su vehículo para su reparación o para la elaboración de un presupuesto, (83)
- C.- En los resguardos de depósito no figuran la fecha y la firma de aceptación del usuario (79)
- D.- En los resguardos de depósito no figura la marca del vehículo, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, (70)
- E.- En los resguardos de depósito no figura la fecha prevista de entrega del vehículo reparado o, en su caso, del presupuesto solicitado, (68)
- F.- Todos los vehículos que se encuentran en el taller, en espera para su reparación o para la elaboración de un presupuesto, no tienen resguardo de depósito, (66)
- G.- En los resguardos de depósito no figura que, en la información relativa al presupuesto, se respeta una validez mínima de éste de doce días hábiles, (65)
- H.- En los resguardos de depósito no figuran nombre y domicilio del usuario, (64)
- I.- En los resguardos de depósito no figuran marca, modelo, matrícula y número de km. Recorridos del vehículo, (63)
- J.- En los resguardos de depósito, cuando los vehículos se dejaron para su reparación sin presupuesto previo, no existe la renuncia fehaciente a este último por parte del usuario, (59)
- K.- En los resguardos de depósito no figura Nº de identificación fiscal y domicilio del taller, (52)
- L.- En los resguardos de depósito no figura la fecha y firma del taller, (50)
- M.- En los resguardos de depósito no figura nombre del usuario y su domicilio, (50)
- N.- En los resguardos de depósito, una vez es aceptado por el usuario, el taller no le entrega una copia del mismo, (45)
- Ñ.- En los resguardos, cuando los vehículos se dejaron para reparación, no figura una descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar y su importe, si el taller pudo conocerlo cuando elaboró el resguardo, (40)

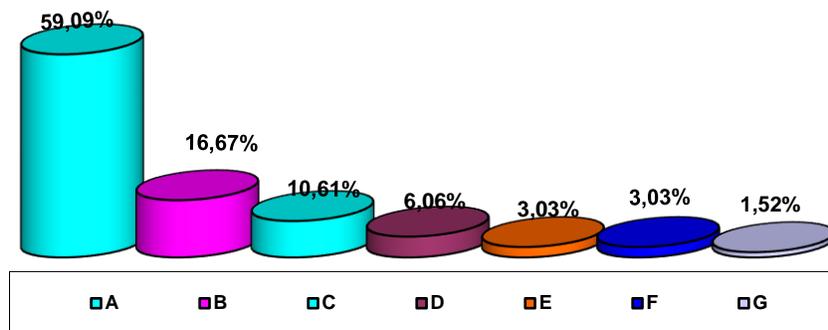
O.- En los resguardos de depósito no figuran reparaciones a efectuar, elementos a sustituir o reparar, con indicación del precio total desglosado por la reparación, los repuestos a sustituir, etc., (39)

P.- En los resguardos de depósito, cuando los vehículos se dejaron para reparación sin presupuesto previo, no existe la renuncia fehaciente a este último por parte del usuario, (37)

Q.- En los resguardos de depósito no figura presupuesto previo, (14)

4.- FACTURAS

Las irregularidades encontradas en cuanto a "Facturas", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No cumple con la obligación de si se devengan gastos de estancia, una vez confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo y puesto en conocimiento del usuario este hecho y no proceda al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o la retirada del vehículo, de hacerlo a partir del tercer día hábil, (39)

B.- El taller, siempre que realiza una reparación, u otros servicios, no entrega al usuario una factura escrita, firmada y sellada por el taller, (11)

C.- No consta el nombre y apellidos, razón o denominación social de quien expide la factura, (7)

D.- No se respeta la prohibición de usar las denominaciones de facturas distintas a las reglamentarias que induzca a error al comprador, a sus características, efectos, propiedades, (4)

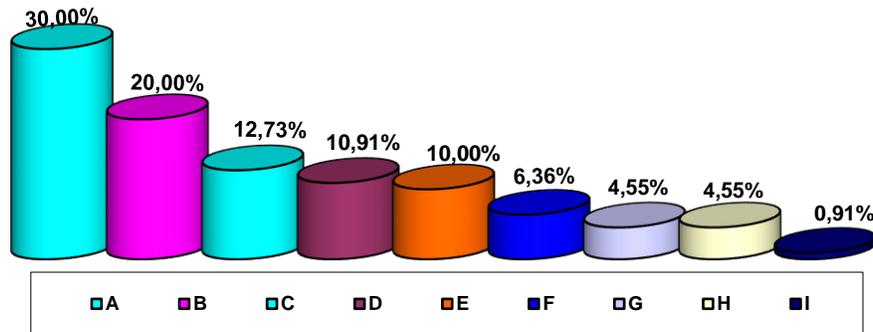
E.- No consta la descripción del servicio o bienes y sus precios, (2)

F.- No consta el tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, la expresión IVA incluido, (2)

G.- En la factura no consta la fecha de operación, cuando es diferente a la fecha de expedición. Se trata de la fecha en que se ha realizado el trabajo o se ha ordenado el pago por adelantado, (1)

5.- PIEZAS

Las irregularidades encontradas en cuanto a "Piezas", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No cumple con la obligación de que si instala elementos, equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se hace con la expresa conformidad escrita del cliente, (33)

B.- No cumple con la obligación, si instalan determinados elementos o conjuntos usados, reconstruidos por talleres especialistas, expresamente autorizados para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones en vehículos y lo hacen con la previa conformidad escrita del cliente, de que el taller se responsabilice por escrito de que tales conjuntos están en buen estado, son garantizados, (22)

C.- No cumple por razón de urgencia justificada, (14)

D.- No cumple por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos, (12)

E.- Por cualquier razón no aceptada por el usuario, siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo, (11)

F.- No cumple con la obligación de entregarle al término de la misma, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos, (7)

G.- No cumple con la obligación de que todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones son nuevos y adecuados al modelo del vehículo objeto de reparación, (5)

H.- No se cumple con la obligación de que toda la información que figura a disposición del usuario, en el resguardo de depósito y/o en la factura, no induzca a error al consumidor, (5)

I.- No tiene a disposición del público justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones, (1)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de etiquetado y marcado, para poder hacerlos valer optando por la adquisición de los artículos exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada, así como los productos correctamente etiquetados.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la fabricación de estos artículos tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen. Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.