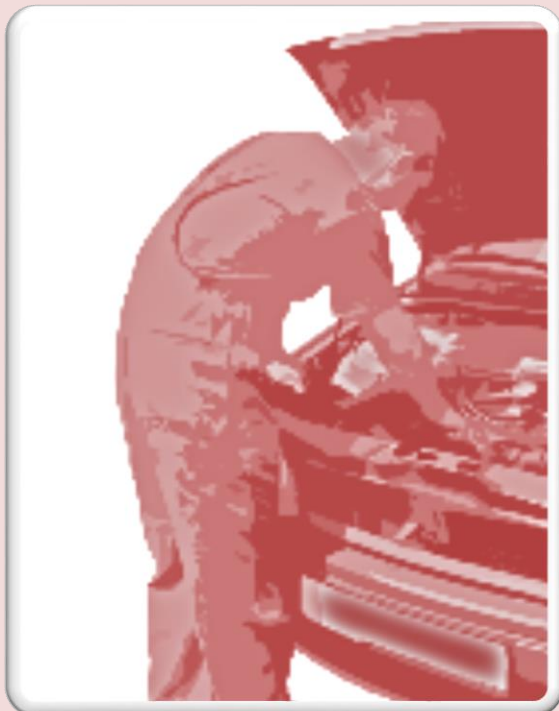




Boletín de Información al Consumidor

TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES



Nº 88. Septiembre 2020.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Eleuterio Muñoz Rubio. Gerente responsable de Talleres Lute, Jerez de los Caballeros.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más atención, formación e información.



Entrevista del mes

Eleuterio Muñoz Rubio.

Gerente responsable de Talleres Lute, Jerez de los Caballeros.

Cuéntenos brevemente qué tipo de reparaciones realiza en su taller.

En nuestro taller realizamos mecánica en general. Tenemos máquinas de diagnóstico de multimarca, ejecutamos mantenimientos de coche de casas oficiales, entre otros mantenimientos y reparaciones de coches en general.

¿Cuántos años lleva en este sector?

Comenzamos en este sector hace 30 años, poco a poco con los años hemos ido ampliando las especialidades en nuestro taller, incluyendo todo aquello que necesitaban los clientes.

¿Tiene en su taller plaza identificativa para saber que especialidades tiene?

Sí, disponemos de ella. En la puerta del taller se puede comprobar dicha placa en la que podemos ver la variedad de especialidades que tenemos.

¿Entrega al cliente el resguardo de depósito, de entrada y salida del vehículo?

Por supuesto, se lo entregamos a todos los clientes que depositan un coche en nuestro taller.

¿Los clientes suelen pedir piezas nuevas para sustituir o piezas de segundo mano?

Muchos clientes piden piezas de segunda mano pero en nuestro taller solo trabajamos exclusivamente con piezas nuevas. Una vez realizado el trabajo es mejor con estas piezas ya que las de segunda mano pueden ocasionar mayores problemas.



¿Suele realizar un presupuesto previo para que el cliente dé conformidad?

Claro que sí, es nuestro deber formalizar dicho presupuesto.

¿Tiene a disposición del público catálogos y precios por las horas tarifas actualizados?

Sí, ese catálogo está en el taller a disposición de los clientes. En él se pueden comprobar horas de trabajo, precio de las piezas, etc.

¿Realiza y entrega al cliente la factura totalmente rellena, firmada y sellada?

Sí, siempre. En ese documento especificamos el trabajo realizado, el tiempo utilizado para la reparación, piezas sustituidas, etc., firmada y sellada correctamente.

¿Tiene hojas de reclamaciones a disposición del cliente?

Sí, las hojas de reclamaciones las tenemos archivadas por si en algún momento nos la solicitan. Además, del cartel en un lugar visible.



Talleres de reparación de automóviles



Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.

El automóvil, como cualquier bien de consumo duradero es susceptible, aunque no queramos, de averiarse, y por tanto de repararse. Además, es habitual acudir a un taller mecánico, tanto para una puesta a punto previa a la salida de un viaje, como para alguna revisión periódica.

El sector de los talleres mecánicos genera no pocas reclamaciones, por eso es importante conocer bien los derechos del consumidor y saber defenderlos si se consideran vulnerados.

Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor creemos de vital importancia estar informados a este respecto.

