

La compraventa y reparación de **VEHÍCULOS**

Factores a tener en cuenta, garantías,
reparaciones y reclamaciones



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

La compraventa y reparación de vehículos

La adquisición de un vehículo de motor es una de las acciones que más importancia va a tener a lo largo de la vida, no sólo por el precio de la misma, que en la mayoría de las veces va a obligar a financiar durante varios años el vehículo, sino porque en muchos casos condiciona la capacidad de movimiento. Evidentemente el adecuado mantenimiento del vehículo será una pieza fundamental en el plano de la seguridad para todos los que suelen utilizar el vehículo. Esta guía pretende informar al consumidor de modo que éste tenga un conocimiento adecuado respecto a sus derechos y obligaciones que le amparan tanto en la compra de un vehículo, como en la reparación del mismo.

COMPRAR UN VEHÍCULO: FACTORES A TENER EN CUENTA

De forma casi exclusiva, lo que reduce en primer lugar las posibilidades de elección de un vehículo u otro es el factor económico; en este sentido la cantidad que el comprador esté dispuesto a gastar en el nuevo coche le hará decidir en primer lugar si compra un vehículo de segunda mano o bien adquiere uno nuevo.

Desde un punto de vista económico, es conveniente tener en cuenta otros factores además del precio, ya que habrá que incluir

otros gastos que irremediamente van a suponer un condicionamiento en el denominado factor económico.

En este sentido, es conveniente tener en cuenta el pago de los distintos impuestos que pudieran devengar, así como el carburante que va a utilizar el vehículo adquirido. Este último aspecto debe considerarse debido al alza que el precio del petróleo está protagonizando en los últimos años.

Resulta muy útil a la hora de elegir un vehículo comparar el precio con el medio de mercado, para lo que el comprador en potencia se



puede ayudar de tablas orientativas que suelen aparecer en las revistas especializadas.

Si el precio del vehículo que se ofrece es más elevado, habría que comprobar el porqué, y en el caso en el que el precio sea mucho más bajo, desconfiar.

NECESIDADES A CUBRIR

Otro aspecto a tener muy en cuenta son las necesidades que debe cubrir el nuevo vehículo y qué uso se le va a dar. Para ello es de gran utilidad tomar como referencia el vehículo anterior valorando los aspectos positivos del mismo así como aquellas prestaciones que se le echaban en falta.

Un estudio adecuado en este aspecto, va a ayudar a elegir el perfil adecuado del vehículo de entre las numerosas ofertas que existen en el mercado automovilístico.

ELECCIÓN DEL LUGAR DE LA COMPRA

Una vez que se tenga claro el vehículo a adquirir, hay que elegir el establecimiento en el que se llevará a cabo la compra, para ello es muy apropiado informarse acerca de las prestaciones que ofrece cada concesionario en lo que respecta a la rapidez de entrega, el servicio post-venta, los talleres de reparación disponibles o la adhesión a algún sistema de resolución de conflictos por vía extrajudicial (mediación o arbitraje).

¿GASOLINA O DIÉSEL?

Es aconsejable observar las ventajas e inconvenientes de cada uno de los sistemas.

Los motores que funcionan con gasolina se caracterizan, además de ser más baratos, por poseer mayor nervio, fiabilidad y prestaciones,

siendo también menos ruidosos.

Sin embargo los motores diésel destacan por ser más duraderos y consumir entre un 15 y un 30% menos, especialmente en circulación urbana. Puesto que su precio es más caro, tan sólo es rentable si se van a recorrer unos 20.000 kilómetros al año.

EL CONTRATO DE COMPRAVENTA

El derecho español no tiene regulado de forma expresa este tipo de operación, sin embargo es conveniente tener unos conocimientos básicos.

En el contrato deberá figurar de forma obligatoria una serie de datos, plena identificación de las partes contratantes, las características principales para identificar el vehículo (marca, modelo, matrícula en el caso de coches de segunda mano, número de bastidor y de motor), los diferentes gravámenes o impuestos

que pesan sobre el vehículo, el precio y la forma de pago.

