

SUPUESTOS PRÁCTICOS

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 1 VIAJES COMBINADOS.

Una empresa de servicios turísticos, "Viajes Felices S.L.", promocionó un paquete vacacional combinado que incluía vuelos y alojamiento. El contrato, firmado el 15 de marzo de 2023, especificaba un precio total de 1.200 euros por persona, con un pago inicial de 300 euros y el resto a abonar el 1 de junio de 2023.

La información precontractual, entregada al consumidor, detallaba las características del viaje, los medios de transporte, el alojamiento y las comidas incluidas, así como la identidad y datos de contacto del organizador.

Sin embargo, el 10 de mayo de 2023, "Viajes Felices S.L." notificó al consumidor un aumento del 10% en el precio del paquete vacacional, alegando un incremento en los costes del combustible.

Esta notificación se realizó sin proporcionar un desglose detallado de los nuevos costes ni justificación objetiva del incremento, y se realizó a menos de veinte días del inicio del viaje. El contrato estipulaba la posibilidad de modificación del precio, pero no especificaba las condiciones ni los plazos para dicha modificación.

Adicionalmente, el consumidor recibió el paquete vacacional y descubrió que el alojamiento ofrecido era de una categoría inferior a la publicitada y acordada en el contrato.

El hotel presentaba deficiencias significativas en las instalaciones y servicios, lo que afectó negativamente la experiencia vacacional. El consumidor intentó contactar con "Viajes Felices S.L." para resolver la discrepancia, pero la empresa no respondió a sus reclamaciones de manera oportuna ni satisfactoria, incumpliendo los plazos de respuesta establecidos.

1. Considerando que "Viajes Felices S.L." notificó el aumento del 10% en el precio del paquete vacacional el 10 de mayo de 2023, a menos de veinte días del inicio del viaje, ¿cómo debe considerarse esta modificación de precio en el contexto de la normativa de viajes combinados?

El aumento de precio no es válido, dado que la notificación se realizó a menos de veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado, incumpliendo el plazo mínimo exigido por la normativa.

2. El consumidor descubrió que el alojamiento ofrecido era de una categoría inferior a la publicitada y acordada en el contrato, con deficiencias significativas. ¿Cómo se tipifica esta situación según la normativa de protección al consumidor?

Esta situación se denomina falta de conformidad con el contrato, lo cual otorga al consumidor derechos específicos frente al organizador.

3. Dado que "Viajes Felices S.L." notificó un aumento del 10% en el precio del paquete vacacional, ¿qué derecho tiene el viajero en esta situación, considerando que el incremento supera el 8%?

El viajero puede optar por aceptar el cambio propuesto en el precio o resolver el contrato sin pagar ninguna penalización.

4. El alojamiento del paquete vacacional resultó ser de una categoría inferior a la prometida, con deficiencias. ¿Quién es el responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado frente al viajero?

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán del correcto cumplimiento de los servicios de viaje, con independencia de si los ejecutan ellos mismos u otros prestadores.

5. Ante la falta de conformidad con el alojamiento (categoría inferior y deficiencias significativas), el consumidor intentó contactar con "Viajes Felices S.L.", pero la empresa no respondió oportunamente. ¿Qué opciones tiene el viajero en esta situación, si la falta de conformidad afecta sustancialmente la ejecución del viaje?

El viajero tiene derecho a poner fin al contrato sin pagar penalización alguna y solicitar una reducción del precio, además de una indemnización por los daños y perjuicios causados.

6. La empresa "Viajes Felices S.L." no respondió a las reclamaciones del consumidor de manera oportuna ni satisfactoria, incumpliendo los plazos de respuesta establecidos. ¿Qué tipo de infracción se considera esta acción por parte del empresario según la ley de defensa de los consumidores y usuarios?

Representa el incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente.

