



TALLERES LEGALMENTE RECONOCIDOS

Los talleres, según legislación vigente, deben situar en la fachada placa distintiva de la clase de taller o servicios que presta.



¿CÓMO RECLAMAR?

- A través de la Hoja de Reclamaciones
- Solicitud de arbitraje en los talleres adheridos.

SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES (Sección de Consumo)

HUESCA
C/ San Jorge, 65
Tel. 974 247 234

TERUEL
C/ San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 025

ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 713 679

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
Plaza del Pilar, 3. 50003 ZARAGOZA

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14
www.aragon.es/consumo

¿Qué exigir?

TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

INFORMACIÓN AL USUARIO

Los talleres oficiales de marca tendrán a disposición del público los catálogos y tarifas de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán las tablas de tiempos de trabajo y su sistema de valoración en € para aquellas operaciones que sean susceptibles de determinación previa.

“No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros”.

PRESUPUESTO

Todo usuario ante una reparación tiene derecho a un presupuesto por escrito; con validez de 12 días hábiles. Si el mismo no es aceptado por el usuario, el vehículo tiene que ser devuelto en análogas condiciones a las que se entregó. Si iniciada la reparación aparecen nuevas averías no presupuestadas, se deben comunicar al cliente y éste aceptar la conformidad del importe de su reparación.

REPUESTOS

Deben ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo, salvo conformidad escrita del cliente. Es obligación del taller entregar las piezas o elementos sustituidos, salvo renuncia expresa del usuario y tener a disposición del cliente justificación documental acreditativa del origen y precios de los repuestos utilizados.

PROHIBIDO

- Instalar piezas o elementos no permitidos por el reglamento de vehículos
- La sustitución innecesaria de piezas, cuando suponga un incremento del precio para el cliente o degradación del vehículo.

DEPÓSITO Y GASTOS DE ESTANCIA

Si el vehículo queda depositado en el taller, deberá entregarse resguardo del depósito al usuario. Si existiese presupuesto firmado por taller y usuario, éste sirve de resguardo. El usuario podrá retirar su vehículo en cualquier momento y desistir de la reparación encargada, abonando al taller el importe de los trabajos realizados.

Se podrán cobrar gastos de estancia, cuando confeccionado presupuesto o reparado el vehículo y habiendo sido informado el usuario, éste en el plazo de 3 días hábiles no proceda a la aceptación del presupuesto o retirada del vehículo.

FACTURA

Todo taller está obligado a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, en la que deberán constar detalladamente cada una de las piezas o elementos utilizados, trabajos realizados, horas empleadas; señalando para cada concepto su importe, así como cualquier tipo de cargo devengado.

GARANTÍA

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas por los talleres quedarán garantizadas por un período de 3 meses o 2.000 km recorridos. Para vehículos industriales la garantía será de 15 días o 2.000 km recorridos.

La garantía empezará a contar desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

La garantía será total incluyendo materiales y mano de obra, así como los gastos que se puedan ocasionar, transporte, desplazamiento de operarios e impuesto que grave esa nueva operación.