

## Piezas de repuesto

Los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones **han de ser nuevos**, salvo casos excepcionales que exigen siempre tu conformidad previa por escrito.

- Tienes derecho a que el taller te presente y **entregue las piezas**, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.
- Cuando la reparación implique la sustitución de piezas, no se puede cargar cantidad alguna sobre el **precio de venta al público** de estas piezas.
- Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público **justificación documental** que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

**VERIFICA EN TU FACTURA EL PRECIO APLICADO A LAS PIEZAS SUSTITUIDAS.**

## Garantía de las reparaciones

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas por un período de **tres meses o 2.000 kilómetros recorridos** desde la fecha de entrega del vehículo, y tendrá validez siempre que el vehículo no sea reparado por terceros. La garantía se entiende total, incluyendo materiales y mano de obra.

**SI LA REPARACIÓN ESTÁ EN GARANTÍA, Y VUELVE A SURGIR EL MISMO DEFECTO QUE LA MOTIVÓ, ACUDE AL TALLER DONDE TE PRESTARON EL SERVICIO Y EXIGE SU APLICACIÓN.**

## ¿Qué podemos hacer si no estamos de acuerdo con el servicio prestado?

Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones».

- **No olvides:** Puedes descargar el impreso de hoja de reclamaciones o formular la reclamación por internet desde la web [www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)

## Sistema Arbitral de Consumo

Ante cualquier problema que pueda surgir con la empresa prestadora de servicios de reparación, se puede solicitar el sometimiento de la cuestión ante el sistema arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid, para lo cual la empresa también debe dar su consentimiento. El arbitraje es un sistema de resolución extrajudicial de conflictos ágil, voluntario y gratuito y cuyo resultado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

Infórmate en el 012  
ó en el Portal del Consumidor  
[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)



**Comunidad de Madrid**

Dirección General de Comercio y Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y HACIENDA

# TALLERES:

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

### EN EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES



**Comunidad de Madrid**

La elección del taller donde realizas las operaciones de mantenimiento y revisión de tu vehículo y la reparación de las averías, es clave para garantizar tu seguridad y la protección adecuada de tus intereses económicos.

### ELIGE TALLERES DE CONFIANZA QUE RESPETEN TUS DERECHOS.



## Elegir un taller

Existen distintos tipos de talleres dependiendo de su relación con los fabricantes, su especialidad o el tipo de vehículos que reparan. La regulación actual de esta actividad incluye tanto los automóviles como las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos especiales.

### Tipos de talleres:

- Talleres genéricos o independientes y talleres oficiales de marca, según su relación con los fabricantes:
- Talleres de **mecánica, electricidad-electrónica, carrocería y pintura**, según su rama de actividad.
- Talleres de **motocicletas y ciclomotores**
- **Centros de diagnosis** u otras **especialidades** de reparación o sustitución (neumáticos, radiadores, equipos de inyección u otras especialidades).

### A LA HORA DE ELEGIR UN TALLER, TEN EN CUENTA LA ACTIVIDAD Y ESPECIALIDAD QUE REALIZA.

En la Comunidad de Madrid, los talleres de reparación de vehículos deben estar inscritos en el Registro Integrado Industrial, y se les asigna un **número de identificación**.

Los talleres deben ostentar en la fachada del edificio una **placa distintivo**, dividida en tres espacios o fajas

desiguales y en los que ha de incluirse información relativa a la rama de actividad del establecimiento, a las especialidades y al número de identificación del taller asignado por la Comunidad Autónoma.



**DESCONFIÁ DE LOS TALLERES SIN PLACA O CON PLACA INCOMPLETA**, podrían responder a actividades realizadas por personas o empresas que prestan servicios sin cumplir los requisitos legales.

### No olvides:

- Para realizar las operaciones de **mantenimiento y revisión periódica**, puedes acudir a **cualquier taller** sin que por ello se invalide la garantía.
- Si el vehículo está **dentro del período de garantía** del vendedor o del fabricante, deberás acudir al taller que éstos te indiquen para hacerla efectiva.

## Antes de que se preste el servicio

Tienes derecho a un **presupuesto escrito**, en el que deben figurar, entre otros datos: la identificación del taller, del usuario y del vehículo; el número de kilómetros recorridos; las reparaciones a efectuar; los elementos o piezas a reparar o sustituir, el precio total desglosado para cada concepto y la fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado.



### SOLICITA SIEMPRE UN PRESUPUESTO PREVIO POR ESCRITO.

Si **no aceptas el presupuesto elaborado** pueden cobrarte por su realización, pero para ello el taller debe incluir las operaciones necesarias para detectar la avería y su precio.

Los talleres oficiales de marca deben tener a **disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas** de las piezas que utilicen en sus reparaciones, así como las **tablas de tiempos de trabajos y su valoración económica**. Puedes consultarlos si no estás conforme con el presupuesto facilitado.

- **No olvides:** el presupuesto debe ser **aceptado expresamente**, en caso contrario, la renuncia a su elaboración debe hacerse constar en el documento mediante la frase “renuncio al presupuesto”, escrita de puño y letra por el cliente y su firma.

## Al depositar el vehículo

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, deben entregarte un **resguardo acreditativo del depósito del vehículo**. Si has firmado un presupuesto éste hará las veces de resguardo de depósito.

- **No olvides:** Se puede desistir del encargo en cualquier momento, pero se ha de abonar al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

## Al retirar el vehículo

Una vez prestado el servicio, deben entregarte una **factura o justificante** del pago efectuado, desglosando las operaciones realizadas, horas de trabajo empleadas y piezas sustituidas.

- **No olvides:** Únicamente podrán cobrarte gastos de estancia cuando, elaborado el presupuesto o reparado el vehículo y habiéndote avisado de ello, no das respuesta alguna en el plazo de tres días hábiles.

### EXIGE SIEMPRE TU FACTURA.