7. Considerando la falta de respuesta oportuna y satisfactoria de "Viajes Felices S.L." a las reclamaciones del consumidor, ¿cómo se calificaría inicialmente esta infracción en materia de atención al cliente según la normativa?

Se clasificaría como una infracción leve, a menos que concurran circunstancias agravantes que la eleven a grave o muy grave.

8. Debido a que el alojamiento ofrecido era de una categoría inferior a la publicitada y presentaba deficiencias significativas, el viajero sufrió una experiencia vacacional negativa. ¿Tiene derecho el viajero a una compensación por estos daños y perjuicios?

El viajero tiene derecho a una indemnización adecuada por cualquier daño o perjuicio sufrido como consecuencia de la falta de conformidad, a menos que la empresa demuestre que no fue su culpa.

9. El consumidor de "Viajes Felices S.L." no obtuvo una respuesta oportuna a sus reclamaciones sobre el alojamiento de categoría inferior y las deficiencias del servicio. Si esta falta de conformidad afecta sustancialmente la ejecución del viaje y no es subsanada en un plazo razonable, ¿qué acción principal puede tomar el viajero?

El viajero puede poner fin al contrato sin penalización alguna y solicitar tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.

10. El consumidor adquirió un paquete vacacional combinado en el que el alojamiento resultó ser de una categoría inferior a la publicitada. ¿Qué principio de la contratación se invoca para que la información publicitaria sobre el alojamiento sea vinculante para el contrato?

La integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato, haciendo exigibles sus contenidos por los consumidores y usuarios, aun sin figurar en el contrato expresamente.

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 2 VIAJES COMBINADOS

ATP, el actor, el 11 de octubre de 2019, decide contratar un viaje combinado para dos personas a Vietnam y Camboya, con salida, desde Madrid, el día 8 de marzo de 2020 y regreso 24 de marzo de 2020. Al tiempo de la firma del contrato el viajero abonó la cantidad de 2.402 euros, siendo el importe total del viaje 5.208 euros.

Las condiciones generales del contrato informaban sobre la posibilidad de cancelar el viaje antes de su comienzo con una penalización. No incluía información contractual ni precontractual sobre la posibilidad de cancelación por concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afectasen de forma significativa a la ejecución del viaje combinado.

El Sr. RTG el día 12 de febrero de 2020 comunica al empresario, TTT, SL, a través de correo electrónico, su decisión de no realizar el viaje, dada su preocupación por el avance del coronavirus en Asia, considera que es peligroso realizar el viaje, solicitando la devolución las cantidades que le puedan corresponder por no realizarlo, razona que dado que falta casi un mes podrán anular hoteles y vuelos, y que por tanto les correspondería la devolución de parte de dinero abonado.

El organizador le responde el 14 de febrero de 2020 informándole sobre los costes de cancelación hasta el día 20 de febrero del 2020, concluyendo que les reembolsaría 81 euros; así como que, si finalmente deciden cancelar, deberían enviar un correo solicitando explícitamente la cancelación de la reserva.

Ese mismo día el viajero responde al empresario diciendo que les reitera su decisión en firme de cancelar el viaje y que no comparte la valoración de los costes por anulación. Posteriormente, el 4 de marzo de 2020, el organizador responde que finalmente les reembolsará la cantidad de 302 euros, porque la aerolínea Vietnam Airlines les ha otorgado la cancelación del 100%.

-En su **demanda justifica su reclamación** en que la anulación se produce casi un mes antes del inicio del viaje y que su decisión se produce por un motivo de fuerza mayor: la preocupante situación sanitaria en la zona del viaje por el Covid – 19.

3

Reclamando en demanda la devolución de 1.500 euros, y permitir que la Agencia retenga la cifra de 601 euros como gastos de gestión.

-Por su parte, **el demandado contesta oponiéndose a la demanda**, manifestando que a la fecha de la resolución del contrato no estaba justificada su decisión.

