

FIGIEFA

Federación Internacional de Distribuidores de Recambios y Accesorios del Automóvil



Con derecho a reparar su automóvil desde el primer día en cualquier taller independiente y con cualquier recambio original o equivalente

Mantenimiento y reparación garantizadas durante el periodo de garantía

Guía práctica para operadores independientes de recambios y accesorios

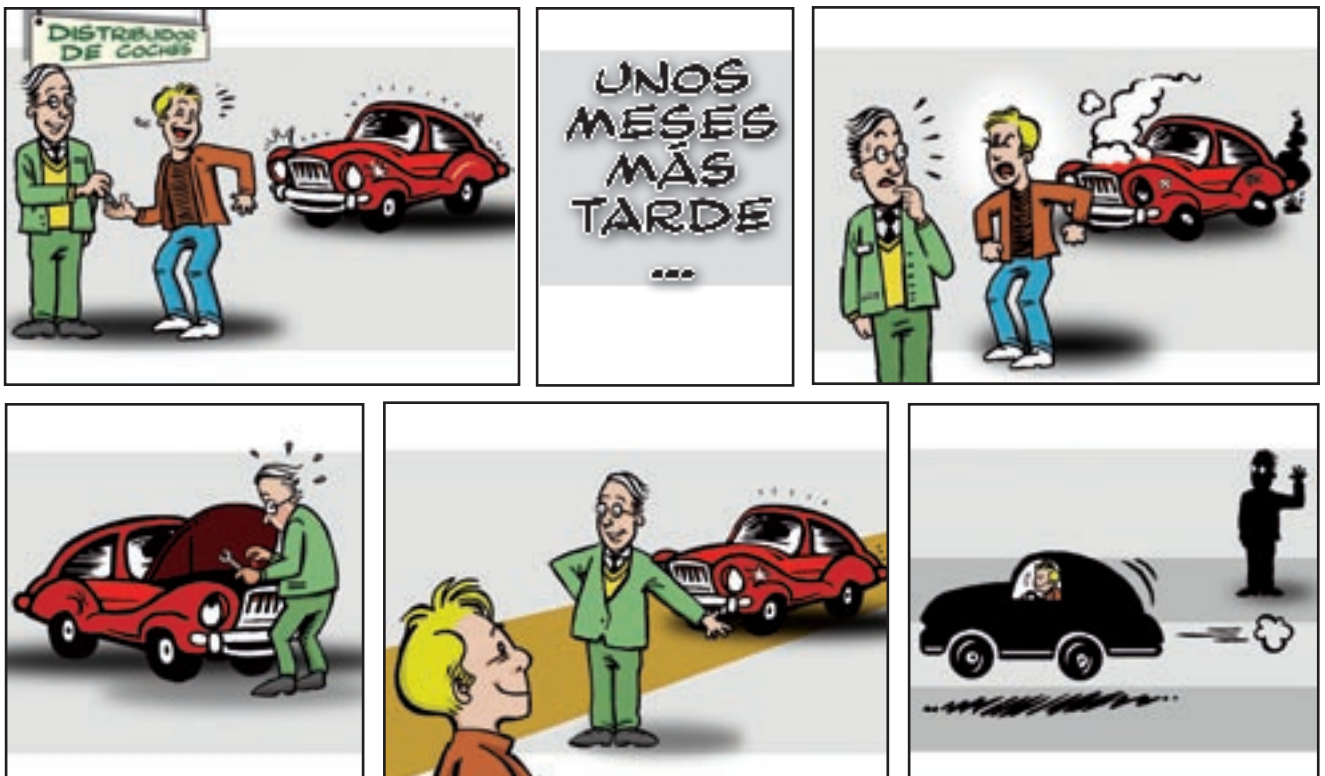
El Reglamento 1400/2002 que entró en vigor el 1 de octubre del 2002, es el nuevo marco legal para los contratos de distribución y reparación de vehículos a motor. También incluye disposiciones importantes para los recambios del automóvil, el Reglamento 1400/2002 tiene como objetivo favorecer la competitividad en el sector de la revisión y reparación de vehículos, así como en el de suministro de piezas de recambio. Mediante la misma, la Comisión Europea pretende proteger los derechos del consumidor en lo que respecta al mantenimiento, revisión y reparación de vehículos en los talleres que elija y a unos precios determinados por la competencia.

Pero, ¿qué ocurre con las garantías? ¿Pueden los talleres independientes realizar trabajos de revisión y reparación durante el periodo de garantía? ¿Perderá un consumidor los derechos de la garantía si lleva a revisar su vehículo a un taller independiente? ¿Puede un fabricante de coches condicionar sus obligaciones legales de garantía, u otras garantías contractuales, a que el vehículo sea exclusivamente revisado o reparado en un taller autorizado, utilizando sólo sus propios recambios? Este folleto muestra los derechos de los consumidores y los talleres independientes en lo que respecta a las garantías legales y contractuales.

