



## Asunto: Taller. Uso de piezas aportadas por el consumidor distintas a las del taller

### Expediente y Registro

Expediente: DM\_2015\_SV\_029

Fecha informe: 10 / Agosto / 2015



### Situación a resolver.

Supongamos que llevamos nuestra motocicleta a un taller de reparación y queremos cambiar las pastillas de freno por otras que le entregamos nosotros.

¿Puede negarse el taller a la reparación de nuestra motocicleta o vehículo con piezas de repuesto, equipos o componentes de otras marcas distintas a las que se vincula el taller?

La siguiente respuesta está basada en las apreciaciones y análisis de situaciones similares del Instituto Nacional de Consumo.

### Respuesta.

Para empezar, si analizamos el Real Decreto 1457/86, de 10 de enero de 1986, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de los servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes, observamos que no contiene disposición o contenido alguno relativo al caso que planteamos, salvo la referencia hecha en el artículo 16.5 que, en relación con la garantía de las reparaciones, en el que se establece lo siguiente:

*“La eventual aportación de piezas por el usuario, para la reparación de su vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, y, en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas”*

El resto de los contenidos del Real Decreto y el artículo 127.1 y 2 del Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas y leyes complementarias, únicamente se refieren a las piezas utilizadas por el taller en la reparación, con independencia que las aporte el consumidor del servicio o el taller.

Teniendo claro, en los términos indicados en los párrafos anteriores, el derecho del usuario a aportar piezas para la reparación o sustitución, entendemos que la negativa posterior del taller estaría incurriendo en un supuesto de infracción en materia de defensa del consumidor, tipificado en el Real



Decreto 1945/1983, de 22 de junio, concretamente en el artículo 3.2.8 tipifica como infracción “la negativa injustificada a satisfacer las demandas del usuario, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, salvo que obedezca a razones de seguridad.”

La presente respuesta ha tenido en consideración lo preceptuado por el Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes, entendiéndose que no es de aplicación para el caso que nos ocupa.

#### **Forma de proceder en cuatro pasos.**

Las hojas de reclamaciones son un instrumento con el que cuentan los consumidores y usuarios para quejarse del mal funcionamiento de determinados comercios o servicios, poniendo en conocimiento del organismo competente en materia de consumo, este hecho, para que pueda ser esclarecido, y de ser cierto ver sancionada a la empresa, si procede.

1. Solicitar la hoja de reclamaciones.
2. Quedarnos con una copia.
3. Complimentarla y darle curso a consumo.
4. Presentar si se considera necesario denuncia en paralelo ante consumo de la Comunidad Autónoma dónde pertenezca el taller.

Desde el servicio

JC. Toribio

Plataforma ciudadana