Afirma que el 12 de febrero de 2020 no concurrirían circunstancias que afectasen a la ejecución del viaje en el lugar de destino, en febrero se viajaba con normalidad a esos países, que no existía fuerza mayor, que no concurrían circunstancias inevitables ni extraordinarias en el lugar de destino ni al tiempo de la cancelación del viaje ni a la fecha de inicio establecida en el contrato en el momento de la cancelación, pues no se ha acreditado que entonces, se hubieran adoptado por las autoridades del país de origen o destino medidas que concretas que imposibilitasen el viaje.

Concretamente, señala que en España se dictó por el día 14 de marzo de 2020 Real Decreto 463/2020 por el que se decretaba el estado de alarma para gestión de la situación de crisis sanitaria provocada por el Covid-19.

Por otro lado, argumenta que el demandante aceptó las condiciones generales de la contratación relativas a los gastos de gestión (15% del importe total del viaje), así como que los gastos de cancelación son los que han aplicado cada uno de los proveedores.

Además, considera que el actor, al no contratar el seguro, asumió el riesgo de una hipotética cancelación.

CUESTIONES

- 1.- Si la **situación sanitaria** alegada por el consumidor demandante para resolver el contrato puede considerarse riesgo extraordinario e inevitable al que se refiere el **artículo 160.2 TRLGDCU**

- 2.- Si los **artículos 169, apartado 1 y apartado 2, letra a) y 114.3 del TFUE** deben interpretarse en el sentido de que se oponen al **artículo 5 de la Directiva 2015/2302** relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, ya que este artículo no incluye, entre la información precontractual obligatoria al viajero, el derecho, que le reconoce el artículo 12 de la Directiva, a resolver el contrato antes de su inicio, obteniendo el reintegro íntegro de lo abonado, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje.

- 3.- Si los **artículos 114 y 169 TFUE**, así como al **artículo 15 de la Directiva 2015/2302**, se oponen la aplicación de los **principios de justicia** rogada y congruencia que recogen **artículos 216 y 218.1 LEC**, cuando estos principios procesales puedan impedir la íntegra protección al consumidor demandante.

RESPUESTA:

Primera.- La omisión de la información precontractual sobre las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimientos en circunstancias extraordinarias e inevitables no ocasiona indefensión alguna al viajero, al tratarse de un derecho reconocido legalmente.

Segunda.- El Juzgador debe fallar en congruencia con lo solicitado, sin perjuicio de su obligación de aplicar el derecho que estime más conveniente, lo que le permitirá conceder el reembolso íntegro del dinero abonado, sin incurrir en incongruencia “extra petita”.

SUPUESTO PRACTICO N° 3

CANCELACIÓN DE UN VIAJE COMBINADO “ORGANIZADO” POR UN CLUB DE JUBILADOS

Matrimonio que contrata un viaje combinado a través del Club de Jubilados de su localidad.

Disponen de la contratación del viaje un anuncio con el detalle y condiciones del viaje en el que no aparece mención alguna a la agencia de viajes que lo organiza. Solo el Club de Jubilados como contacto y punto de venta. Se adjunta anuncio. Ignoramos el contrato o la relación entre la agencia de viajes y el Club de Jubilados. Disponen, también de los recibos de pago del viaje emitidos por el Club de Jubilados a su nombre. Ellos pagan a este último no a la agencia. Junto a ellos viajaba la hermana de la esposa.

Dos días antes de la salida se comunica la cancelación del viaje del marido porque debía cuidar de su madre enferma y mayor (no hay justificantes médicos) y la esposa viaja con su hermana y se aloja en su habitación quedando la del matrimonio libre.

El hotel se entera de esta circunstancia cuando llegan allí y ella les comunica que se alojará con su hermana quedando libre la habitación reservada para el matrimonio. El hotel le hace un justificante de ello tras su petición, pero nada indica sobre que la habitación es reservada a otros clientes tras quedar libre.