El comprador del vehículo debe ser consciente de que, con la firma del contrato, acepta todas las condiciones que en él se detallan, por lo que queda obligado a su cumplimiento, de ahí la importancia de revisar detenidamente todas las cláusulas que se especifiquen en dicho documento.

De la misma forma, la garantía comercial post venta, que es la que ofrece el concesionario o el fabricante y es suplementaria a la garantía legal, ha de exigirse por escrito, y leerla detenidamente para verificar su cobertura.

Para realizar la transferencia, mientras el que transmite tiene la obligación de comunicarlo a la Jefatura de Tráfico, el adquirente debe dirigirse a ésta con los siguientes documentos:

- Solicitud en impreso oficial del pago de transferencia.
- Acreditación de abono de la correspondiente



tasa de cambio de titularidad.

- Documentación de las personas intervinientes en la operación.
- Documentación propia del vehículo (tarjeta de inspección técnica y permiso o licencia de circulación).
- Justificante del pago del último recibo del Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica.
- Autoliquidación del impuesto de Transmisiones Patrimoniales.

GARANTÍAS

Independientemente de la garantía comercial que puede ofrecer tanto el concesionario como el fabricante del vehículo, hay que tener en cuenta que existe una garantía legal que debe cubrir en todo caso el vendedor acreditando para ello tan sólo un justificante de la compra.

Esta garantía cubre todos los defectos que vengan de origen en el vehículo, el plazo de la misma es de dos años (un año para los vehículos de segunda mano), si bien pasado los seis primeros meses es una carga del consumidor la de probar que el defecto que se indique venía de origen en la compra del vehículo.

EN VEHÍCULOS USADOS

Al adquirir un vehículo usado, será de gran importancia el establecimiento en el cual se realiza la operación, así como que la documentación cumpla con todos los requisitos legales.

Es conveniente que el vehículo adquirido

pueda ser probado con anterioridad a la operación, así como realizar las comprobaciones pertinentes que a continuación se detallan.

Para evitar disgustos posteriores es imprescindible realizar algunas comprobaciones en el vehículo. En primer lugar en el interior del automóvil hay que verificar que el asiento no se hunda, lo que sería señal de excesivo uso. Es recomendable verificar el correcto funcionamiento de los pedales sabiendo que al pisar el freno hasta el fondo la recuperación debe ser rápida; al pisar el embrague las velocidades deben entrar bien sin sonar. Por último el acelerador no debe tener ninguna holgura para poder ofrecer una respuesta rápida y eficaz.

El volante no debe estar suelto y conviene comprobar el adecuado funcionamiento de todas las luces, incluidas las de intermitencia, los elevallunas, las cerraduras, el limpiaparabrisas y el estado de la tapicería.

El parabrisas ha de ser completamente transparente.

En el exterior del vehículo hay que observar el estado de los neumáticos, también el de repuesto,

comprobando que el desgaste es uniforme ya que si éste es desigual puede ser síntoma de alguna anomalía.

La pintura del vehículo dará pistas respecto al pasado de éste, pudiendo presentar rugosidades o diferencias de color debido a los accidentes sufridos. Asimismo, se deben observar los bajos de las puertas y el maletero para ver si existen problemas de corrosión, para ello es imprescindible disponer de un elevador o un foso.

En el capó también hay que hacer algunas observaciones, como la comprobación de la instalación eléctrica vigilando que no haya ningún

La garantía legal para los vehículos de segunda mano es de un año, pero la comercial puede ser por un tiempo mayor

cable quemado o pelado, los posibles escapes de humo (para lo que habrá que poner el motor en marcha con el vehículo parado) y del buen estado de los maniguitos y guardapolvos, que no deben presentar picaduras.

Por último es conveniente realizar una prueba de calle. Lo primero es que hay que verificar que el freno de mano retenga el coche y que las velocidades entren suavemente. En las frenadas conviene cerciorarse de que el vehículo no se va hacia ningún lado, lo que sería prueba de que las ruedas están mal equilibradas. Las juntas o retenes no deben rezumar aceite y si se detecta olor a gasolina, es conveniente comprobar si hay algún goteo.

