

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2021.**

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

**DENOMINACIÓN:** Control de la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles.

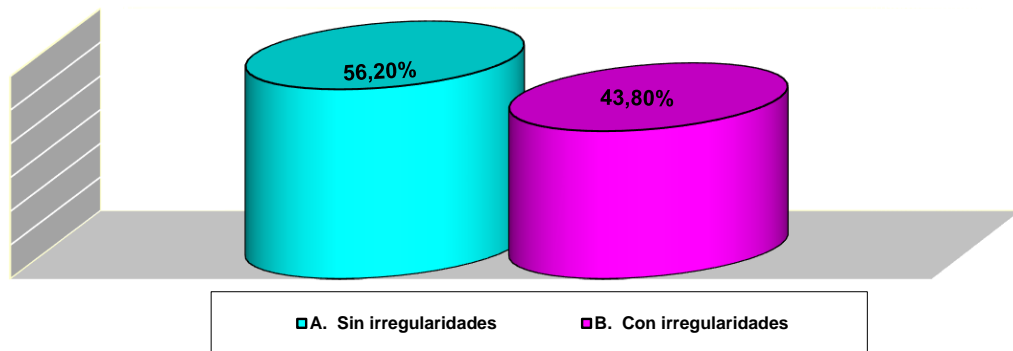
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por las empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Asturias Castilla y León Cataluña Murcia Navarra La Rioja Melilla	Asturias Castilla y León Cataluña Murcia Navarra La Rioja
<b>Nº servicios a controlar</b>	136	121

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

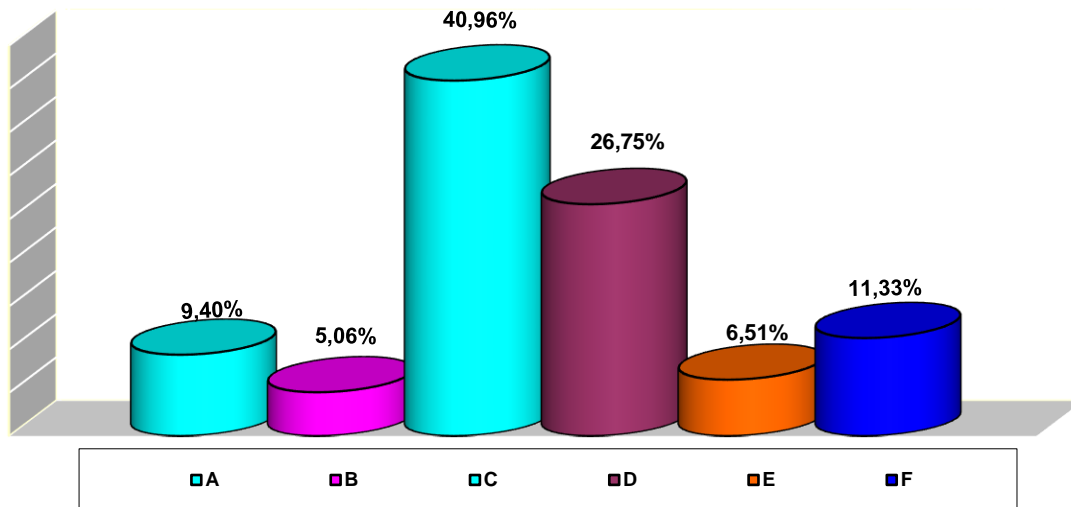
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>121</b>
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>68 56,20 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>53 43,80 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

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

- 1.- Requisitos del taller. (39)
- 2.- Información de precios. (21)
- 3.- Presupuesto. (170)
- 4.- Resguardo de depósito. (111)
- 5.- Factura o justificante de pago. (27)
- 6.- Piezas. (47)