El matrimonio reclama la devolución del coste de la reserva del marido por cancelación por fuerza mayor a la agencia y al Club, pero se niegan a devolver importe alguno”.

PREGUNTAS

- i. **¿Puede el cliente que ha cancelado reclamar a la agencia de viajes sin existir documento alguno que los relacione contractualmente?**
- ii. **¿Podría el cliente reclamar al Club de Jubilados y en base a que fundamentación jurídica?**
- iii. **En cualquiera de los dos casos, ¿tendría derecho el cliente a reclamar la devolución del viaje por cancelación ya sea por fuerza mayor ya sea vía art. 160.1 TRLGDCU**

5

i. ¿Puede el cliente que ha cancelado reclamar a la agencia de viajes sin existir documento alguno que los relacione contractualmente?

De acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 161.1** del citado texto legal (aunque sobre la responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento),

“los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero”,

por lo que podemos concluir que rige la solidaridad de la responsabilidad de los agentes intervinientes (conforme a la doctrina jurisprudencial -entre otras, STS 1a Pleno, de 20/01/2010, EDJ 6375-, **la responsabilidad del mayorista u organizador es solidaria** con el **minorista o agente de viajes**, con independencia de las acciones de regreso que existan entre ellos), lo que significa que cada uno de ellos (**“organizador” y agencia de viajes**) tiene la obligación de cumplir íntegramente con el deber de devolución del importe, si se le reclama, por lo que el cliente que ha cancelado puede reclamar a la agencia de viajes.

Por otra parte, **la no existencia de documento contractual** entre ambos no constituye impedimento alguno, pues, de facto, **el Club de Jubilados es un mero intermediario** en el contrato con la agencia de viajes, que es quien realmente organiza el viaje, y, aunque exista obligación de que el contrato de viaje combinado se formalice por escrito, la ausencia de esta exigencia de forma escrita no puede tener efectos en perjuicio del **consumidor**, que estará **amparado por el carácter vinculante del programa o folleto publicitario en el que se concrete su oferta (art. 153 TRLGDCU).**

ii. ¿Podría el cliente reclamar al Club de Jubilados y en base a que fundamentación jurídica?

Entendiendo que el Club de Jubilados ofrecía los viajes a sus propios asociados, **no puede ser calificado como empresario, sino que se trata de una asociación social**, a la que pertenecen un grupo de pensionistas y jubilados, carente de finalidad empresarial, que contrató los servicios de la agencia para disfrutar de unos días de vacaciones en un determinado hotel (**actuaba “con un propósito ajeno a su actividad empresarial, oficio o profesión”**), lo que se asemejaría al hipotético intento de atribución de responsabilidad por la no devolución del importe en caso de cancelación de un viaje combinado a un colegio que organiza un viaje de fin de curso para sus alumnos de manera totalmente altruista, contactando con una agencia de viajes (a la que entrega el dinero recogido de los alumnos interesados en participar).

Solamente si la actividad del Club de Jubilados, que figuraba como “contacto y punto de venta” pudiese encuadrarse en la posición de organizador o minorista, por ejemplo, cobrando una comisión, el cliente estaría facultado para reclamar al Club de Jubilados la devolución del importe, con base en el **artículo 160 del TRLGDCU**.

En cualquiera de los dos casos, ¿tendría derecho el cliente a reclamar la devolución del viaje por cancelación ya sea por fuerza mayor ya sea vía art. 160.1 TRLGDCU?

El consumidor tiene derecho a reclamar el reembolso del precio del viaje combinado, en virtud del **artículo 160 del TRLGDCU** (apartados 1 y 2), **a la agencia de viajes o al Club de Jubilados (si éste actuase como organizador o minorista -con una finalidad empresarial-)**

No obstante, para que **proceda la devolución del importe íntegro** (sin que se aplique ninguna penalización, será necesario que concurran **“circunstancias extraordinarias en destino”**).