CLASIFICACIÓN DE TALLERES

1. Por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes:

a) Talleres genéricos, o independientes: aquellos que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.

b) Talleres oficiales de marca: aquellos que están vinculados a empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.

2. Por su rama de actividad, aplicable a los talleres que efectúen trabajos de reparación de vehículos exceptuando los de motocicletas:

a) De mecánica: trabajos de reparación o sustitución en el sistema mecánico del vehículo, incluidas sus estructuras portantes y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.

b) De electricidad-electrónica: trabajos de reparación o sustitución en el equipo eléctrico-electrónico del automóvil.

c) De carrocerías: trabajos de reparación o sustitución de elementos de carrocería no portantes, guarnicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.

d) De pintura: trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.

3. Motocicletas: trabajos de reparación o sustitución, en vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.

4. Por su especialidad: según los trabajos limitados a actividades de reparación o sustitución sobre determinados equipos o sistemas del vehículo.





Talleres de reparación de automóviles



Usted debe Saber

REQUISITOS DEL TALLER

PLACA - DISTINTIVO:

La placa estará dividida en tres espacios:

- La primera, o más alta, a las cuatro ramas de actividad: mecánica, electricidad-electrónica, carrocerías y pintura.
- La segunda, o intermedia, a las especialidades.
- La tercera, o más baja, a las siglas de la provincia de ubicación del taller, al contraste, y al número de identificación del taller asignado por la comunidad autónoma (Nº de inscripción en el Registro Especial).



PRESUPUESTO Y RESGUARDO DE DEPOSITO:

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto por escrito (en el que además de constar los datos de del taller, del usuario y del vehículo, se detallan las actividades previstas a desarrollar por el taller con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario).

Además, el taller entregará al usuario un *resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto, éste hará las veces de resguardo de depósito.*



Talleres de reparación de automóviles



Usted debe Saber

INFORMACIÓN AL USUARIO:

Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano:

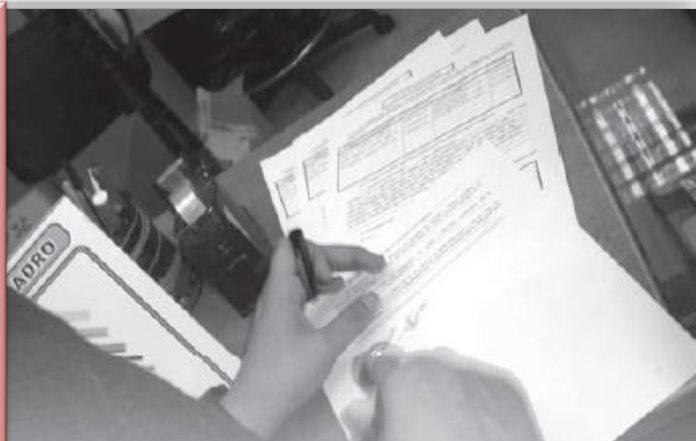
- Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos.*
- Leyendas que especifique los siguiente:*

«Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite.»«El usuario sólo quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto, en la cantidad que reglamentariamente se determine.»

«Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en 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.»

- Horario de prestación de servicio al público.*



PIEZAS DE REPUESTO:

Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación con las excepciones que se enuncian:

- Previa conformidad escrita del cliente.**
- Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados.**
- Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar.**



Talleres de reparación de automóviles



Usted debe Saber

REQUISITOS DEL TALLER

**Garantía de las
reparaciones**

GARANTIAS DE LAS REPARACIONES:

La garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos.

GARANTIA DE LAS PIEZAS:

La garantía de las piezas será diferente según se trate de una reparación o de la venta de piezas.



FACTURA Y GASTOS DE ESTANCIA:

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas





Talleres de reparación de automóviles



Usted debe Saber

RECLAMACIONES

Cómo plantear una queja o reclamación

Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes hojas de reclamaciones y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo o de la finalización de la garantía.

Así mismo, pueden presentar reclamación ante cualquier servicio público de atención al consumidor (INCOEX, Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, OMIC) que realizará una mediación con la empresa reclamada para intentar lograr una solución en caso de controversia.