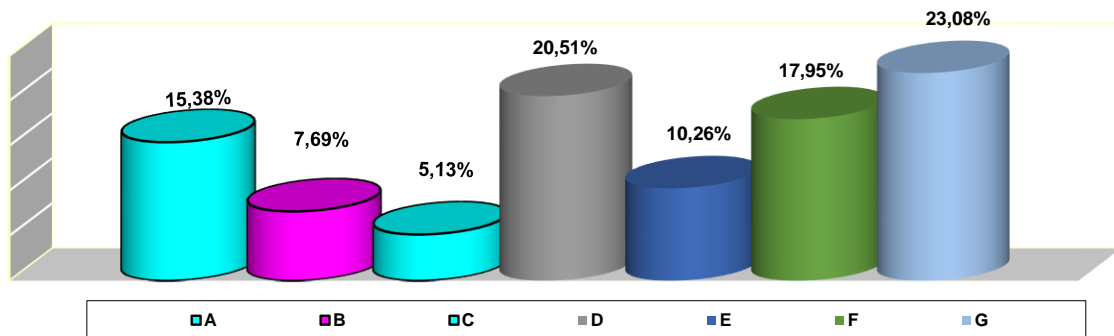
- A.- Requisitos del taller.  
B.- Información de precios.  
C.- Presupuesto.  
D.- Resguardo de depósito.  
E.- Factura o justificante de pago.  
F.- Piezas.

El total de irregularidades ha sido de 415.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- REQUISITOS DEL TALLER

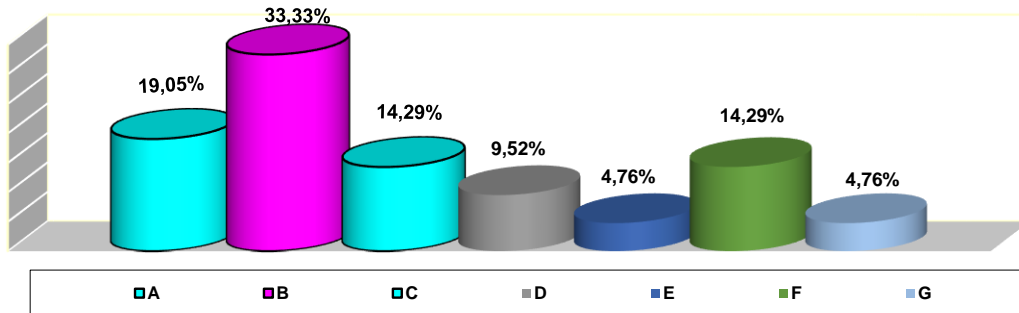
Las irregularidades encontradas en relación con los requisitos del taller, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No dispone el taller en la fachada del edificio y en lugar fácilmente de la placa distintivo que le corresponde. (6)
- B. En caso afirmativo a la pregunta anterior, no se ajusta la misma a la actividad o especialidad que desarrolla. (3)
- C. En caso de taller genérico carece de referencias a marcas tanto en el exterior como en el interior, que puedan inducir a error al usuario respecto a la vinculación con éstas. (2)
- D. En caso de taller de marca, no dispone de autorización escrita vigente del fabricante nacional o extranjero. (8)
- E. No tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición del consumidor. (4)
- F. No existe cartel informativo anunciador de la existencia de dichas hojas. (7)
- G. No se informa del horario del establecimiento, visible del exterior incluso cuando el establecimiento permanece cerrado. (9)

## 2.- INFORMACIÓN DE PRECIOS.

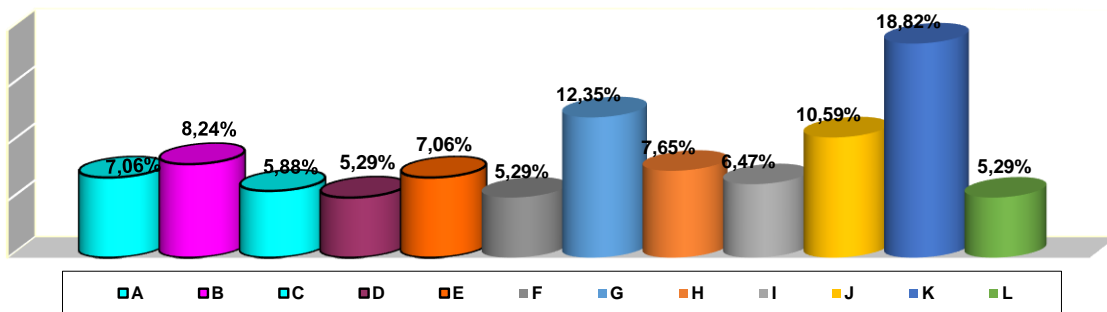
Las irregularidades encontradas en relación con la información de precios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No exhibe al público cartel de información de los precios de los servicios prestados. (4)
- B. No exhibe al público cartel de información relativa a precios por hora de trabajo. (7)
- C. No exhibe al público cartel de información relativa a precios por servicios concretos. (3)
- D. No exhibe al público cartel de información relativa a precios por servicios móviles propios. (2)
- E. No exhibe al público cartel de información relativa a precios por trabajos realizados fuera de la jornada habitual. (1)
- F. No exhibe al público cartel de información relativa a precios por gastos diarios de estancia. (3)
- G. En los casos en que no pueda fijarse con exactitud el precio del servicio, no se informa acerca de la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. (1)