Así, el **artículo 160 del TRLGDCU**, que sufrió una modificación por el art. 4.2 del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, ya no hace referencia a “fuerza mayor” en sentido amplio (**en la que se entendía incluida la enfermedad o fallecimiento repentino de un familiar, no así una recaída o agravamiento de una enfermedad crónica preexistente**) para que proceda el reembolso completo de lo pagado, sino que se circunscribe a aquellos casos en los que se aprecie la concurrencia de:

“circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”

-art. 160.2 TRLGDCU, por lo que, de no considerar la concurrencia de dichas circunstancias en el supuesto planteado, habría de aplicarse la correspondiente penalización (que puede consistir en una “penalización tipo”, de haberse plasmado en el contrato o, en su defecto, calcularla conforme a la fórmula que ofrece el artículo 160 TRLGDCU), de tal manera que al precio total del viaje habría de descontarse la citada penalización, arrojando el montante que se devolvería.

La habitación de hotel fue reservada por otros clientes tras quedar libre, lo que supone la obtención de **“ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje”**,

...Que debe repercutir en el importe de la penalización (**art. 160.1 TRLGDCU**), minorándola, dado que la penalización sólo se encuentra justificada por cuanto pretende **“evitar que el simple capricho de un consumidor genere grandes perjuicios a los empresarios de viajes o incluso a otros consumidores que hubieran podido contratar el mismo viaje”**,

Finalidad que desaparece si otros clientes abonaron el mismo importe o, al menos, ha de reducirse (si no cubre la totalidad de gastos).

CONCLUSIONES

- i. La no existencia de documento contractual entre ambos (consumidor y agencia de viajes) no constituye impedimento alguno, ya que, aunque exista obligación de que el contrato de viaje combinado se formalice por escrito, la ausencia de esta exigencia de forma escrita no puede tener efectos en perjuicio del consumidor.
- ii. Sobre la posibilidad de dirigir su reclamación contra el Club de Jubilados, ha de estudiarse de manera particularizada en qué consistió la actuación del mismo (si se comportó como un mero intermediario, recogiendo y entregando el dinero a la agencia de viajes organizadora, o si actuó como empresario -recibiendo a cambio alguna comisión o importe por sus servicios-); sólo en el caso de que la actividad del Club de Jubilados, que figuraba como “contacto y punto de venta” pudiese encuadrarse en la posición de organizador o minorista el cliente estaría facultado para reclamar al Club de Jubilados la devolución del importe, con base en el artículo 160 del TRLGDCU.
- iii. El consumidor tiene derecho a reclamar el reembolso del precio del viaje combinado, en virtud del artículo 160 del TRLGDCU (apartados 1 y 2), a la agencia de viajes o al Club de Jubilados (si éste actuase como organizador o minorista -con una finalidad empresarial-), pero al precio íntegro abonado podrá aplicarse una penalización (pactada en el contrato o, en su defecto, siguiendo la fórmula contenida en el artículo 160.1 TRLGDCU) de no apreciarse la concurrencia de “circunstancias extraordinarias en destino”, puesto que la regulación sobre contratos combinados ya no hace referencia a la “fuerza mayor” (en sentido amplio).
- iv. El hecho de que la habitación de hotel fuese reservada por otros clientes tras quedar libre debe repercutir en el importe de la penalización, minorándola o suprimiéndola, en función de si los ingresos percibidos por el hotel por tal concepto pueden cubrir los gastos que supuso la cancelación (derecho de desistimiento del viaje combinado).

SUPUESTO PRACTICO Nº 4 TALLER REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

¿QUIÉN RESPONDE POR LA FALTA DE CONFORMIDAD EN EL MOTOR DE SEGUNDA MANO INSTALADO EN UN VEHÍCULO?

¿EL TALLER QUE LO INSTALÓ O EL DESGUACE DONDE SE COMPRÓ?

