Ganvam responde a las dudas habituales de los talleres:

Según recoge la normativa que regula la actividad de los talleres, los usuarios -o quienes actúen en su nombre- tienen derecho a un presupuesto escrito con una validez mínima de 12 días hábiles. Ahora bien, ¿a qué se presta exactamente el cliente cuando renuncia a ese presupuesto? La Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM) da respuesta este mes a través de su libro 'Las preguntas fundamentales del sector automoción y las soluciones de Ganvam' a las dudas más frecuentes con que deben enfrentarse diariamente los talleres de reparación en su actividad diaria.

En nuestro país es habitual realizar la reparación sin que medie presupuesto, lo que exige que el cliente firme previamente su renuncia expresa a la elaboración presupuesto de reparación. Ello supone que acepta la reparación del vehículo cualquiera que sea su coste, por lo que la normativa obliga a la renuncia se realice "de forma fehaciente".

Para acreditarlo, algunas comunidades exigen que el usuario indique la frase "Renuncio al Presupuesto" de su puño y letra, así como su firma. En el caso de Andalucía la renuncia no sólo deberá firmarse en un documento que no sólo contenga esta mención, sino que además sea exclusivo para tal fin.

De este modo, solo procederemos a la reparación del vehículo en dos casos: o bien cuando el cliente haya renunciado a la elaboración del presupuesto, o cuando lo haya aceptado y firmado.

- *¿Puedo cobrar por la elaboración del presupuesto?*

Sí, en caso de que el presupuesto no sea aceptado se podrá cobrar el coste de las operaciones realizadas para detectar la avería, como son mano de obra, material utilizado o, incluso, operaciones informáticas si se establece el precio por hora de estas últimas en la información visible al usuario de la que dispone el taller. En ningún caso se podrá cobrar por operaciones que no se han realizado con el fin exclusivo de detectar la avería.

- *¿Puedo cobrar más de lo presupuestado?*

Sí, pero únicamente si se ha informado al cliente de las nuevas averías surgidas durante la reparación, así como su coste, y una vez que el cliente haya prestado nuevamente su consentimiento.

- *¿Una vez elaborado y aceptado el presupuesto, puede el cliente decidir no reparar?*

Sí, incluso cuando hayan empezado las operaciones de reparación, el cliente puede desistir. En ese caso, abonará las operaciones realizadas hasta ese momento, incluyendo mano de obra, así como las piezas incorporadas o adquiridas específicamente para el vehículo.

La Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM) es una organización sin ánimo de lucro e independiente políticamente fundada en 1957 que agrupa a cerca de 9.000 asociados entre concesionarios oficiales; compraventas independientes; servicios oficiales; agencias concertadas, y talleres independientes, entre otros sectores de la distribución: vehículos nuevos; usados;

turismos; industriales; motocicletas y tractores agrícolas. En conjunto, estas empresas comercializan y dan servicio a más del 80% del parque nacional. El principal objetivo de Ganvam es representar los intereses de los distribuidores y reparadores ante el Gobierno, las distintas AA.PP. y la sociedad en general, potenciando el papel socioeconómico que desempeña su sector, con la creación de 250.000 empleos y una facturación de más 95.000 millones de euros, lo que supone un 9% del PIB.

ION Comunicación

mail@ioncomunicacion.com
C/ Núñez de Balboa, 13
28001 Madrid
Teléfono: 91 576 05 88
Fax: 91 578 42 56
www.ioncomunicacion.es