

Los papeles del cliente



EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, COMO CUALQUIER ACTIVIDAD ECONÓMICA O INDUSTRIAL, SE ENCUENTRA REGULADO POR NORMATIVAS DE CARÁCTER GENERAL Y ESPECÍFICO, QUE MARCAN LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA SU EJERCICIO.

SE EXPONEN AQUÍ LOS **REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVA** ESPECÍFICA DERIVADA DE LAS CARACTERÍSTICAS PECULIARES DE LA ACTIVIDAD REPARADORA, CENTRÁNDONOS FUNDAMENTALMENTE EN EL REAL DECRETO 1457/1986, QUE REGULA LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES DE REPARACIÓN, Y DETENIÉNDONOS MÁS EN LA **DOCUMENTACIÓN MANEJADA POR EL TALLER Y EL CLIENTE** EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO EN EL TALLER

Por Francisco Livianos González

Existen una serie de pasos durante el proceso en el que el cliente lleva el vehículo al taller, que deben ser de ineludible cumplimiento para que la recepción de los vehículos a reparar cumpla las indicaciones marcadas por la legislación vigente, alcanzando, al mismo tiempo, la máxima satisfacción del cliente.

Procedimiento de recepción

Es conveniente fijar una cita previa con el cliente para atenderle en las mejores condiciones. El recepcionista puede consultar, con anterioridad a la cita, sus datos personales, con objetivo de recopilar una mayor cantidad de información sobre él: vehículos anteriores, reparaciones anteriores, advertencias al margen, etc.

Una vez que el cliente se encuentra en el taller, pueden darse dos circunstancias: que solicite un **presupuesto** de los daños del vehículo, o que lo deposite, **dando su conformidad para que sea reparado**. En el caso en el que el vehículo vaya a ser efectivamente reparado, el siguiente paso

consiste en abrir la orden de reparación (**O. R.**), o conjunto de documentación que acompaña, certifica y autoriza los diferentes procesos que sufre el vehículo dentro del taller, indicando, clara y exactamente, los pasos que debe seguir dicha reparación.

En la primera situación, cuando el **cliente acude al taller para conocer la magnitud de los daños** de su vehículo (todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a un presupuesto escrito, que tendrá una validez mínima de doce días hábiles) solicitará al recepcionista del taller una estimación del coste de los trabajos necesarios para que el vehículo quede en óptimas condiciones. En dicho **presupuesto escrito**, además de los trabajos a realizar por el taller, deberán figurar los siguientes datos:

- ▶ El número del taller en el Registro Especial correspondiente al que se refiere el artículo 5º del Real Decreto 1457/1986, así como su identificación fiscal y domicilio.
- ▶ El nombre y domicilio del usuario.
- ▶ La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- ▶ Las reparaciones a efectuar, los elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
- ▶ La fecha y la firma del prestador del servicio.
- ▶ La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- ▶ La indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- ▶ Un espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.



En caso de que el presupuesto no sea aceptado por el cliente, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez que el usuario, o la persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario, con indicación de su importe, y solamente previa conformidad del mismo, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, podrá realizarse la reparación.

En la segunda de las opciones o en aquel caso en el que el **vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación** previamente aceptada, el taller entregará al usuario un **resguardo acreditativo del depósito de su vehículo**. El presupuesto, una vez firmado por el taller y el usuario, puede servir como resguardo de depósito. En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- ▶ El número del taller en el registro especial correspondiente, así como su identificación fiscal y domicilio.
- ▶ El nombre y domicilio del usuario.
- ▶ La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación.
- ▶ Una descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación.
- ▶ La fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
- ▶ La fecha y firma del prestador del servicio.

La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto como para la retirada del vehículo. En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse debidamente, para que el taller tenga la seguridad de que es la persona que depositó el vehículo a reparar.



Real Decreto 1457/1986

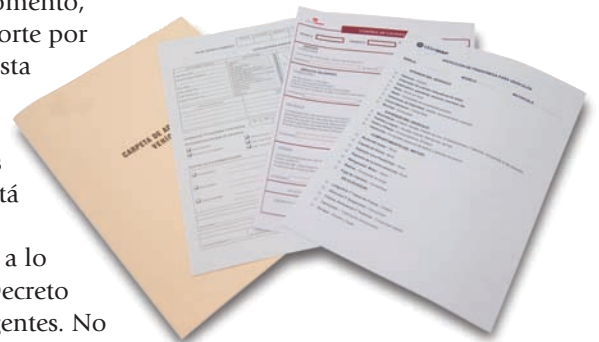
El Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, regula la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de automóviles y de sus equipos y componentes. Este R.D. derogó la normativa anterior (Decreto 809/72), adaptando la actividad de los talleres a las nuevas tecnologías y a las especialidades derivadas de las mismas, mejorando, al mismo tiempo, la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Algunas comunidades autónomas tienen su propio desarrollo normativo (caso de Cataluña, Madrid, Extremadura, Galicia, Navarra y Asturias, entre otras); si bien, opera el R.D. 1457/1986 como derecho supletorio o complementario, en aquellos aspectos no regulados por las mismas y, con carácter general, en aquellas comunidades que carecen de norma autonómica.

Con carácter general, para conocer la legislación aplicable al taller, se acudirá, en primer lugar, a la autonómica; si no existiera o no se regulara algún aspecto, se aplicaría la legislación genérica, el R.D. 1457/1986.

El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Tanto en los presupuestos como en los resguardos de depósito está prohibida la inclusión de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Real Decreto y demás disposiciones vigentes. No podrán incluirse, en ninguno de dichos documentos, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura. Debido a la importancia que tiene conocer los requisitos exigidos legalmente, desde el punto de vista de la documentación, en una recepción y entrega del vehículo ya reparado, abordaremos en otro artículo aspectos como el cierre de la orden de trabajo, la facturación y las garantías que debe ofrecer el taller ❌



PARA SABER MÁS

- ▶ Departamento de ingeniería
ingenieria@cesvimap.com
- ▶ CESVIMAP Gestión y logística del mantenimiento en automoción.
Ed. Cesvimap, 2006
- ▶ www.revistacesvimap.com