

Los papeles del cliente (y II)



EN EL NÚMERO ANTERIOR DE ESTA REVISTA SE ANALIZABAN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REAL DECRETO 1457/86 POR EL QUE SE REGULA LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES DE REPARACIÓN, Y EN CONCRETO CON RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN INICIAL MANEJADA POR EL TALLER Y EL CLIENTE EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO. COMPLETAMOS AHORA EL TEMA CON LOS ASPECTOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN EMPLEADA EN EL RESTO DEL PROCESO DE REPARACIÓN, COMO LA **ORDEN DE TRABAJO**, LA **FACTURA** Y LAS **GARANTÍAS** QUE DEBE OFRECER EL TALLER AL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO

Por **Francisco Livianos González**



Una vez dada por terminada la reparación, el jefe de área o el jefe de taller será el responsable de pasar el control de calidad correspondiente de la reparación y realizar las pruebas convenientes en el vehículo.

El paso de la documentación de una orden de reparación a facturación debe ser autorizada por el jefe de taller, quien habrá dado el visto bueno a los tiempos presupuestados, asignados y efectuados, así como el importe de los recambios que se han de facturar.

Cierre de órdenes

Se considera que una orden de reparación está cerrada cuando ya no se le pueden introducir más modificaciones de ningún tipo (recambios, tiempos, etc.). Su cierre es el paso previo a la facturación y todo este proceso se lleva a cabo en el área de administración, mediante los dos pasos siguientes:

1. **Comprobación de importes totales y tiempos:** se verifica que el importe total de la reparación coincide con el de la tasación/presupuesto. Igualmente, se analizan los desgloses de tiempos. Además, se constata que las diferencias entre los tiempos de la reparación asignados y los reales efectuados en el taller no presentan valores extraños o exagerados que pudieran ser síntoma de algún error en la transmisión o entrada de datos.
2. **Cierre de la orden de reparación:** la orden se considerará clausurada y, por tanto, lista para su facturación y el coche está acabado y preparado para entregar. El recepcionista ha debido comprobar la orden y dar el visto bueno previamente.

Realización de la factura

Con las modificaciones que hayan ido surgiendo durante la reparación y con el visto bueno del jefe de taller, por escrito, de las horas empleadas y de toda la relación del material utilizado, la administración comprueba los tiempos y los costes definitivos.

Una vez cerrada una orden de reparación, se emite la factura legal, debidamente sellada y firmada por el taller, y que deberá ser también rubricada por el cliente. Esta labor tiene doble utilidad: la emisión de la propia factura, que deberá firmar el cliente (aunque lo vaya a pagar una compañía de seguros) y la preparación de la documentación que se ha de archivar. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente dicha factura, firmada y sellada, sin que puedan incluirse, en ella o cualquier otro documento que emita el taller, cláusulas que afecten a los derechos

de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura. Asimismo, se prohíbe la inclusión de condiciones que se opongan a lo establecido en el Real Decreto que nos ocupa y demás disposiciones vigentes.

El último paso es el cobro de las facturas. En el caso de reparaciones particulares, se ingresa el dinero en efectivo en caja, o se cobra a través de talón conformado emitido por el cliente a favor del taller. Si el cliente pertenece a una compañía de seguros, se prepara la documentación solicitada por la compañía y se gestiona el pago de la factura.

Entrega y garantías

Para realizar la entrega del vehículo reparado, se le exige al cliente la presentación del resguardo de depósito. En caso de pérdida de este resguardo, el usuario deberá identificarse adecuadamente.

En el transcurso de la reparación, el cliente ha podido desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando el importe de los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

La legislación indica también que todos los talleres están obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 mm, la garantía de la reparación en los términos del cuadro adjunto.



"Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en los que el plazo será de quince días), en las condiciones especificadas en el artículo 16 del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes. Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo".

Por tanto, la garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2000 kilómetros recorridos. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caduca a los quince días ó 2000 kilómetros recorridos. Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso, y para éstas, registrará el de mayor duración. El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que no sea manipulado o reparado por terceros.

La garantía total incluye materiales aportados y mano de obra, y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar, como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pudiera desplazarse, el valor de la mano de obra y el material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación ✘



PARA SABER MÁS

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