- Un usuario llevó a un taller su vehículo para reparar. Allí le aconsejaron cambiar el motor entero. Como suponía mucho dinero, le dijeron que, si él conseguía un motor, ellos lo cambiaban.
- El usuario pide el motor a un desguace de Valencia por importe de 1000 euros y el taller se lo monta, cobrándole de mano de obra otros 1000 euros aproximadamente.
- Sin embargo, desde septiembre sigue dando continuos fallos el motor; lo reparaban, pero seguía fallando.
 - Cuando el usuario se lo comunica al desguace donde lo adquirió, le indican que puede enviar el motor para examen, pero afirman que ellos tienen un vídeo del mismo funcionando bien y que sólo le devolverían el dinero si está el motor conforme se envió, pero el taller lo ha ido manipulando.

CUESTIONES

-¿Qué responsabilidad tienen el vendedor del motor -desguace- y el taller mecánico? -¿Qué responsabilidad tiene el consumidor al aportar una pieza de segunda mano para la reparación del vehículo?

- ¿Si el vendedor del motor -desguace- admite que el motor no está bien, debería también indemnizar al consumidor por los daños ocasionados no sólo por el montaje, sino también por el desmontaje del mismo?
- ¿Debió el taller asegurarse de que el motor estaba bien antes de instalarlo en el vehículo y así evitar males mayores al usuario?

RESPUESTA

1. Los talleres de reparación de vehículos automóviles pueden actuar como vendedores de las piezas que fuesen necesarias para cumplir con la reparación contratada.

Si bien, nada obsta a que sea el propio consumidor quien adquiera la pieza o componente en un establecimiento distinto y contrate con el taller únicamente su instalación en el vehículo de su propiedad.

2. En la segunda hipótesis, el consumidor podrá reclamar, en su caso, las faltas de conformidad de la pieza instalada por el taller, al empresario que se la vendió, es decir, al desguace (al amparo del régimen de garantía de los arts. 114 y siguientes del TRLGDCU), pero no al taller prestador de los servicios de reparación, que no tendría la condición de vendedor.

3. El taller únicamente garantizará la incorrecta reparación del vehículo debido a una defectuosa mano de obra por su parte (en aplicación del RD 1457/1986), pero no responderá de las faltas de conformidad en las piezas suministradas por el consumidor -motor defectuoso-, que son responsabilidad del desguace vendedor (al amparo del régimen del TRLGDCU).

4. En el caso enjuiciado, en caso de falta de conformidad del motor, dispone el nuevo régimen de garantía que será el desguace vendedor quien corra con los gastos de desmontaje del mismo para su puesta en conformidad, así como con los posteriores gastos ocasionados por la nueva instalación del motor reparado o sustituido.

SUPUESTO PRACTICO N° 5

Un taller independiente, clasificado como genérico, que realiza reparaciones de mecánica y electricidad-electrónica, se enfrenta a un escrutinio tras una inspección.

Se cuestiona la documentación técnica presentada para sus instalaciones, específicamente si el estudio técnico detalla adecuadamente los útiles y herramientas en relación con las ramas de actividad declaradas.

Surge la duda sobre si las piezas de repuesto utilizadas, algunas de las cuales son reacondicionadas y se instalaron con la conformidad escrita del cliente, cumplen con los requisitos de autorización y procedencia exigidos.

La autoridad competente también investiga la posible falta de exhibición de la placa-distintivo reglamentaria y la ausencia de hojas de reclamaciones a disposición del público.

La situación se complica por la posible discrepancia entre los servicios facturados y los trabajos efectivamente realizados, así como por la falta de desglose detallado en las facturas emitidas, lo que podría derivar en sanciones administrativas y la imposibilidad de continuar la actividad.

El taller es investigado por la ausencia de hojas de reclamaciones a disposición del público.

¿Qué dispone la normativa sobre la obligación de los talleres respecto a estas hojas?

Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tienen la obligación de tener a disposición de los clientes las «Hojas de Reclamaciones», conforme al modelo oficial que se inserta como Anexo III del Real Decreto.

