

REPARACIÓ DE VEHICLES



GARANTIES I DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES

 Unió de
Consumidors
de València

Amb el suport de:
 **GENERALITAT
VALENCIANA**
Conselleria d'Innovació,
Indústria, Comerç i Turisme



Unió de
Consumidors
de València

Plaça Baró de Cortes, s/n.
Mercat de Russafa 2^a planta
46006 VALÈNCIA
96 373 71 61 / 96 373 71 09

valencia@consumidoresvalencia.org
www.consumidoresvalencia.org

Diseny i maquetació

Jorge Barrantes Pulido
@jorge_barran



@uniondeconsumidorescv



@uniondeconsumidoresCV



@ucvalencia



@uniondeconsumidorescv_



Unión de Consumidores
de la Comunitat Valenciana



índex

1. Introducció	4
2. Quin termini de garantia tenen les reparacions?	6
3. Què cobrix la garantia de reparació dels vehicles?	8
4. Què és el que no queda cobert per la garantia?	9
5. És obligatori que em faciliten un vehicle de substitució?	11
6. El pressupost de reparació pot modificar-se?	12
7. Pot el taller retindre el meu vehicle si no pague la factura?	13
8. Recomanacions i consells	14



1. Introducció

La garantia dels vehicles és l'obligació legal de la persona venedora i, si és el cas, del fabricant, d'entregar el vehicle en perfectes condicions de funcionament de tots els seus sistemes principals i accessoris, durant el termini establert en la normativa i, si fora superior, del termini voluntari establert per la persona venedora o fabricant, en les condicions que hagen acordat (amb un límit de quilòmetres, de determinades parts del vehicle, per causes o motius concrets, etc.).

En canvi, la garantia de reparació es produeix per l'obligació del taller de realitzar una adequada valoració i reparació de l'avaría del vehicle i que, per tant, ha d'abonar la persona consumidora en estar fora de la garantia de compra. Esta garantia cobrix tant les peces de recanvi com la mà d'obra, amb les limitacions establides en la normativa.



Actualment, la garantia legal de compra cobrirà les avaries que es produïsquen durant els tres anys posteriors a la compra, podent ser ampliada bé de manera voluntària per l'establiment venedor o, fins i tot, a través d'una extensió de garantia que supose el pagament d'una quota periòdica, limitant-se a les peces, causes i motius que s'hagen establert per escrit.

Esta garantia cobrirà les peces i mà d'obra necessàries per a esmenar les deficiències del vehicle venut, però no les que es produïsquen per l'ús normal i habitual, una mala conducció, accidents, causes meteorològiques, etc... Per part seua, la garantia de les reparacions dels vehicles és l'obligació legal d'un taller que ha efectuat una reparació, cobrant per això, de cobrir els gastos de peces i mà d'obra necessaris per a corregir una reparació mal efectuada o per una peça defectuosa, si l'avaría reapareix dins d'un termini determinat.



2. Quin termini de garantia tenen les reparacions?

Una de les preguntes més freqüents que ens realitzem quan la mateixa avaria torna a aparèixer després de la reparació, és si d'hauréu d'abonar la nova reparació o si esta queda coberta per la garantia, o si ja ha transcorregut el període cobert per esta.

La garantia legal que estableix la normativa en matèria de reparacions de vehicles indica que la garantia que atorga el taller respecte a la reparació realitzada finalitzarà als 3 mesos o 2.000 quilòmetres recorreguts.

Per això, és molt important comptar sempre amb una factura que indique l'import abonat, la data, els quilòmetres del vehicle, matrícula, marca i model, i detall les peces utilitzades i reparacions realitzades.



Una altra qüestió que hem de tindre en compte és que la garantia tindrà validesa sempre que el vehicle no siga reparat o manipulat per terceres persones alienes al taller on es va reparar prèviament. Ja que si el vehicle torna a avariar-se dins

del termini o quilometratge en el qual la garantia encara es troba vigent i ho portem a un taller que no va ser el que va realitzar la primera reparació (i, per tant, el que oferix la garantia), no podrem reclamar posteriorment al primer taller que es faça càrrec del cost de la reparació duta a terme en el segon taller ni que repare novament el vehicle en cas d'una tercera avaria.