Reparación garantizada ¿en qué casos se aplica la garantía?

Derechos legales del consumidor

La Directiva sobre Bienes de Consumo 1999/44/CE concede al consumidor el derecho legal a compensación en caso de que el producto adquirido sea defectuoso. Tomo tal, un consumidor tiene derecho, en un periodo de dos años, a reclamar en caso de que el vendedor no repare o sustituya en producto defectuoso sin cargo alguno para él. En algunos casos, puede hacerse una reducción del precio o una rescisión del contrato en lugar de la reparación o sustitución. Las leyes nacionales que aplican esta Directiva de Bienes de Consumo en los estados miembros de la CE deberán especificar los detalles, en España es la ley 23/2003 de Garantías en la Venta de los Bienes de Consumo.



¿Cuándo es defectuoso un producto?

Se considera que un producto (vehículo o pieza) es defectuoso cuando no cumple las características especificadas en el contrato de venta. Generalmente, las partes de un contrato de venta esperan que un vehículo o pieza sean aptos para un fin determinado. Una pieza no apta para que sea utilizada de forma segura en un vehículo de motor se considera defectuosa. Un producto defectuoso puede ser el resultado de deficiencias en su diseño o en su proceso de fabricación. También puede llegar a ser defectuoso debido a un transporte o almacenamiento inadecuado, o a una mala instalación. En estos casos, el vendedor del producto defectuoso es

responsable de reparar el daño sufrido por su cliente, y deberá realizar las acciones necesarias para hacer que el vehículo del comprador vuelva a funcionar con normalidad. El vendedor está obligado a compensar al comprador del producto defectuoso; a su vez, este recuperará los costes por parte del proveedor que suministró originalmente el producto defectuoso. La norma general es: La garantía es una promesa de que en la fecha de la venta, el producto (vehículo o pieza) está fabricado de tal forma que funciona de forma adecuada y que continuará funcionando de la misma manera durante un periodo de tiempo. En caso contrario, se considerará

que existe incumplimiento de contrato de las obligaciones legales, causando la aplicación de los derechos de garantía del comprador.

Este caso no debe diferenciarse de los casos en que se produce un desgaste normal: los componentes que están deteriorados debido a un uso normal al final de su ciclo de vida útil no se consideran defectuosos y no se incluirán dentro de las obligaciones de la garantía del fabricante de vehículos. Incluso los talleres de reparación autorizados pueden utilizar piezas de recambio suministradas por distribuidores independientes, siempre que dichas piezas tengan la misma calidad que las piezas ofrecidas por el fabricante de vehículos. Sin embargo, en casos de aplicación de la garantía, revisiones gratuitas y llamadas a la revisión (es decir, en los casos en que el fabricante de vehículos entregó una mercancía defectuosa que es necesario reparar en virtud de los derechos

de garantía del cliente descritos anteriormente), el fabricante del vehículo podrá obligar a sus socios autorizados a utilizar recambios por él suministrados. Esta excepción limitada es legítima. Cuando un vehículo es defectuoso, debido a un fallo en su fabricación, el distribuidor repara el daño sin cargo para el cliente, y después reclamará el pago del mismo al fabricante. El que causó el problema suministrando originalmente una mercancía defectuosa, deberá finamente abonar la factura. Sólo en este caso, podrá el fabricante exigir que el taller de reparación utilice piezas que él mismo haya suministrado. Esta excepción se aplica al trabajo realizado en virtud de las garantías legales, así como de las garantías contractuales adicionales, tales como, una garantía anticorrosión por doce años. Aparte de estos casos específicos, el taller de reparación podrá decidir libremente utilizar recambios de calidad suministrados por distribuidores independientes de accesorios y recambios.

Revisiones y reparaciones durante el periodo de garantía Oportunidades para talleres independientes

Los trabajos realizados en virtud de la garantía, revisiones gratuitas para el cliente y llamadas a la revisión (por ejemplo, el trabajo realizado para reparar un defecto) deben diferenciarse de los casos de revisión ordinaria, mantenimiento y tareas de reparación de accidentes, que normalmente tienen lugar durante el periodo de garantía de un vehículo, y durante la vida del mismo.



Ejemplos

Las revisiones ordinarias del vehículo, tales como cambio de aceite, cambio del filtro del aceite, cambio de neumáticos, recarga del aire acondicionado y reparación de pequeños golpes en la defensa delantera debido a una colisión, nada tienen que ver con reclamaciones de garantía. En estos casos, el cliente deberá el mismo pagar la revisión o reparación.