TUS DERECHOS CADA VEZ MÁS A MANO

e-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>



Cada vez más atención, formación e información



Desde el año 2007 el Consorcio Extremeño de información al consumidor presta sus servicios en la Mancomunidad Sierra Suroeste, con sede en Jerez de los Caballeros y desde 2011 está también presente en la Mancomunidad Comarca de Olivenza con sede en Olivenza; con el fin de prestar atención, formación e información en materia de consumo a todos los consumidores.

Para acceder a todas estas poblaciones se tiene establecido un sistema de rutas, los técnicos de consumo se desplazan mediante cita previa. Se fija un calendario y se expone trimestralmente en cada Ayuntamiento. En cualquier momento puede dirigirnos sus consultas, quejas, denuncias y/o reclamaciones para la gestión de las mismas llamando al teléfono de atención al consumidor **924-750436/924-492305**.

Debido a la situación en la que nos encontramos estas rutas no se están llevando a cabo en todos los pueblos, pero realizamos esa atención telefónicamente y por email:

rocio.morenome@salud-juntaex.es

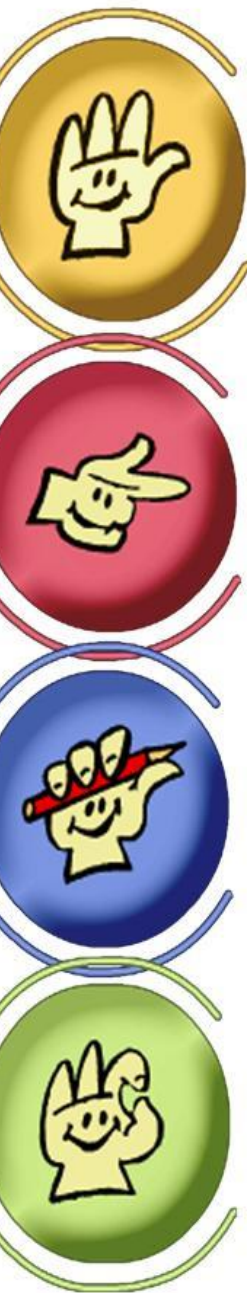
oscar.alias@salud-juntaex.es

En cada Ayuntamiento disponemos de una persona de contacto que puede facilitarle toda la información necesaria y así poder ejercer sus derechos sin esperas y sin tener que desplazarse.

Desde los Centros Mancomunados de Consumo durante el año 2020 se están tramitando consultas y reclamaciones con temáticas muy diversas: telefonía móvil, electricidad, vivienda, viajes, transporte aéreo, etc. En cuanto a formación, información y educación en materia de consumo se han realizado durante este año acciones formativas, trabajando en sectores de la población como en colegios, asociaciones, mayores, Programa Colaborativo Rural...

También es muy importante mencionar la difusión que se realiza a través de los medios de comunicación. En los que se tienen programas quincenales como Radio Jerez, Radio Onda Oliva Fronteriza y Radio Villanueva del Fresno. En dichas emisoras se realizan entrevistas sobre temáticas de interés o de actualidad.

Desde este organismo, queremos aprovechar estas líneas para dar las gracias a todos los colectivos tanto de los centros educativos, asociaciones, personal de emisoras de radios, técnicos...y todas las personas colaboradoras por haber confiado y seguir confiando en nuestra labor.