En el circuito cerrado hay que comprobar que la bomba de expansión del agua no esté turbia ni contenga ningún tipo de residuo. En el caso de que hayan cambiado el agua, ésta no

Antes de realizar cualquier compra, verificar que el número del motor y del chasis coincide con el que figura en la documentación

debe burbujear, ya que esto puede deberse a la presencia de un poro o fisura en el bloque o que la junta de culata esté mal.

Las correas deben encontrarse en buen estado de funcionamiento y el volante no debe vibrar. Al volver de la prueba de calle, con el vehículo ya parado, es preciso verificar el nivel de aceite, éste no puede

estar turbio ni subir el nivel.

No obstante, si el comprador no se considera capacitado para realizar dichas comprobaciones, es conveniente que vaya acompañado de un técnico que le asesore en la evaluación del automóvil.

VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Es muy importante que antes de entregar señal alguna o firmar cualquier documento, se examine detenidamente la documentación del vehículo, principalmente la validez del permiso de circulación y la tarjeta de inspección técnica; además hay que asegurarse de que el automóvil se ha sometido a las inspecciones obligatorias y que coinciden el número del motor y del chasis con el que figura en la documentación del vehículo.

También conviene solicitar al vendedor o incluso al Ayuntamiento una certificación acreditativa para saber si el automóvil está al corriente del pago del Impuesto Municipal sobre Circulación de Vehículos.

En cualquier caso en el Registro de la Jefatura Provincial de Tráfico, se expiden certificados en las que aparecen todos los datos esenciales relacionados con el vehículo, así como cualquier incidencia que haya podido tener.



Reparaciones de vehículos

Las averías en los vehículos, ya sean pequeñas o de mayor importancia, suelen ser muy frecuentes, dando lugar a muchos problemas, sobre todo si se tiene una gran dependencia del automóvil.

En lo que se refiere a talleres de reparación, existen grandes dudas, desconociendo la mayoría de sus usuarios aspectos básicos en torno a éstos, como cuáles son los requisitos mínimos que se deben exigir, a qué servicio corresponde cada una de las cantidades facturadas o cuál es el período de garantía que poseen las reparaciones realizadas.

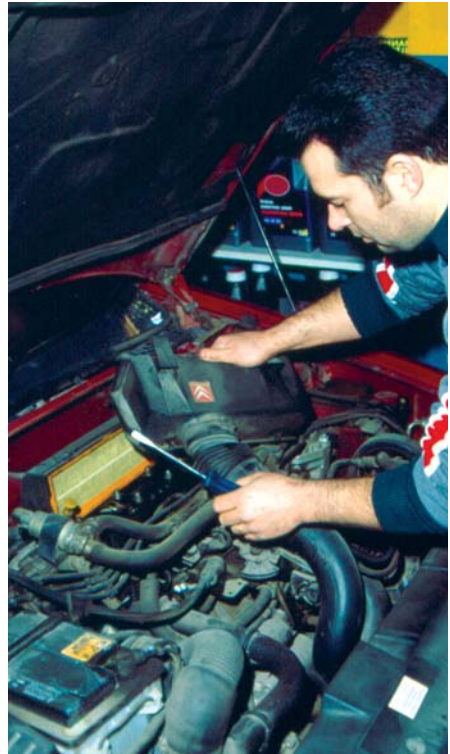
Es conveniente realizar una primera aclaración, y es que un taller debe atender todas las reparaciones que se le soliciten, siempre y cuando las averías que presente el vehículo estén dentro de la especialidad del servicio técnico, expuesta en su matrícula, y se requieran dentro del horario de trabajo establecido.

Los servicios oficiales de marca pueden restringir su actividad a vehículos de la firma a la que representan.

OBLIGACIONES DE LOS TALLERES

PRESUPUESTO PREVIO

El primer paso a seguir por un cliente que se acerca a un taller de reparaciones de vehículos es solicitar la realización de un presupuesto previo en el que queden detalladas todas las operaciones a realizar y el coste total de las mismas, incluyendo piezas, mano de obra, impuestos...



