Es obligación que los talleres mecánicos entreguen un presupuesto a los clientes

8 junio, 2022

Este comprobante es importante para establecer las responsabilidades de unos y otros antes y después de la reparación de un vehículo.

La Dirección de Defensa del Consumidor alerta sobre el necesario cambio de actitud por parte de los prestadores de servicios mecánicos, con la finalidad de que se ajusten a ley y comiencen a registrar por escrito todo tipo de presupuesto por reparación de un vehículo que compartan con el cliente potencial.

Es sabido que la familiaridad de los clientes hace que, muchas veces, se exprese solo verbalmente (con palabras) el detalle de los arreglos que deberían realizarse, repuestos por reparar

o remplazar y el costo de la mano de obra, junto con el tiempo de entrega del rodado en manos del consumidor.

Responsabilidades de las partes

Las partes, en una relación de consumo -reparación de un vehículo, en este caso-, son: quien contrata el servicio y paga por este y quien lo provee, es decir, el taller mecánico. Por esto, se recomienda al usuario que solicite que se le extienda un presupuesto por escrito, o de forma digital si así lo prefiere -correo electrónico, *Whatsapp* y otro medio similar-, con el detalle necesario para tomar una decisión basada en información completa.

Este comprobante define y limita las responsabilidades de unos y otros. Esto, no solo en cuanto al tipo de reparación y costo aproximado o fijo, sino también el plazo de validez del presupuesto, tiempo de entrega del vehículo y datos del comercio responsable: nombre comercial, CUIT, domicilio y teléfono, entre otros datos.

Además, el presupuesto escrito o digital puede establecer el plazo de garantía del trabajo realizado. Caso contrario, se tendrán 30 días seguidos desde la finalización del trabajo y entrega del vehículo. Vencido este plazo, el usuario no podrá reclamar por la garantía de la obra (servicio de reparación).

Los repuestos nuevos colocados en el vehículo gozan de cobertura legal de seis meses, en tanto que se reduce a tres meses la garantía por los elementos usados.

¿Qué dice la ley?

Ley Nacional 24240 de Defensa del Consumidor, en su artículo 21, establece que el proveedor, frente a una prestación de servicio, debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los datos allí determinados, cuyo cumplimiento implica que sea en formato escrito y no verbal en razón de la naturaleza de los requerimientos.

Asimismo, el artículo 4 de la misma ley prevé que “la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión”; que solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición. Por lo tanto, la opción es a cargo del consumidor y no del proveedor del servicio.

Por consultas adicionales sobre este tema, usar estas vías de contacto:

- 148@mendoza.gov.ar
- 148 Mendoza (aplicación móvil)

Para realizar una denuncia por presunto incumplimiento de la Ley 24240, usar el ***formulario de ventanilla única federal de Defensa del Consumidor***.

Fuente: Prensa Gobierno de Mendoza