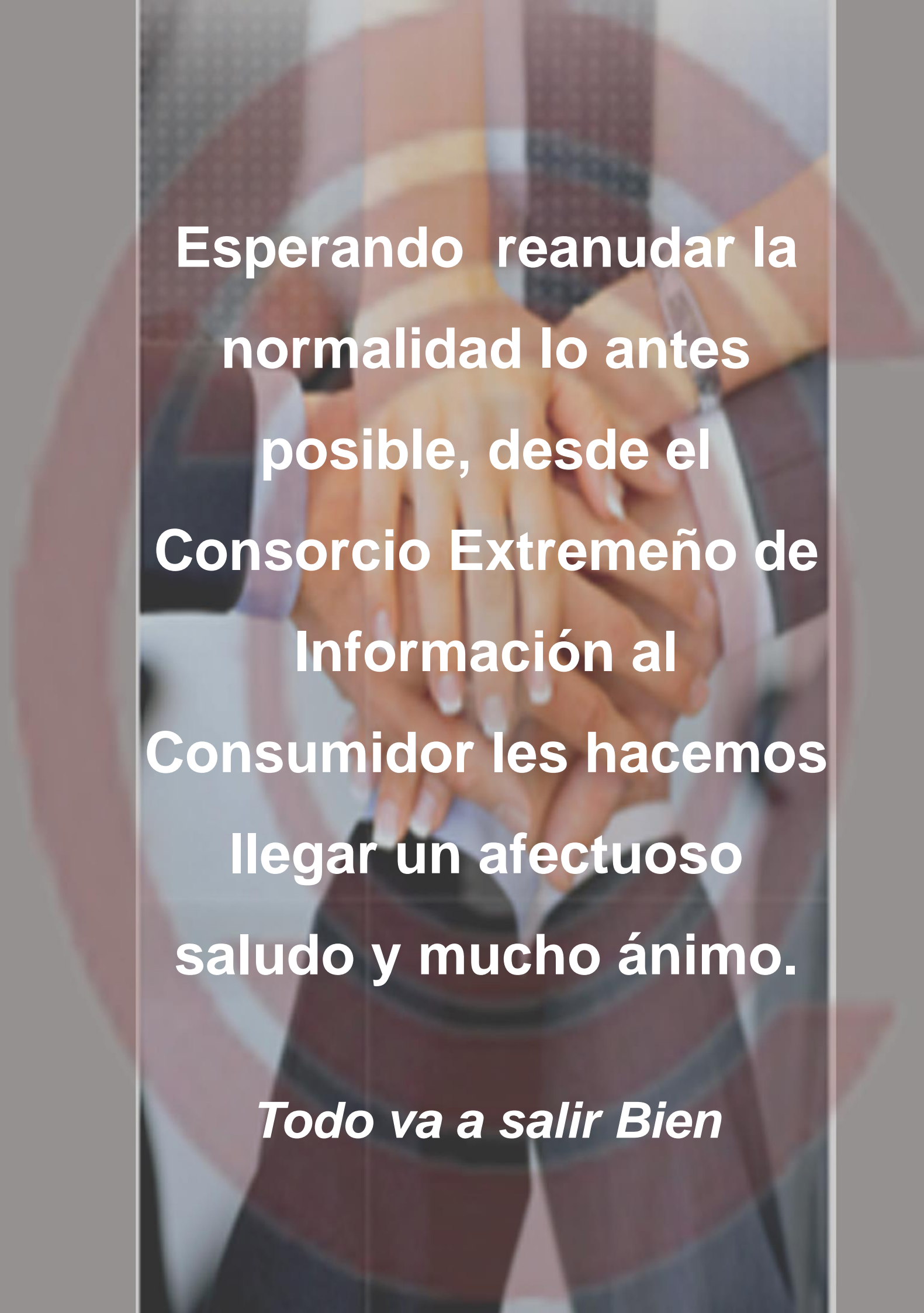




Cada vez más atención, formación e información

Este mes presentamos la formación realizada en CMC Sierra Suroeste y Comarca de Olivenza.





**Esperando reanudar la
normalidad lo antes
posible, desde el
Consortio Extremeño de
Información al
Consumidor les hacemos
llegar un afectuoso
saludo y mucho ánimo.**

Todo va a salir Bien

Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER



La modificación de la Ley de Colegios Profesionales refuerza las garantías de consumidores y usuarios, aumenta la transparencia y suprime cargas administrativas

<https://www.eldigitaldealbacete.com/2020/07/29/la-modificacion-de-la-ley-de-colegios-profesionales-refuerza-las-garantias-de-consumidores-y-usuarios-aumenta-la-transparencia-y-suprime-cargas-administrativas/>

¿Cómo ahorrar en la vuelta al cole? Consejos y recomendaciones

<https://www.diariodenavarra.es/noticias/negocios/economia/2020/08/25/como-ahorrar-vuelta-cole-consejos-recomendaciones-699897-1033.html>

Ojo con las tarifas móviles 'ilimitadas': no lo son tanto

<https://www.elcorreo.com/tecnologia/moviles/tarifas-moviles-ilimitadas-20200827121641-nt.html>

USTED
DEBE
SABER



Cinco claves para que no te la cuelen al contratar productos por teléfono

https://www.lespanol.com/invertia/mis-finanzas/20200830/claves-no-cuelen-contratar-productos-telefono/516449656_0.html

El CCU denuncia las malas prácticas de los bancos en hipotecas y créditos

<https://www.distribucionactualidad.com/el-ccu-denuncia-las-malas-practicas-de-los-bancos-en-hipotecas-y-creditos/>

Analizamos la cesta de la compra

https://www.abc.es/economia/abci-analizamos-cesta-compra-subido-y-bajado-precio-llevamos-202008141249_noticia.html

USTED
DEBE
SABER



Asociaciones de consumidores y familias reclaman que se amplíe la moratoria de corte de suministros básicos al 2021

<https://confilegal.com/20200829-asociaciones-de-consumidores-y-familias-reclaman-que-se-amplie-la-moratoria-de-corte-de-suministros-basicos-al-2021/>

Qué debes tener en cuenta si planeas tus vacaciones para septiembre

https://elviajero.elpais.com/elviajero/2020/08/20/videos/1597912552_551752.html

Nulidad por abusiva de la cláusula de vencimiento anticipado en un préstamo personal

<https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/transversal/blog-revista-aranzadi-doctrinal/nulidad-por-abusiva-de-la-clausula-de-vencimiento-anticipado-en-un-prestamo-personal%E2%80%AF-2020-08-27/>

USTED
DEBE
SABER



El manual de las 'malas prácticas' de las aseguradoras en España

<https://www.lavanguardia.com/seguros/hogar/20200729/482575101334/malas-practicas-reclamaciones-quejas-seguros-ocu.html>

El ilegal uso de los teléfonos 902

<https://confilegal.com/20200823-el-ilegal-uso-de-los-telefonos-902/>

El caos en la devolución de billetes de avión amenaza con colapsar los juzgados

https://www.abc.es/economia/abci-caos-devolucion-billetes-avion-amenaza-colapsar-juzgados-202008180144_noticia.html



Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.
06800 Mérida (Badajoz)
Tlf. 924 00 47 00 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra Suroeste

Pol. Ind. El Pabellón. C/ La Jara, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tlfno: 924 73 09 60- Fax: 924 75 06 99

C.M.C. Valle del Alagón

Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tlfno: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00
24

C.M.C. La Serena-Vegas Altas

C/ Tentudía, s/n - 1ª Planta
06700 VILLANUEVA DE LA SERENA
Tlfno: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79
13

C.M.C. Tajo Salor

C/ Oscura, nº 10
10900 ARROYO DE LA LUZ
Tlfno: 927 27 22 59- Fax: 927 27 12 71

C.M.C. Vegas Bajas

Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del
navegante)
06480 MONTIJO
Tlfno: 924 45 76 41- Fax: 924 45 55 13

C.M.C. Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 AZUAGA
Tlfno: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07
92

C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara

C/ Iglesia, nº 34
10120 LOGROSÁN
Tlfno: 927 15 98 12 - Fax: 927 36 04
78

C.M.C. La Vera

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Telf.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 07 90

C.M.C. Tentudía

Edificio CID-Ronda de Segura de León s/n
06260 MONESTERIO
Tlfno: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 18

C.M.C. Municipios Zona Centro

Pol. ind. 1º de Mayo. Camino de la
Vascona, 10, 10100 MIAJADAS
Tlfno: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Municipios Guadiana

Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tlfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49

C.M.C. Serv. Soc. de Base Zona de Barros

Pza. de la Constitución, nº 3
06150 SANTA MARTA
Tlfno: 924 69 01 17

C.M.C. Tierra de Barros-Rio Matachel

C/ Infanta Cristina, s/n
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS
Tlfno: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

C.M.C. Comarca de Trujillo

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 TRUJILLO
Tlfno: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16

C.M.C. Sierra de Montánchez

Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

C.M.C. Municipios Centro

Polígono Industrial dehesa del Rey.
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 CALAMONTE
Tlfno: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

C.M.C. Comarca de Olivenza

Edificio CIT - C/ Rusia 1-2º planta
06100 OLIVENZA
Tlfno: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. Valle del Jerte

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Río Bodión

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Lácara - Los Baldíos

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Comarca de Llerena

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. La Serena

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra de San Pedro

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Riberos del Tajo

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra de Gata

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Valle del Ambroz

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Siberia

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17



Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