### 3.- PRESUPUESTO.

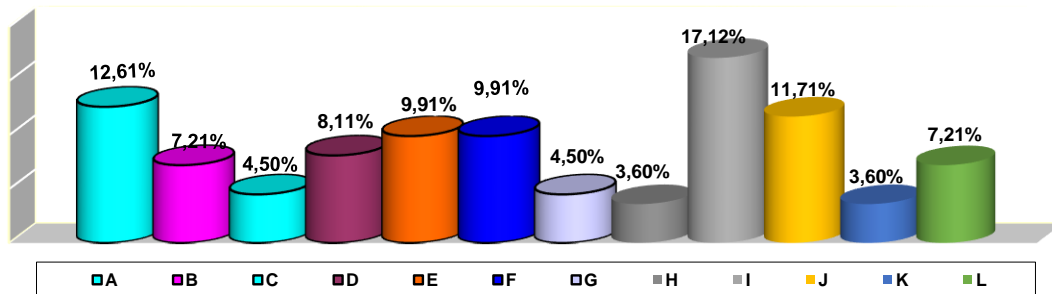
Las irregularidades encontradas en relación con el presupuesto, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No expide el taller presupuesto de los servicios prestados y abonados. (12)
- B. En el presupuesto no consta la identificación fiscal del taller. (14)
- C. En el presupuesto no consta el domicilio del Taller. (10)
- D. En el presupuesto no consta el nombre del usuario su domicilio y NIF. (9)
- E. En el presupuesto no consta la marca del vehículo, modelo, matrícula y número de kms recorridos. (12)
- F. En el presupuesto no consta la opción de renuncia al presupuesto, con una firma específica para este supuesto. (9)
- G. En el presupuesto no consta la fecha y la firma de aceptación del usuario y entrega de una copia. (21)
- H. En el presupuesto no consta el tiempo de validez del presupuesto (mínimo 12 días hábiles). (13)
- I. En el presupuesto no consta las reparaciones a efectuar, elementos a sustituir o reparar, con indicación del precio total desglosado por la reparación, los repuestos a sustituir, etc. (11)
- J. En el presupuesto no consta la fecha y firma del taller, fecha prevista para la entrega del vehículo ya reparado. (18)
- K. En el presupuesto no constan otros gastos (estancia, mantenimiento, etc). (32)
- L. El presupuesto no sirve de resguardo de depósito, una vez firmado por el taller y el usuario. (9)

#### **4.- RESGUARDO DE DEPÓSITO.**

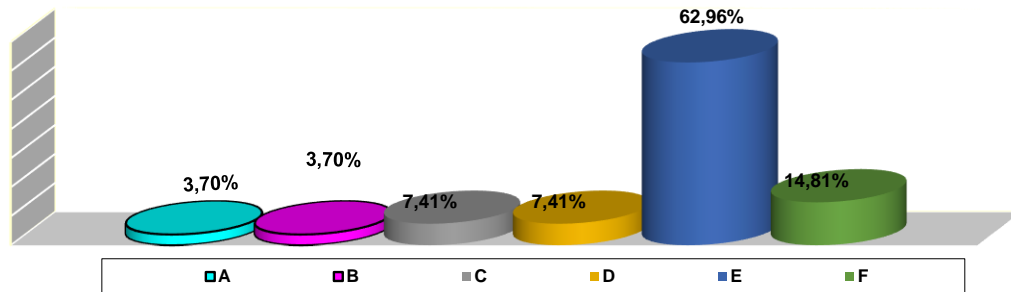
Las irregularidades encontradas en relación con el resguardo de depósito, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Expide el taller resguardo de los servicios prestados y abonado. (14)
- B. En el resguardo de depósito no consta la identificación fiscal del taller. (8)
- C. En el resguardo de depósito no consta el domicilio del Taller. (5)
- D. En el resguardo de depósito no consta el nombre del usuario, su domicilio y NIF. (9)
- E. En el resguardo de depósito no consta la marca del vehículo, modelo, matrícula y número de kms recorridos. (11)
- F. En el resguardo de depósito no consta si el vehículo está depositado para su reparación o para la elaboración del presupuesto. (11)
- G. En el caso de que 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. (5)
- H. En el caso de que los vehículos se dejaron para la confección del presupuesto, figura una descripción sucinta de los trabajos que se tienen que llevar a cabo para el diagnóstico de la avería, como también el importe aproximado de estos, con referencia explícita al hecho que este importe solo será cobrado si la reparación no se encarga al mismo taller. (4)
- I. En el resguardo de depósito no consta la fecha prevista de entrega del vehículo reparado o, en su caso, del presupuesto solicitado. (19)
- J. En el resguardo de depósito no consta la fecha y firma del taller. (13)
- K. En el resguardo de depósito no constan otros gastos (estancia, mantenimiento, etc.). (4)
- L. 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. (8)

## **5.- FACTURA O JUSTIFICANTE DE PAGO.**

Las irregularidades encontradas en relación con la factura o justificante de pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

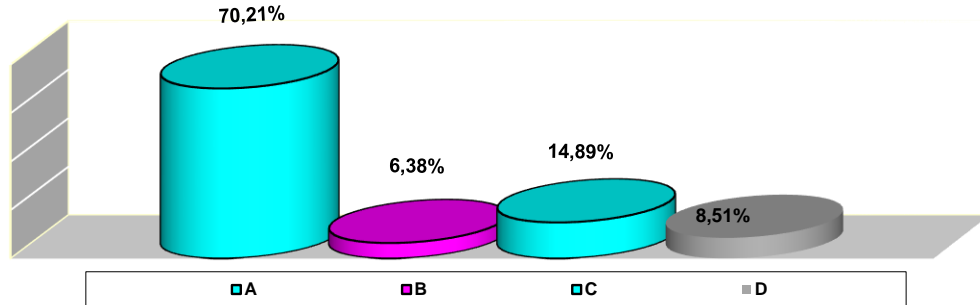


- A. El taller no expide factura de los servicios prestados y abonados. (1)
- B. La factura no recoge el nombre o razón social, NIF y dirección del establecimiento. (1)
- C. La factura no recoge los servicios prestados debidamente desglosados, especificando cualquier tipo de cargas devengadas, operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados, horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe. (2)
- D. La factura no indica los impuestos o tasas aplicables y el importe total del servicio prestado. (2)
- E. La factura no recoge los tres meses de garantía del servicio prestado o 2000 km en cuanto a la mano de obra, y por 2 años en cuanto a las piezas sustituidas. (17)
- F. Previamente al pago de la factura, el consumidor no tiene derecho a comprobar in situ los trabajos, reparaciones o instalaciones que se hayan llevado a cabo. (4)



## 6.- PIEZAS.

Las irregularidades encontradas en relación con las piezas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No entrega al consumidor al término de la reparación, salvo renuncia expresa de éste por escrito, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos. (33)
- B. Todos los elementos, piezas o conjuntos que el taller utiliza en sus reparaciones no son nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación. (3)
- C. Si se utilizase piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar, el taller no se responsabiliza por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara. (7)
- D. Si se utilizan elementos, equipos o conjuntos usados o no específicos del modelo a reparar, no consta expresamente, tanto en el presupuesto debidamente aceptado por el usuario como en la correspondiente factura que la reparación queda garantizada en las condiciones libremente pactadas entre las partes. (4)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios 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.