Dado que el taller es independiente y clasificado como genérico, surge una duda sobre la ostentación de referencias a marcas de vehículos específicas.

¿Qué prohíbe la normativa a los talleres no oficiales de marca respecto a estas referencias?

Prohíbe la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que puedan inducir a confusión o error al usuario respecto a una vinculación con los fabricantes de vehículos.

Se ha identificado una posible discrepancia entre los servicios facturados y los trabajos efectivamente realizados, así como una falta de desglose detallado en las facturas emitidas por el taller.

¿Qué es lo que la normativa exige en cuanto al contenido y desglose de las facturas?

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando su importe para cada concepto.

Respecto a las piezas de repuesto reacondicionadas instaladas en el taller, el cliente dio su conformidad escrita.

La autoridad competente investiga si estas piezas cumplen con los requisitos de autorización y procedencia.

¿Qué exige la normativa para la instalación de elementos reacondicionados o reconstruidos?

Exige que, previa conformidad escrita del cliente, el taller informe sobre la procedencia y garantía de los elementos, y que estos hayan sido reacondicionados por fabricantes autorizados o industrias especializadas autorizadas por el Ministerio de Industria y Energía.

El estudio técnico presentado por el taller independiente genérico no detalla adecuadamente los útiles y herramientas en relación con las ramas de actividad declaradas (mecánica y electricidad-electrónica). ¿Cuál es la consecuencia directa de la inexactitud en la documentación presentada en la declaración responsable?

La Administración competente podrá dictar una resolución por la que se declare la imposibilidad de seguir ejerciendo la actividad y, si procede, se inhabilite temporalmente para el ejercicio de la actividad, previa audiencia del interesado y resolución motivada.

El taller es genérico e independiente y realiza reparaciones de mecánica y electricidad-electrónica. En el contexto de su clasificación, ¿qué símbolos representativos de actividad se esperarían en su placa-distintivo, según lo dispuesto en el Anexo II?

Una llave inglesa y una flecha quebrada, representando respectivamente las ramas de mecánica y electricidad-electrónica, con los espacios restantes para otras ramas de actividad vacíos según su clasificación genérica.

En el proceso de inspección, se ha detectado una falta de desglose detallado en las facturas emitidas por el taller, lo que podría considerarse una infracción. ¿Qué tipo de infracción específica contempla la normativa en relación con las facturas que no reflejan los trabajos o elementos aportados?

Se considera una infracción grave la expedición de facturas en que conste la realización de trabajos que no han sido efectuados o la inclusión de repuestos y accesorios que no han sido aportados a la reparación, así como la aplicación de precios superiores a los autorizados.

La autoridad competente investiga la posible falta de exhibición de la placa-distintivo reglamentaria en el taller. ¿Qué establece la normativa sobre la ubicación y visibilidad de esta placa?

Los talleres legalmente clasificados deben exhibir la placa-distintivo en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible para el público, conforme al modelo establecido en el Anexo II del Real Decreto.

SUPUESTO PRÁCTICO ENTREGA DE ORDENADOR PARA REPARACIÓN

Supuesto en el que la consumidora lleva un ordenador a un establecimiento para su reparación, no la entregan resguardo de depósito y la indican que si el coste de la reparación es inferior a 150 €, procederán a la reparación sin necesidad de realizar presupuesto previo.

Se plantea si la empresa ha actuado de manera correcta y de si puede aplicar límite en la cuantía del presupuesto.

1. En primer lugar, exponer que el establecimiento está obligado por ley a entregar al consumidor un resguardo de depósito en el mismo momento en que se deja el ordenador en sus instalaciones.

Este documento (o el presupuesto previo firmado que haga sus veces) es la garantía legal para demostrar que el aparato está en su poder y el estado real en el que se entregó el ordenador.

Si no se facilita este documento, se debe exigir el mismo conforme se establece en la normativa.