Efectos de las reclamaciones en garantía por parte del consumidor

Como norma básica, debe tenerse en cuenta que sea quién sea el que cause el defecto está obligado a repararlo. Este es un principio general de la responsabilidad por un producto o servicio. El vendedor y el fabricante de un vehículo de motor son responsables de los defectos que existan una vez se haya vendido el vehículo a un cliente. El taller es responsable de los trabajos defectuosos o piezas de recambios instaladas durante una revisión durante el servicio post-venta. Debido a la interdependencia e

interacción de los componentes y sistemas en un vehículo, puede ser difícil determinar la causa de la avería. En estos casos, deberá consultarse a expertos en la materia. No obstante, estos casos deben diferenciarse de los casos en que los fabricantes de vehículos de forma ilegal condicionan los derechos de garantía de los consumidores a que los vehículos sean revisados exclusivamente en los talleres autorizados, o que se utilicen exclusivamente piezas de la marca del fabricante.

Para evitar abusos al cliente, no conformes con el Reglamento 1400/2002

El objetivo de Reglamento 1400/2002 es garantizar la competitividad en el mercado del mantenimiento, revisión y reparación de vehículos de motor. Como tal, las condiciones para la venta de vehículos nuevos no deberá utilizarse para entorpecer la competitividad en el mercado del servicio post-venta. Los fabricantes de coches no deberán utilizar su contingente de garantía para que el vehículo sea revisado y reparado exclusivamente en talleres de reparación autorizados, o que se utilicen exclusivamente piezas que su propia marca. De lo contrario, se daña el derecho del consumidor a elegir libremente el taller dónde reparar su vehículo. Esta interpretación afecta a las garantías que son parte integral de la compra del vehículo, pero no a las garantías o pólizas de seguros que se compran por separado.

En este folleto sobre Reglamento 1400/2002, la Comisión Europea deja claro que el cliente no deberá perder su derecho a reclamaciones de garantía contra el fabricante del vehículo porque un taller independiente realice una revisión o reparación ordinaria. El fabricante, por lo general, no podrá rechazar una garantía (por ejemplo, debido a un fallo en el arranque o en la ventanilla automática) porque, por ejemplo, el cambio de aceite se realizó en un taller independiente. No obstante, si las piezas defectuosas o el trabajo negligente del taller independiente son la causa de la avería, dicho taller será el responsable, y se aplicarán las responsabilidades legales del producto o servicio al suministrador del servicio.

Estos principios afectan en primer lugar a la garantía legal de dos años según la Directiva de Bienes de Consumo 1999/44/CE. No obstante, la Comisión Europea también aplica estos principios a las garantías contractuales adicionales de los fabricantes de vehículos que van más allá del mínimo estipulado legalmente. Ejemplos: el precio de compra de un vehículo nuevo incluye doce años de garantía anticorrosión o una garantía de movilidad de larga duración que es contingente de la obligación de revisar y reparar el vehículo en una taller autorizado.

El tema de las garantías se aborda en el folleto explicativo de la Comisión Europea que acompaña a la normativa. Las autoridades europeas de la libre competencia muestran por qué las provisiones de la garantía no deben utilizarse para realizar reparaciones no justas al cliente. Su razonamiento está basado en principios genéricos de la ley europea de la competencia que se aplica en todos los estados miembros (Cláusula 81, 82, CE)



Para más información sobre cómo utilizar el Reglamento 1400/2002 en su actividad diaria, u obtener asesoramiento sobre cómo resolver problemas, póngase en contacto con su asociación nacional. Dicha asociación nacional puede asesorarle y, en colaboración con FIGIEFA (Asociación Internacional de Distribuidores de Recambios del Automóvil en Bruselas), también puede informar a la Comisión Europea sobre los problemas en el funcionamiento del Reglamento 1400/2002.

CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: FIGIEFA ha tomado medidas para garantizar que la presentación realizada en este folleto es correcta. No obstante, deberá tenerse en cuenta que las explicaciones ofrecidas en el presente son de carácter general. Debido a que cada caso en particular puede presentar características diferenciales propias, no podrá reemplazar a un asesoramiento legal específico para cada caso. El presente folleto se redactó originalmente en inglés. FIGIEFA no se hace responsable de las versiones en otros idiomas.

International Federation of Automotive Aftermarket Distributors

FIGIEFA

Maison de l'Automobile • Boulevard de la Woluwe 42 • BE-1200 Brussels
Tel.: +32.2.778.62.76 • Fax: +32.2.762.12.55 • Mail: figiefa@federauto.be
For more information: <http://www.figiefa.org>