50 AÑOS 1977-2027
fedeto
Federación de Empresarios de la provincia de Toledo
CEOE CEPYME

ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos, Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo

Guía práctica para talleres

Cómo actuar ante vehículos pendientes de peritaje

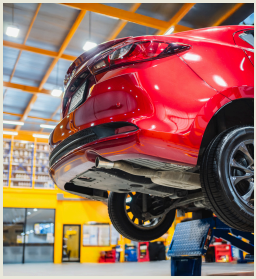


Colabora

Cámara Toledo

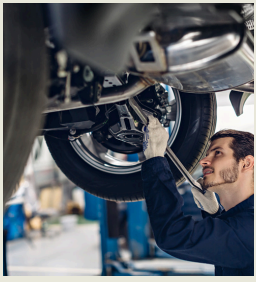
ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos, Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo

Por qué esta guia



Esta guía explica cómo debe actuar un taller cuando una grúa deja un vehículo en sus instalaciones sin que exista una orden de reparación, presupuesto aceptado ni encargo técnico concreto con la idea de que sea revisado por un perito.

La finalidad es ofrecer una pauta clara para evitar que el taller asuma, sin quererlo, obligaciones de custodia, depósito, asistencia técnica o uso de instalaciones sin encargo documentado.





ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos, Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo

ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos, Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo

1.- Regla general: el taller no es un depósito gratuito

Con carácter general, el taller no tiene obligación de aceptar ni mantener gratuitamente un vehículo cuya única finalidad sea esperar a que lo examine un perito privado, si el cliente no ha encargado ningún servicio y no ha firmado la documentación correspondiente.

El taller desarrolla una actividad técnica: reparación, diagnosis, presupuesto, instalación, comprobación o servicios relacionados con vehículos. Esa actividad debe estar vinculada a un encargo concreto del usuario y a una documentación mínima que permita identificar qué servicio se presta, en qué condiciones y con qué coste.

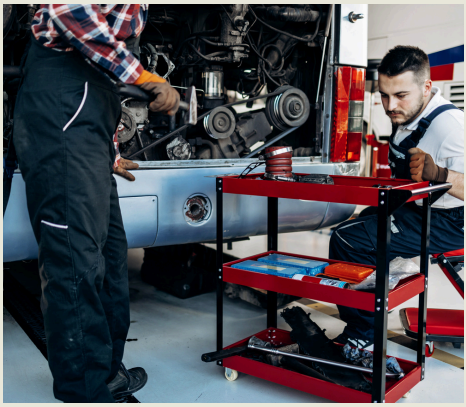
Por tanto, si el propietario no encarga reparación, presupuesto, diagnosis, desmontaje, asistencia al perito ni estancia, el taller puede rechazar que el vehículo permanezca en sus instalaciones como si se tratara de un aparcamiento o depósito gratuito.

2.- Fundamento normativo principal

La norma básica es el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, que regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.







De esa norma resultan varias ideas relevantes:

• El usuario tiene derecho a un presupuesto escrito.

• La prestación del servicio requiere la conformidad del usuario, normalmente mediante firma del presupuesto, o la renuncia fehaciente a su elaboración.

• Cuando el vehículo queda depositado en el taller para elaborar un presupuesto o realizar una reparación aceptada, el taller debe entregar un resguardo de depósito.

• Pueden devengarse gastos de estancia en los supuestos previstos normativamente, especialmente cuando, una vez confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo y comunicado al usuario, este no se pronuncia o no retira el vehículo en plazo.

La clave está en que el depósito regulado por la norma aparece conectado a una finalidad concreta: presupuesto, reparación u otro servicio documentado. No se configura como una obligación general del taller de custodiar vehículos sin encargo.

3.- Vehículo pendiente de peritaje: cuándo puede negarse el taller

El taller puede negarse a aceptar o mantener el vehículo cuando concurran circunstancias como las siguientes:

• La grúa deja el vehículo sin presencia del propietario o persona autorizada.

• No existe orden de reparación.

• No se solicita presupuesto.

• No se encarga diagnosis ni comprobación técnica.

• El cliente se limita a decir que “no se toque” el vehículo hasta que acuda un perito.

• No se acepta ningún coste por estancia, custodia, uso de instalaciones o asistencia de personal.

En ese escenario, el taller debe evitar que la situación se interprete como una aceptación tácita de depósito o de prestación de servicios. Lo recomendable es comunicar inmediatamente al propietario que el vehículo se encuentra en las instalaciones sin encargo aceptado y requerirle para que lo retire o formalice el servicio correspondiente.


ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos,
Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo





4.- Si la reparación anterior está en garantía

Debe comprobarse si la reparación anterior sigue dentro del periodo de garantía.

Conforme al Real Decreto 1457/1986, las reparaciones o instalaciones efectuadas por el taller quedan garantizadas, con carácter general, durante tres meses o 2.000 kilómetros recorridos desde la entrega del vehículo. En vehículos industriales, la garantía general caduca a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos, salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo superior, en cuyo caso rige el mayor para esas piezas.

Si la garantía está vigente y la incidencia afecta a la parte reparada, el taller debe actuar conforme al régimen de garantía aplicable.

Si la garantía ya ha vencido, el cliente puede seguir ejercitando las acciones que estime oportunas si considera que la reparación fue incorrecta, pero eso no convierte al taller en depositario gratuito ni le obliga a asumir sin coste nuevas actuaciones como:

- estancia del vehículo;
- custodia prolongada;
- desmontajes;
- pruebas;
- diagnosis;
- uso de elevadores o equipos;
- asistencia de mecánicos al perito;
- preparación del vehículo para la inspección pericial.

5.- El cliente puede pedir que no se toque el vehículo, pero debe retirarlo o contratar el servicio

El propietario puede tener interés en que el vehículo no sea manipulado antes de la visita del perito. Esa instrucción puede ser razonable desde el punto de vista probatorio, pero no obliga al taller a conservar indefinidamente el vehículo en sus instalaciones.

Si el cliente quiere preservar el estado del vehículo, puede retirarlo y custodiarlo donde considere oportuno.

Si quiere que el perito lo examine en el taller, debe formalizar un encargo específico y aceptar las condiciones económicas y operativas del servicio.

Ese encargo puede incluir, según el caso:
• estancia del vehículo;
• reserva de espacio;
• acceso del perito a las instalaciones;
• presencia de personal del taller;
• uso de elevador;
• desmontaje o montaje de piezas;
• conexión a equipos de diagnosis;
• emisión de informe o aclaraciones técnicas;
• tiempo de espera o inmovilización de medios del taller.





6.- Qué debe hacer el taller si la grúa deja el vehículo sin encargo

Cuando un vehículo aparece en el taller sin un encargo claro, la actuación debe ser rápida y documentada.

6.1.- Identificar al propietario o persona autorizada

El taller debe intentar identificar:
• propietario del vehículo;
• persona que ordenó el traslado en grúa;
• datos de contacto;
• matrícula, marca, modelo y kilometraje, si puede comprobarse sin manipular el vehículo;
• fecha y hora de entrada;
• empresa de grúa que efectuó el traslado;
• estado exterior aparente del vehículo.

6.2.- No manipular el vehículo sin autorización

Salvo razones de seguridad o necesidad urgente, el taller no debe manipular el vehículo, desmontar piezas, conectarlo a equipos, desplazarlo innecesariamente ni permitir actuaciones de terceros sin autorización expresa del propietario o persona legitimada.

6.3.- Comunicar que no existe encargo aceptado

Debe remitirse una comunicación escrita al propietario indicando que:

- el vehículo ha sido depositado en las instalaciones sin orden de reparación;
- no existe presupuesto solicitado o aceptado;
- no existe encargo de asistencia a peritaje;
- el taller no acepta una custodia gratuita e indefinida;
- el cliente debe retirar el vehículo o formalizar un encargo concreto.



6.4.- Ofrecer, si interesa, un servicio de asistencia al peritaje

El taller puede ofrecer un servicio específico para que el perito examine el vehículo en sus instalaciones. En tal caso, conviene documentar:

- fecha prevista de la visita pericial;
- identificación del perito;
- alcance de la actuación;
- si se permitirá solo inspección visual o también desmontajes;
- medios del taller que se utilizarán;
- personal que asistirá;
- coste de estancia;
- coste por hora de personal o uso de equipos;
- responsabilidad por daños o manipulaciones realizadas por terceros;
- obligación de retirar el vehículo una vez finalizada la actuación.



6.5.- Requerir la retirada si no se acepta el servicio

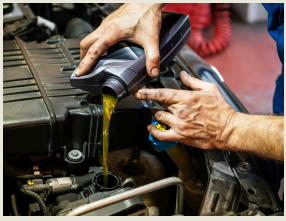
Si el cliente no acepta contratar ningún servicio, debe requerírsele para retirar el vehículo en un plazo concreto y razonable.

La comunicación debe advertir que, si no lo retira, podrán generarse gastos de estancia conforme a la normativa aplicable y a las tarifas del taller, siempre que proceda y se hayan cumplido los requisitos de información y comunicación.

ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos, Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo

7.- Gastos de estancia

El Real Decreto 1457/1986 permite devengar gastos de estancia cuando, una vez confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo y comunicado al usuario, este no se pronuncia o no retira el vehículo en el plazo de tres días hábiles. Los gastos solo proceden por los días que excedan de ese plazo y cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller.



En los supuestos de vehículos dejados sin encargo, conviene extremar la prudencia: el taller debe documentar desde el primer momento que no acepta una estancia gratuita y debe informar al usuario de la necesidad de retirar el vehículo o contratar el servicio de depósito, estancia o asistencia al peritaje, según corresponda.



8.- Modelo de comunicación al cliente

Asunto: Vehículo depositado en el taller sin encargo de reparación ni asistencia a peritaje

Estimado/a Sr./Sra. [nombre]:

Le comunicamos que en fecha [fecha] ha sido dejado en nuestras instalaciones el vehículo [marca, modelo y matrícula], trasladado por [empresa de grúa, si se conoce].

A la fecha de esta comunicación, el taller no ha recibido orden de reparación, solicitud de presupuesto aceptada, encargo de diagnosis ni encargo de asistencia a peritaje respecto de dicho vehículo.

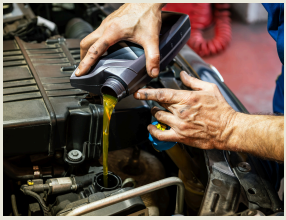
Asimismo, se nos ha indicado que el vehículo no debe ser manipulado hasta su eventual revisión por un perito. Tomamos nota de dicha instrucción, si bien le informamos de que el taller no acepta la custodia gratuita ni indefinida del vehículo en sus instalaciones sin encargo documentado.

Por ello, le requerimos para que, en el plazo de [plazo], proceda a retirar el vehículo o, si desea que permanezca en el taller para ser examinado por un perito, formalice previamente el correspondiente encargo de servicio, incluyendo, en su caso, estancia, uso de instalaciones, asistencia de personal, desmontajes, diagnosis u otras actuaciones necesarias.

En caso de no retirar el vehículo ni formalizar el encargo correspondiente, podrán generarse los gastos de estancia que resulten procedentes conforme a la normativa aplicable y a las tarifas del taller, previa comunicación.

Atentamente,
[Nombre del taller]
[Fecha]

ATRAAT
Asociación de Talleres de Reparación de Vehículos, Concesionarios y Afines de la Provincia de Toledo



9.- Lista de comprobación para el taller

Antes de aceptar que el vehículo permanezca en las instalaciones, conviene verificar lo siguiente aspectos:



¿Está identificado el propietario o persona autorizada?
¿Existe orden de reparación?
¿Se ha solicitado presupuesto?
¿Se ha aceptado presupuesto o renunciado fehacientemente a él?
¿Existe encargo de diagnosis?
¿Existe encargo de asistencia al peritaje?
¿Se ha emitido resguardo de depósito cuando proceda?
¿Se ha informado del coste de estancia o custodia?
¿Se ha fijado fecha para la visita del perito?
¿Se ha autorizado expresamente cualquier desmontaje o prueba?
¿Se ha requerido la retirada del vehículo si no hay encargo?
¿Se conserva prueba de las comunicaciones?

10.- Recomendaciones prácticas

La pauta más segura para el taller es la siguiente:
• identificar al propietario o persona autorizada;
• dejar constancia de la fecha y forma de entrada del vehículo;
• no manipular el vehículo sin autorización expresa;
• comunicar por escrito que no existe encargo aceptado;
• ofrecer, si interesa al taller, un servicio de asistencia al peritaje;
• emitir presupuesto, resguardo o documento de encargo cuando proceda;
• fijar por escrito las condiciones económicas y operativas;
• requerir la retirada del vehículo si el cliente no acepta el servicio;
• advertir de posibles gastos de estancia cuando proceda;
• conservar prueba de todas las comunicaciones.

11.- Resumen

El taller puede negarse a decepcionar o mantener un vehículo cuya única finalidad sea esperar a un peritaje privado si el cliente no contrata ningún servicio ni firma la documentación correspondiente.

El cliente puede querer hacer una pericial, pero no puede imponer al taller la obligación de custodiar gratuitamente el vehículo ni de poner a disposición del perito sus instalaciones, medios o personal sin encargo previo.

La clave es documentarlo todo: si el cliente quiere que el coche se quede, debe contratar el servicio; si no lo hace, debe retirarlo.

Esta guía tiene carácter orientativo y debe adaptarse a las circunstancias concretas del caso, a las tarifas y procedimientos internos del taller y, en su caso, a la normativa autonómica de consumidores.