Este documento, también conocido como Orden de Trabajo, tiene una vigencia de doce días y ha de exigirse, además, en las reparaciones de vehículos en garantía, debiendo recoger todos los síntomas detectados en el vehículo de cara a una posible reclamación en caso de que la reparación no resultase satisfactoria.

No obstante, hay que hacer hincapié en el hecho de que la realización de un presupuesto no implica la obligatoriedad de aceptarlo.



El presupuesto previo está vigente doce días y no implica la obligatoriedad de aceptarlo, pero puede suponer un coste

En cambio, a lo que sí está obligado el cliente es, aunque decida no arreglar el vehículo en ese taller, a pagar los gastos de su elaboración, los cuales se decidirán en base a las horas de trabajo empleadas en las tareas necesarias de desmontaje y montaje.

TARIFA DE PRECIOS

Resulta imprescindible consultar, antes que nada, la tarifa de precios de la que dispone el taller y, de tratarse de un servicio técnico oficial de la marca, los tiempos aproximados de las operaciones realizadas y su valoración y coste en euros.

Si finalmente se acepta el presupuesto facilitado, la empresa nunca podrá incrementar su coste de forma unilateral. Si durante la reparación surgieran nuevos problemas no detectados anteriormente, el taller no podrá arreglarlos sin la comunicación y aceptación previa del cliente.

Una vez aceptado el presupuesto se procederá a la reparación del automóvil, para lo que será necesario dejar el coche en el taller durante el tiempo que dure la reparación. Por ello, el usuario debe exigir el resguardo de depósito, que es el documento acreditativo de que el vehículo permanece en el taller. En este resguardo debe especificarse la razón social del establecimiento, la identificación del vehículo y el tiempo aproximado de reparación.



LAS PIEZAS, NUEVAS

Otro aspecto a tener en cuenta son las piezas. Si para la reparación del vehículo resultara necesaria la instalación o recambio de piezas, éstas siempre deben ser nuevas y deberán contar con la identificación de su fabricante.

Sin embargo, puede darse una excepción con respecto a este aspecto y es que, con la oportuna autorización del usuario, pueden emplearse piezas ya usadas por motivos de urgencia, inexistencia de repuestos en el mercado u otras necesidades de este tipo; este supuesto puede extenderse a piezas y equipos adaptados no específicos del vehículo.

Sin embargo, esta utilización queda limitada en otro sentido, y es que en ningún caso pueden utilizarse estas piezas en temas relacionados con la dirección, los frenos o la suspensión del vehículo, no pudiendo afectar de ningún modo a su seguridad. En todo caso, las piezas siempre deben estar garantizadas por el taller.

GARANTÍA DE LA REPARACIÓN

Por otro lado, en lo que se refiere a la garantía de las reparaciones ya realizadas, el desconocimiento en torno a la existencia o vigencia de éstas es, por desgracia, bastante usual. Por lo general, todas las reparaciones de vehículos a motor están garantizadas por un plazo de tres meses o dos mil kilómetros; en el caso de que algunas de las piezas incluidas en la reparación tenga un plazo de garantía superior, éstas se registrarán por el periodo de mayor duración.

Esta garantía debe cubrir cualquier repetición de la avería inicialmente reparada o aquellas que podrían haber sido causadas

por la propia reparación, y abarcará aspectos como mano de obra, piezas, remolque, impuestos o cualquier otro tipo de coste que pueda originarse, obligando al taller a reparar gratuitamente dicha avería, e informando al cliente en el caso de que esta reparación la fuera a llevar a cabo otro taller distinto al que realizó la primera.

No obstante, si durante el período de garantía de la reparación se observan deficiencias en el vehículo, lo primero que el afectado tiene que hacer es acudir al taller en el que se realizó la reparación, sin permitir ninguna manipulación anterior por perso-

Las piezas de recambio sólo pueden ser usadas si lo autoriza el usuario y nunca si forman parte de la dirección, frenos o suspensión

nas ajenas al mismo. De ahí la importancia de hacer constar en el resguardo del depósito todos los fallos, por mínimos que sean, que se aprecien en el vehículo, de forma que

deje constancia de que éstos se han detectado durante el período de garantía.

