

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2013

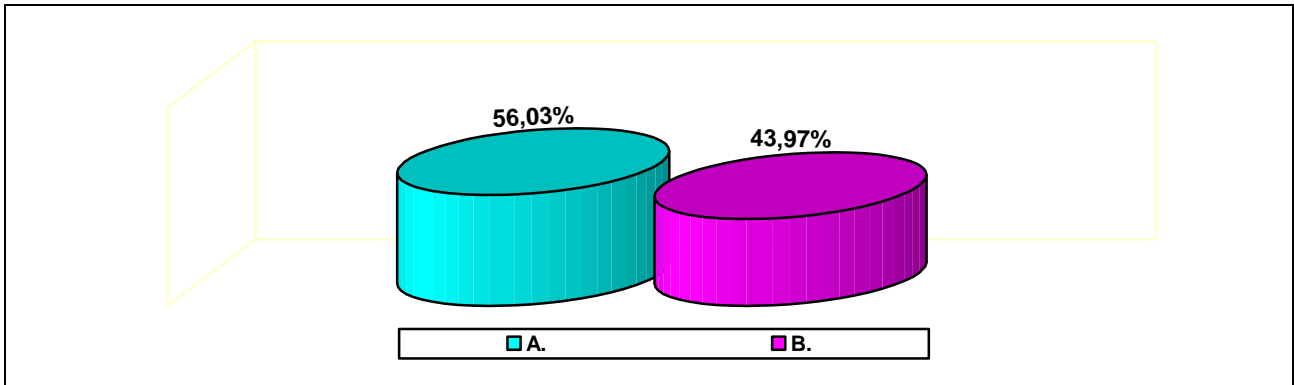
OBJETIVO: Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente

DENOMINACIÓN: Talleres de reparación de vehículos

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS		CONTROL ANALÍTICO	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	BALEARES CANARIAS CANTABRIA CASTILLA LEÓN EXTREMADURA GALICIA MADRID MELILLA MURCIA NAVARRA LA RIOJA	BALEARES CASTILLA LEÓN EXTREMADURA GALICIA MADRID MELILLA MURCIA		
Nº Servicios a controlar	405	348		
Aspectos del Control	Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos Servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.			

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

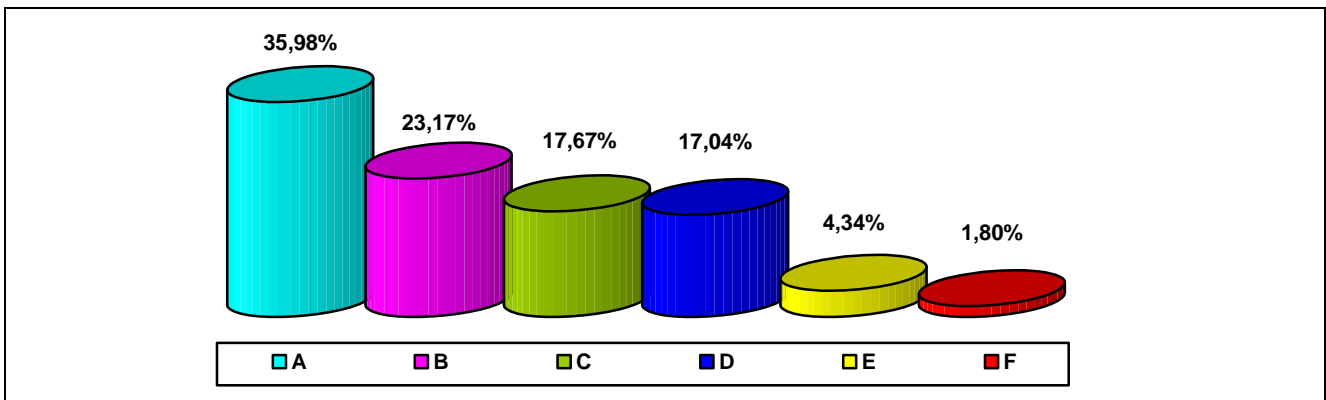
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	348	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y %:	195	56,03
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y %:	153	43,97



RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

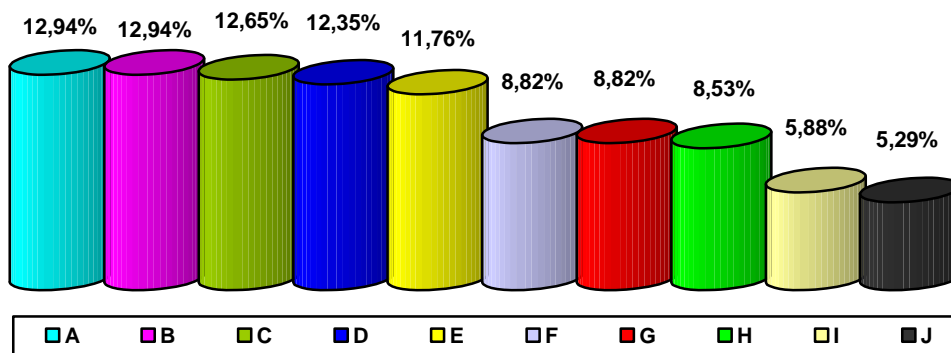
Las actuaciones de la inspección se han dirigido fundamentalmente, a controlar los talleres de reparación de vehículos y comprobar que cumplen la normativa vigente. Entendemos por talleres de reparación, los establecimientos industriales en los que se efectúan operaciones encaminadas a la restitución de las condiciones normales del estado y del funcionamiento de vehículos automóviles o de equipos y componentes de los mismos, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones, con posterioridad al término de su fabricación, incluyéndose a su vez aquellos que se dedican a la instalación de accesorios en vehículos automóviles con posterioridad al término de su fabricación.

El número total de irregularidades detectadas asciende a 945, y se sitúan en un intervalo entre el 35,98% y el 1,80%, desglosadas en seis aspectos fundamentales de la actividad como son: los resguardos de depósito de los vehículos que se encuentran a reparar o en espera de presupuesto, (340), presupuesto, (219), requisitos del taller, (167), información sobre precios, (161), factura, (41) y neumáticos, (17).



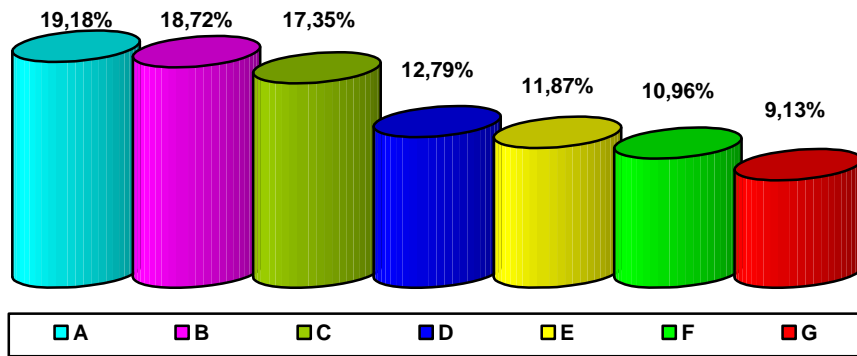
- A.- Resguardos de depósito de los vehículos que se encuentran a reparar o en espera de presupuesto, (340)
- B.- Presupuesto, (219)
- C.- Requisitos del taller, (167)
- D.- Información precios, (161)
- E.- Factura, (41)
- F.- Neumáticos, (17)

Las cifras de irregularidades sobre los RESGUARDOS DE DEPÓSITO DE LOS VEHÍCULOS QUE SE ENCUENTRAN A REPARAR O EN ESPERA DE PRESUPUESTO, ascienden a 340, un 35,98% del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



