

## Derechos y responsabilidades del cliente, del taller y de las compañías de seguros

En caso de siniestro, tanto si usted es culpable del mismo, como si no, llevaremos el vehículo a un taller.

Pretendemos explicar las relaciones que existen entre taller/ carrocería y el cliente, y entre éste y la compañía de seguros.

### RELACIONES ENTRE LOS AGENTES

Debemos explicar que normalmente no hay relación jurídica entre el taller/carrocería y la compañía de seguros. Es el propietario del vehículo quien lo entrega al taller para su reparación, por lo tanto el responsable ante éste de la factura que se ocasiona.

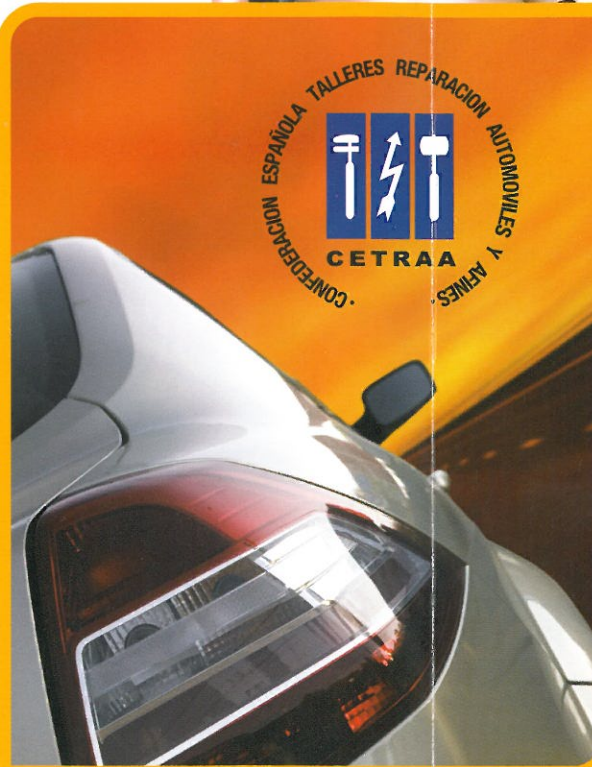
Junto a esta relación existe otra entre el propietario del vehículo, y una aseguradora, sea derivada de un contrato entre ambos, sea derivada de la responsabilidad de un accidente. El taller de reparación es ajeno a esta relación.

### EXPLICAMOS EL PROCESO

- Hemos tenido un siniestro y vamos al taller/carrocería. El taller nos debe entregar el resguardo de depósito. En este momento identificarán el vehículo y los datos del propietario.
- Debemos saber que podemos pedir un presupuesto por escrito, con validez para doce días.
- Tenemos el presupuesto o la orden de reparación. Es el momento de aceptarlo si estamos de acuerdo.
- Ahora, nos realizarán la reparación y el taller emitirá su factura. Es el momento de hacer frente a los gastos:

**“El pago de la factura de reparación ante el taller es responsabilidad del dueño del vehículo, con independencia de si es o no culpable del accidente, y las relaciones que le unen a la aseguradora”.**

- Reclamaremos, en su caso, a nuestra aseguradora o a la que haya sido responsable de los daños, el pago de la factura de nuestra reparación.



## ¿Qué pasa normalmente?

Normalmente el taller y la compañía de seguros del vehículo, con la intervención de un perito, se ponen de acuerdo sobre las operaciones a realizar para reparar el mismo y sobre el importe final de dicha reparación.

1

### SI EL ACUERDO EXISTE:

El taller efectuará la gestión de cobro ante la aseguradora y ésta abonará la factura como pago por cuenta del propietario.

En cualquier caso, ésta práctica no debe ocultar que la responsabilidad del pago ante el taller es del usuario.

2

### SI EL ACUERDO NO EXISTE:

NO SIEMPRE HAY ACUERDO ENTRE EL TALLER Y LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

En ocasiones la compañía y el taller no se ponen de acuerdo, bien en la magnitud de la reparación a ejecutar o en la fórmula de llevarla a cabo, bien en su importe final, por ejemplo, por negarse aquella a aplicar el precio/hora correspondiente al taller o tratar de aplicar baremos no consensuados que no reconocen el tiempo necesario para realizar una reparación correcta.

**El usuario haciendo uso de su libertad de elección podrá encomendar a su taller la realización del trabajo.** El taller, después de usted, es el primer interesado en que la reparación sea correcta, por lo que velará para que se efectúen todos los trabajos necesarios en la forma que más garantías ofrezca, en el precio que ha establecido para el mantenimiento y rentabilización de su establecimiento.

**En cualquier caso la responsabilidad del pago ante el taller es del usuario.**

3

### ¿PAGADA LA FACTURA QUÉ HAGO?

Debe acudir a su compañía de seguros, a su Asociación de Consumidores o a su abogado para que con la documentación oportuna (factura del taller, peritación de la compañía, otras peritaciones...), le asesore y, en su caso, reclame el importe que haya abonado a la aseguradora responsable.

**REPARE SU VEHÍCULO EN UN TALLER DE CONFIANZA.** Elija el taller que exhiba de forma visible la placa homologada con su número de registro industrial y el símbolo de su pertenencia a la Asociación de Empresarios de Automoción de su provincia. Es su mejor garantía de seriedad, tecnología y respaldo. **Usted tiene derecho a elegir. Ejérzalo.**

**AL CHOCAR usted tiene DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

**Ejercerlos es la mejor manera de evitar preocupaciones.**

**TIENE DERECHO A UNA REPARACIÓN DE CALIDAD.**

Por ello:

- Tiene DERECHO A ELEGIR el taller reparador, INCLUSO CUANDO INTERVENGA UNA ENTIDAD ASEGURADORA.
- Tiene DERECHO a pedir una copia de la peritación.
- Tiene DERECHO a pedir el detalle completo de la reparación.
- Tiene la RESPONSABILIDAD de PAGO de la reparación frente al taller.