Decreto 26/2001, de 25 de enero, por el que se regulan los Resguardos de Depósito en la prestación de servicios a los consumidores

El documento de resguardo de depósito debe incluir obligatoriamente, como contenido mínimo según establece el artículo 2 del Decreto 26/2001:

- **Identificación completa** del local (nombre, NIF y dirección).
- **Datos** de contacto del consumidor.
- **Identificación del ordenador** (marca, modelo y número de serie).
- **Descripción de la avería** o el motivo por el que se queda allí.
- **Fecha de recepción** del equipo.

11

2. En segundo lugar, en relación con la condición manifestada de 150 € como límite para efectuar el presupuesto, exponer que:

Esa cláusula de 150 € no se ajusta a la normativa reguladora del presupuesto previo: Decreto 180/2001, de 28 de junio, por el que se regula el derecho de los consumidores y usuarios al Presupuesto previo de los servicios que se les oferten

El establecimiento no puede realizar la reparación ni cobrar sin autorización previa y expresa por escrito o renuncia efectiva al presupuesto.

Si se deja el ordenador para su evaluación, la consumidora puede exigir que se incluya en el resguardo de depósito que **el ordenador se deposita únicamente para la elaboración de un presupuesto de reparación.**

Se puede especificar claramente: *"No se autoriza ninguna reparación ni sustitución de piezas sin la aceptación expresa del presupuesto definitivo".*

3. Respecto al **"gasto por elaboración de presupuesto"**.

La ley permite que los servicios técnicos cobren por el tiempo invertido en localizar la avería (diagnóstico) si finalmente se decide no repararlo. Sin embargo, este coste **debe estar expuesto al público en sus tarifas visibles** y suele equivaler a un máximo de una hora de mano de obra (habitualmente entre 30 € y 60 € según el taller).

Por la elaboración de un presupuesto de reparación de un ordenador, **un establecimiento puede cobrar como máximo el valor de 1 hora de mano de obra.**

Además, solo lo pueden cobrar **si se decide por el consumidor no aceptar el presupuesto** y rechaza la reparación.

El importe exacto varía según las tarifas de cada taller, pero la ley establece límites muy estrictos y requisitos obligatorios:

1. El límite legal de tiempo (Línea Marrón y Electrónica).

La normativa española (en concreto, el **Real Decreto 58/1988 de Servicios de Asistencia Técnica**) clasifica los ordenadores y aparatos tecnológicos dentro de la "línea marrón" y la electrónica.

El tiempo máximo computable para localizar la avería y redactar el presupuesto está limitado por ley a:

- **Máximo 60 minutos** del valor de la hora de trabajo del taller.
- Si el precio de la mano de obra de esa tienda está fijado en 40 €/hora, lo máximo que pueden cobrar por el presupuesto rechazado son 40 €.

2. Requisitos obligatorios para que el cobro sea legal.

Para que el taller pueda exigir legítimamente el pago de esa hora de diagnóstico, se tienen que cumplir obligatoriamente tres condiciones:

1. **Información previa:** Tienen que haber avisado explícitamente y por escrito de que el presupuesto tiene un coste si no se acepta.
2. **Tarifas públicas:** El precio de la hora de mano de obra debe estar anunciado en un cartel perfectamente visible para el público dentro del local.
3. **Presupuesto rechazado:** Si se decide **sí reparar** el ordenador con ellos, este coste de elaboración del presupuesto **no lo pueden cobrar aparte**; queda incluido por el precio total de la reparación.

Finalmente. ¿Qué ocurre si la avería es oculta?

Si se acepta un presupuesto inicial y, al abrir el ordenador, el técnico descubriera otra pieza rota, **no pueden sumarlo a la factura final sin avisar**.

El establecimiento de reparación del ordenador está obligado a paralizar la reparación, redactar un nuevo presupuesto modificado y esperar a que el consumidor vuelva a firmar el presupuesto y autorizar la reparación.