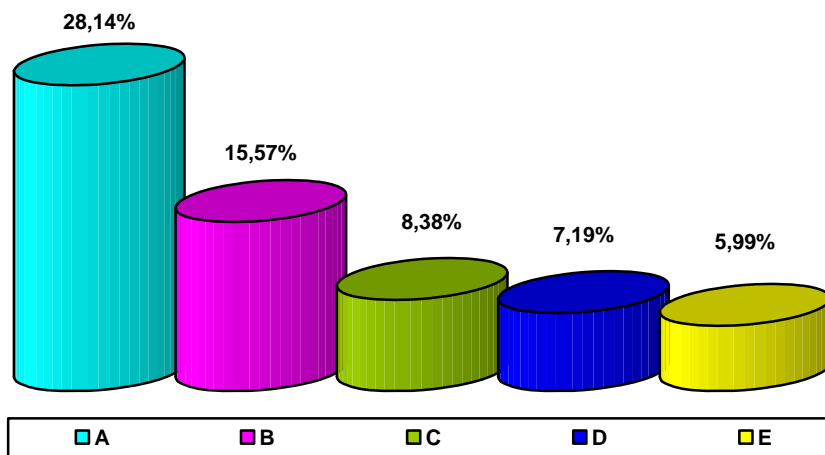
- A.- En caso de no existir presupuesto, no existe renuncia fehaciente al mismo, (44)
- B.- En los casos en que el usuario ha dejado el vehículo para su reparación o para la elaboración de un presupuesto (aunque esté en periodo de garantía) el taller NO entrega una copia de dicho resguardo al usuario, (44)
- C.- No figura si el vehículo está depositado para su reparación o para la elaboración del presupuesto, (43)
- D.- No figura la fecha prevista de entrega, bien del vehículo preparado, bien del presupuesto solicitado, (42)
- E.- Ningún vehículo a reparar o en espera de presupuesto, tiene resguardo de depósito, (40)
- F.- No figura la fecha y firma del taller, (30)
- G.- No figura la marca, modelo, matrícula y nº de km recorridos del vehículo, (30)
- H.- No figura el nº de identificación fiscal y domicilio del taller, (29)
- I.- En caso de que el vehículo se encuentre para su reparación, no figura una descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes si fueran ya conocidos, (20)
- J.- No figura el nombre y domicilio del usuario, (18)

Las cifras de las irregularidades sobre PRESUPUESTO ascienden a 219, un 23,17% del total de irregularidades, y se reflejan en el diagrama siguiente de mayor a menor grado de incidencia:



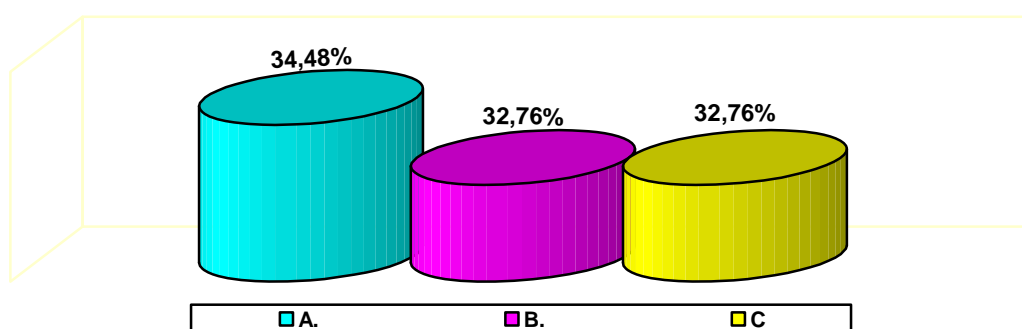
- A.- No figura la fecha y firma del taller, fecha prevista para la entrega del vehículo ya reparado y tiempo de validez del presupuesto, (42)
- B.- No figura la fecha y la firma de aceptación del usuario, (41)
- C.- No figura la marca del vehículo, así como el modelo, matrícula y nº km recorridos, (38)
- D.- No figura el nombre del usuario y su domicilio, (28)
- E.- No figura el nº de identificación fiscal y domicilio del taller, (26)
- F.- No figura la reparación/es a efectuar, elementos a sustituir o reparar, con indicación del precio desglosado por la reparación, los repuestos sustituidos, etc. (24)
- G.- Una vez aceptado por el usuario, el taller no le entrega copia del mismo, (20)

Las cifras de irregularidades en cuanto a los REQUISISTOS DEL TALLER, ascienden a 167, un 17,67% del total de irregularidades, y divididas a su vez en dos apartados: 1º) si se trata de un taller genérico, (109) y 2º), si se trata de un taller oficial de marca, (58) y se desglosan de la manera siguiente:



