



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

C./ Puerta San Miguel, nº18, 1º, 1ª, 46800-XÀTIVA (Valencia)
www.astac.es - www.facebook.com/astacasociacion

. Circular ¿Nos "fiamos" del diagnóstico de avería del cliente? Los riesgos de esta práctica .

Consejos ASTAC

Qué hacer si su cliente le facilita el supuesto diagnóstico de la avería.

Precauciones.

=====

· Conviene diagnosticar en su taller y por sus propios medios la avería qué tiene el vehículo del cliente. Apartarse de esta regla conlleva unos riesgos jurídicos que le pueden repercutir económicamente en caso de conflicto con el usuario.

· Recuerde que su taller responde de la garantía de la reparación o instalación y, por tanto, quedará sujeto a la responsabilidad derivada de los trabajos efectuados.

En ocasiones, algunos usuarios acuden al taller informando al mismo de la presunta avería que tiene su vehículo (en general por un diagnóstico previo realizado en otro taller). Pero, como profesionales de la reparación y en su condición de garantes de los trabajos efectuados conforme a la norma que regula la actividad industrial de los talleres de reparación y la prestación de servicios, se hace necesario que comprueben por ustedes mismos esas averías que manifiestan los vehículos depositados en sus instalaciones, especialmente si el cliente es un consumidor.

Como regla general, los Juzgados y Tribunales ordinarios de Justicia mantienen ese criterio cuando dictan sus sentencias. Suele entenderse en sede judicial que, aunque el consumidor dé la orden a un taller de realizar

una determinada intervención en su vehículo, en base a una diagnosis dada en otro centro reparador, el taller contratado deberá realizar sus propias comprobaciones como profesional que es. Así lo acaba de recordar una reciente sentencia de un Juzgado de Madrid capital por el que condena a un taller de reparación a devolver la factura cobrada al consumidor por unos trabajos basados en una supuesta diagnosis de otro reparador y que dio lugar a que el cliente ordenase la intervención a taller contratado sin que se solucionase la avería.

Les aconsejamos que, para evitar este tipo de situaciones, adopten las debidas precauciones verificando por sus propios medios la información que los clientes pueden facilitar sobre la posible avería de su vehículo.

