



Com fer una reclamació a un taller de reparació de vehicles

Tipus: [1]

Autor: [Cebrián Pujol, Daniel](#) [2]

Creació: Publicat per [Daniel Cebrián Pujol](#) [2] el 05/03/2024 - 17:53 | Última modificació: 19/03/2024 - 14:59

Etiquetes: Reclamacions tallers de reparació de vehicles

Quan ens lliuren el cotxe o la moto després del seu pas pel taller, tenim dret a una garantia sobre la reparació de tres mesos o de 2.000 quilòmetres recorreguts, sempre que no fem manipulacions posteriors pel nostre compte o a altres tallers. Si en aquest període sorgeix qualsevol incidència i cal reclamar al taller, és recomanable seguir aquests passos:

Pas 1: No deixar-ho per més endavant

Les reclamacions s'han de formular en el termini màxim de dos mesos des del lliurament del vehicle o de la finalització de la garantia.

Pas 2. La reclamació prèvia

Una bona alternativa per solucionar un conflicte és la negociació, per la qual cosa convé que, en primer lloc, mostrem la nostra disconformitat pels treballs realitzats davant dels responsables del taller i tractem d'arribar a un acord.

Pas 3: Sol·licitar el full oficial de reclamacions

Si finalment no ens avenim, hem de sol·licitar al taller un full de reclamacions on descriure amb el màxim detall possible la nostra disconformitat. Els tallers estan obligats a disposar de fulls de reclamacions. Si no els tinguessin en aquell moment o es neguessin a lliurar-los, n'hi haurà prou amb un escrit detallat adjuntant la documentació que sigui necessària.

Pas 4: Tramitar el full de reclamacions

Un cop el taller te constància de la nostra reclamació, disposa d'un termini màxim d'un mes per donar-nos una resposta. En cas de que la solució proposada no sigui satisfactòria o que el taller no contesti a la nostra comunicació, podem presentar la reclamació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del nostre Ajuntament.

Pas 5: L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei gratuït que ofereixen els ajuntaments amb el propòsit d'informar, ajudar i orientar els ciutadans sobre com defensar els seus drets com a consumidors. Pots consultar les dades de contacte en aquest enllaç: [Serveis Públics de Consum Locals](#) [3]

L'OMIC proposarà al taller l'inici d'un procés de mediació per resoldre el conflicte. Si amb la mediació no es resol el problema i l'empresa està adherida al sistema arbitral de consum, es podrà sol·licitar un arbitratge amb resultats vinculants per a les parts. Ocasionalment, l'OMIC pot iniciar accions per sancionar el taller si incompleix la normativa en qualsevol sentit.

Pas 6: Acudir a la via judicial

Si la mediació i l'arbitratge no prosperen, podem recórrer a la via judicial. En aquesta situació, és recomanable demanar l'assessorament legal d'una organitzacions de consumidors o bé acudir al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) per una primera orientació i per comprovar si tenim dret a assistència jurídica gratuïta. El SOJ és un servei públic i gratuït d'atenció individualitzada subvencionat pel Departament de Justícia i prestat pels col·legis d'advocats de Catalunya.



Consells i recomanacions

- És important que ens informem i consultem en diversos tallers per comparar preus. Tots els tallers estan obligats a exhibir al públic de forma permanent i visible els preus aplicables per hora de treball i per serveis concrets. Els preus han d'incloure els impostos aplicables.
- Els tallers de reparacions de vehicles estan obligats a fer un pressupost previ, llevat que hi renunciem per escrit. Si finalment no acceptem el pressupost, ens poden cobrar per la seva elaboració, sempre que ens haguessin informat prèviament.
- Per a la reparació s'han d'utilitzar peces noves, tret que donem el vistiplau perquè facin servir peces reconstruïdes o usades.
- Si durant la reparació el taller detecta noves avaries o defectes ocults, ens ho han de comunicar i només poden dur a terme la reparació amb la nostra acceptació prèvia.
- Sempre que el vehicle resti dipositat al taller, ens han de lliurar un resguard de dipòsit, excepte que ja tinguem un pressupost acceptat i signat, que servirà com a resguard.
- Un cop reparat el vehicle, és obligatori que ens lliurin una factura per escrit, signada i segellada, on han d'aparèixer tots els conceptes desglossats.
- Només ens poden cobrar despeses en concepte d'estada si, des de l'avís del taller, triguem més de tres dies feiners a pronunciar-nos sobre l'acceptació del pressupost o a retirar el vehicle ja reparat.

Etiquetes: Reclamacions tallers de reparació de vehicles

- [4]

URL d'origen: <https://consum.diba.cat/blogs/2024/03/05/com-fer-reclamacio-taller-de-reparacio-de-vehicles>

Enllaços:

[1] <https://consum.diba.cat/>

[2] <https://consum.diba.cat/members/cebrianpd>

[3] <https://www.diba.cat/web/consum/spc>

[4] <https://consum.diba.cat/node/1252>