TALLERES GENÉRICOS

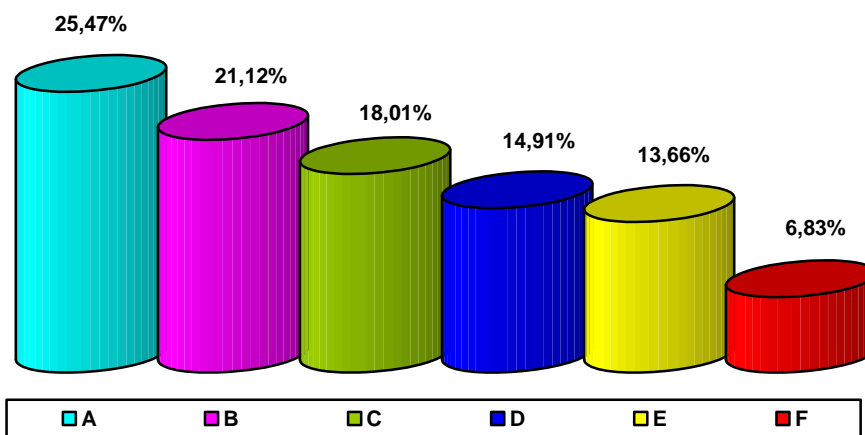
- A.- El taller no dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente, (47)
- B.- No figura expuesta, visiblemente en la fachada, la placa distintivo que corresponda, (26)
- C.- El taller, sea genérico o de marca, no tiene a disposición del público los justificantes que acrediten el origen y el precio de repuestos utilizados en las reparaciones, (14)
- D.- La actividad que desarrolla no se ajusta a la autorizada, (12)
- E.- Si se trata de un taller genérico, (no clasificado como oficial de marca), carece de referencia a marcas tanto en el interior como en el exterior, que puedan inducir a error al consumidor, (10)



TALLERES OFICIALES DE MARCA

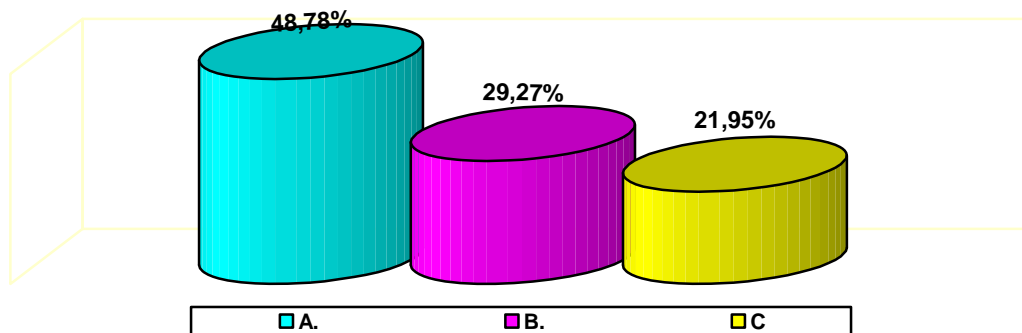
- A.- El taller no dispone de catálogos o tarifas de precios del fabricante, de las piezas que utiliza en las reparaciones, (20).
- B.- No tiene a disposición del público las tablas de tiempos y trabajos y su valoración en euros, (19)
- C.- No posee autorización del fabricante o representante legal vigente, (19)

Las cifras de irregularidades sobre el PRECIO ascienden a 161, un 17,04% del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



- A.- Los precios no incluyen todo tipo de carga, gravamen, ni mención diferenciada de la parte que corresponde a impuestos aplicables, (41)
- B.- No figuran los precios por servicios concretos, en caso de prestarlos, (34)
- C.- No figura el precio por hora de trabajo, (29)
- D.- No figuran los precios por servicios móviles propios, en caso de prestarlos, (24)
- E.- No figuran los precios por trabajos realizados fuera de la jornada habitual, en caso de prestarlos, (22)
- F.- No figuran los precios por gastos diarios de estancia, en caso de ofrecerlo, (11)

Las cifras de irregularidades sobre la FACTURA ascienden a 41, un 4,34% del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



- A.- En los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación emitida por el taller, presentan de cláusulas que afecten a los usuarios cuyo tamaño de letra sea inferior a 1,5mm de tamaño, (20)
- B.- En la factura no se desglosa y no se especifican las operaciones realizadas, las piezas o elementos utilizados ni la horas de trabajo, no señalando el importe para cada uno de los conceptos, (12)
- C.- El taller siempre que efectúa una reparación u otros servicios, no entrega al usuario una factura escrita, firmada y sellada por el taller, (9)

Las cifras de irregularidades sobre la información de eficiencia de los NEUMÁTICOS, ascienden a 17, un 1,80% del total de irregularidades.

RECOMENDACIONES:

AL CONSUMIDOR:

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA.

En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

AL SECTOR:

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.