Qüestió distinta és que no hi haja acord sobre si la nova avaria és sobre la mateixa reparació efectuada, i per tant, ha de ser reparada gratuïtament pel taller, o es deu a un nou problema que no té a veure amb l'anterior reparació o amb les peces utilitzades.

En este cas serà necessari plantejar una reclamació i aportar informes tècnics o pericials que determinen si la reparació original va ser correcta o no i qui ha de fer-se càrrec de la nova avaria.



3. Què cobrix la garantia de reparació dels vehicles?

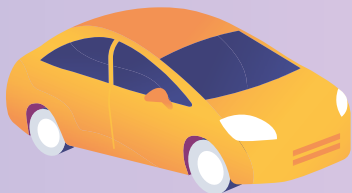
La garantia de reparació dels vehicles cobrix tant els materials a utilitzar per a la reparació de l'avaría com la mà d'obra necessària per a dur-la a terme, per la qual cosa no podrà facturar cap import, llevat que s'incloguen actuacions de manteniment periòdic que fora necessari realitzar i que no tinguin relació amb l'avaría garantida.

Encara que no hi ha un termini per a efectuar esta nova reparació, ja que pot vindre determinada per molts

factors (localització de noves peces, desmuntatge i muntatge, etc.), la normativa sí que indica que hauran de realitzar-se en un "termini raonable".

En tot cas, el taller haurà d'entregar un resguard de depòsit del vehicle, que identifique la data i el vehicle.

La nova reparació realitzada en garantia de manera gratuïta, no àmplia els terminis inicials, per la qual cosa continuaran comptant-se des de la data de la primera reparació. En canvi, sí que podran descomptar-se els dies necessaris que haja romàs en el taller per a efectuar la reparació en garantia.

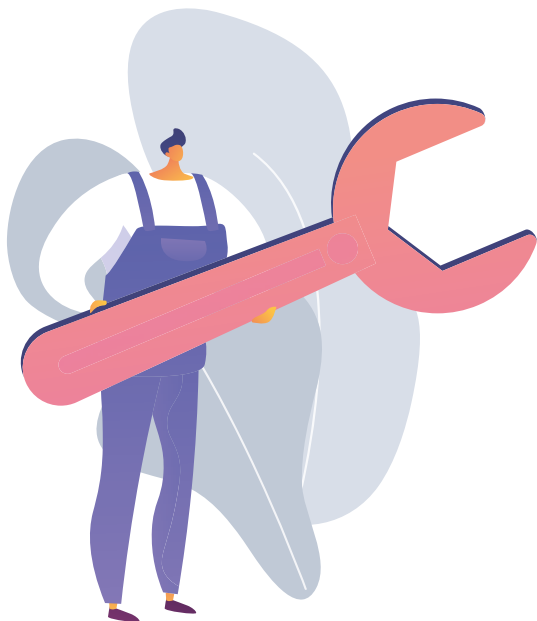


4. Què és el que no queda cobert per la garantia?

La garantia legal no cobrix qualsevol incident, dany o avaria que es produïska en el nostre vehicle, per la qual cosa també cal tindre en compte aquelles reparacions que, en cas de produir-se, hauran de ser abonades o bé atendre's per la garantia voluntària, ampliació de garantia o assegurances que puguin contractar-se a este efecte.

Estes són algunes actuacions que no quedarien cobertes per la garantia:

Les peces de desgast o elements que, a causa de l'ús normal, calga canviar cada cert temps, com ara pastilles i discos de fre, embragatges, pneumàtics, filtres d'oli o d'aire, catifes, bombetes, etc., llevat que la seua deterioració haja sigut ocasionat per un defecte de fabricació.

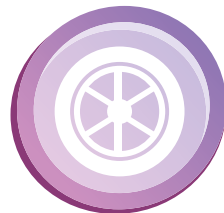
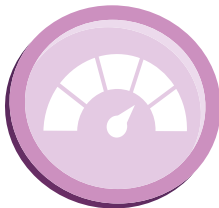


Les avaries derivades dels danys ocasionats per un accident, per fenòmens atmosfèrics o causes alienes al funcionament del propi vehicle.

Els líquids i materials consumibles com a oli de motor, líquid refrigerant, líquid anticongelant, etc....

Les avaries derivades d'un ús inadequat del vehicle, falta de manteniment, no seguir les recomanacions del fabricant, etc...

Reparacions, manipulacions i modificacions no autoritzades, realitzades per personal inexpert o que pugen provocar danys al vehicle.



5. És obligatori que em faciliten un vehicle de substitució?

La garantia legal no arreplega expressament l'obligació de la persona venedora, fabricant o taller reparador de facilitar un vehicle de cortesia o substitució durant una reparació.

No obstant això, bé de manera voluntària, sí que pot oferir-se esta possibilitat o haver-se acordat en la contractació d'una ampliació o extensió de garantia o que l'assegurança incloga esta possibilitat, dins de les causes, motius i terminis que s'hagen previst.

El vehicle de substitució pot també oferir-se per alguns tallers com un servici adicional, segons la disponibilitat i amb els terminis o tarifes que tinguen establides.



6. El pressupost de reparació pot modificar-se?

El pressupost previ inicial que realitzi el taller podria veure's alterat en funció dels treballs que, una vegada examinat a fons el vehicle, s'hagen de realitzar, ja que és possible que es detecten avaries ocultes que no foren advertides en una primera revisió i que canvien el diagnòstic inicial.

No obstant això, el taller no pot augmentar el preu inicialment pressupostat sense comunicar-lo prèviament, i sense sol·licitar el nostre consentiment a l'increment dels costos tan prompte com es detecten els nous danys o avaries en el vehicle, per la qual cosa haurà de sol·licitar autorització per a les noves reparacions que hagen d'efectuar-se.



7. Pot el taller retindre el meu vehicle si no pague la factura?

Encara que és una qüestió bastant discutida, ja que la normativa específica de reparació de vehicles no fa menció a esta circumstància, l'article 1600 del Codi Civil sí que fa referència, de manera genèrica, a esta possibilitat: "El que ha executat una obra en cosa moble té el dret de retindre-la en peça fins que se li pague."

Tenint en compte que la definició jurídica de "moble" pot incloure tot tipus de vehicles de motor, en el cas de discrepàncies sobre l'import total de la factura, si el taller no permet la retirada del vehicle sense el seu abonament i disposa del pressupost firmat o autoritzat per a efectuar la reparació (o la renúncia al mateix), és aconsellable l'abonament de la factura o acord de pagament sobre la mateixa per a poder retirar el vehicle i emplenar el Full de Reclamacions per a deixar constància de l'ocorregut.



8. Recomanacions i consells

És recomanable acudir sempre a servicis oficials de marca o a professionals de confiança, degudament identificats, i, especialment, si estan adherits al Sistema Arbitral de Consum, ja que ens assegura un procediment ràpid i gratuït en cas d'incidències.

En el moment d'acudir a qualsevol taller de reparació de vehicles, hem de sol·licitar el resguard de depòsit on conste la data de lliurament i identificació del vehicle, i l'avaria o problemes que motiven la seua revisió o reparació.

També és important sol·licitar (i no renunciar), a la realització d'un pressupost previ, que ens permeta conèixer els treballs que es duran a terme, les peces que han de ser substituïdes i, sobretot, els terminis i costos econòmics que suposarà la reparació.

La reparació que es realitzi ha de reflectir-se en la factura, indicant amb detall les peces utilitzades i actuacions realitzades, amb plena identificació del taller reparador i del vehicle reparat, juntament amb la data i els impostos que siguin aplicables.



Convé també conservar el justificant de pagament de la factura, ja siga mitjançant pagament en efectiu (fins al límit legal establert), o mitjançant pagament amb targeta o qualsevol altra modalitat acceptada pel taller reparador.

Encas de qualsevol incidència o discrepància, i si no hi ha acord de solució, convé sol·licitar i emplenar en el propi taller el Full de Reclamacions, en el format oficial, i entregar-lo, juntament amb la documentació relacionada amb la reclamació, en l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), associació de persones consumidores i usuàries, o organismes de consum.



Unió de
Consumidors
de València



Plaça Baró de Cortes s/n
Mercat de Russafa 2^a planta
46006 VALÈNCIA
96 373 71 61 / 96 373 71 09

valencia@consumidoresvalencia.org
www.consumidoresvalencia.org



Amb el suport de:



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Innovació,
Indústria, Comerç i Turisme