

GESTIÓN DE GARANTÍAS CUANDO EL COSTE DE REPARACIÓN SUPERA EL VALOR DEL VEHÍCULO

En determinadas ocasiones, tras el diagnóstico de un vehículo cubierto por garantía, se determina que el coste estimado de reparación es **superior al valor actual del vehículo**. Ante esta circunstancia, resulta necesario aplicar correctamente la normativa vigente para garantizar una gestión uniforme, transparente y conforme a derecho de la garantía.

De acuerdo con el artículo **118.3** del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: *“El vendedor podrá negarse a poner el bien en conformidad si resulta imposible o si le supone costes desproporcionados, teniendo en cuenta, entre otros factores, el valor que tendría el bien si no existiera la falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la alternativa puede realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor.”*

Interpretando esta norma cuando el importe de la reparación supera el valor venal o de mercado del vehículo, se considera que el coste es desproporcionado. En consecuencia:

- El comprador no puede exigir la reparación del vehículo en tales condiciones.
- El vendedor o empresa garantizadora puede legítimamente negarse a efectuar la reparación.
- La solución más adecuada, conforme a la ley, es la resolución del contrato de compraventa, con devolución del precio pagado (ajustado, en su caso, al uso o desgaste).

Como alternativas posibles el vendedor puede voluntariamente plantear al cliente opciones adicionales como:

- Sustitución por otro vehículo de similares características disponible en stock.
- Acuerdo amistoso o compensación que resulte satisfactoria para ambas partes.

Estas alternativas deben comunicarse siempre de forma transparente y documentada, dejando constancia de la aceptación o rechazo por parte del cliente.

En todos los casos, el personal de atención al cliente o posventa deberá:

1. Explicar al comprador el resultado del diagnóstico y la desproporción del coste de reparación.
2. Informar de sus derechos y las opciones disponibles según la ley.
3. Registrar por escrito la decisión del cliente (aceptación de resolución, sustitución o rechazo).

Cuando la reparación de un vehículo en garantía resulta más costosa que su valor de mercado, el vendedor no está obligado a reparar y puede optar por la resolución del contrato con devolución del precio. El ofrecimiento de otro vehículo constituye una alternativa comercial voluntaria, no una obligación legal.