Ésta es la única manera de evitar que el taller eluda su responsabilidad ante cualquier problema. De la

misma forma, el taller no se hará responsable de averías ocultas o que no hayan sido especificadas anteriormente, haciendo constar este hecho en la factura.

Una vez realizada la reparación, la existencia



de una factura es fundamental de cara a posibles problemas que puedan surgir en el vehículo. Por ello, el usuario debe exigir siempre este documento legalmente cumplimentado, indicando el importe y desglosando los conceptos objetos de cobro, operaciones realizadas y piezas facturadas.

RECLAMACIONES

Cuando se plantee un problema con respecto a este tema, es imprescindible formular una hoja de reclamaciones. Sin embargo, si surgen discrepancias en lo que respecta a la naturaleza y causa de la avería, el cliente afectado debe proveerse de un dictamen técnico sobre las causas de la misma y su alcance, así como informar al taller de que se va a proceder a su reparación en otro establecimiento.

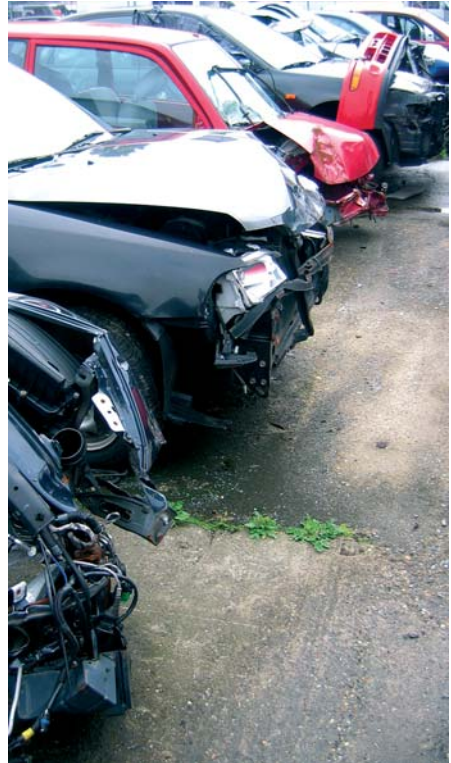
INFORMACIÓN OBLIGATORIA

CARTELES INFORMATIVOS

En los talleres deben exhibirse obligatoriamente una serie de carteles con la finalidad de informar al usuario acerca de las prestaciones ofrecidas.

En primer lugar, es imprescindible que figure en el taller una placa con el distintivo, matrícula y especialidad del taller, indicando qué tipo de servicios técnicos está autorizado para realizar, un aviso de la existencia de un libro de hojas de quejas-reclamaciones disponible para el cliente que lo solicite y el anuncio del horario en el que el establecimiento presta su servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior.

Por otro lado, el taller también debe exponer de forma visible la tarifa con los precios



a cobrar por hora y por cada uno de los servicios que se realizan.

En dicha tarifa deben aparecer los costes por hora de los trabajos de mecánica, electricidad, carrocería, pintura, con herramientas o maquinaria especiales, el recargo debido a trabajos efectuados a petición del cliente fuera del taller o de jornada normal, los gastos de desplazamiento de personal (dietas, pernoctas, trayectos...) y/o maquinaria y por no retirar el vehículo o aceptar el presupuesto en tres días hábiles.

Asimismo, junto al precio por hora habrá que indicar, diferenciándolo claramente del coste de la operación, el 16% de la cantidad correspondiente al IVA.



FACUA
Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

FACUA Almería: Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

FACUA Cádiz: Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

FACUA Córdoba: Doce de Octubre, 16. 14001 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

FACUA Granada: Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

FACUA Huelva: Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

FACUA Jaén: Pedro Poveda, 1, bajo. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

FACUA Málaga: Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

FACUA Sevilla: Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

Oficinas centrales: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Gabinete Jurídico: 954 383 610

Fax: 954 387 852

Correo-e: facua@facua.org

andalucia.facua.org

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA

Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN