

¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el servicio prestado?

Si no estás de acuerdo con el coste o el servicio prestado, tienes derecho a presentar una reclamación ante los Organismos autonómicos o municipales de protección al consumidor o en una Asociación de Consumidores.

A este fin, todos los vehículos prestadores del servicio de grúa tienen que tener a disposición de los usuarios «hojas de reclamaciones». En cualquier caso, cuando el prestador del servicio tenga un establecimiento abierto al público, debe contar con hojas de reclamaciones estando obligado a exhibir, de forma perfectamente visible, un cartel en el que figure la leyenda “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”.

También puedes descargar el impreso de hoja de reclamaciones en www.madrid.org/consumo y/o presentar la reclamación por vía telemática a través de la sede electrónica de la Dirección General de Comercio y Consumo, si cuentas con DNI electrónico o uno de los certificados electrónicos reconocidos por la Administración.

La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular tu reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

- **No olvides:** Ante cualquier problema que pueda surgir con la empresa prestadora de servicios de grúa, se puede solicitar el sometimiento de la cuestión ante el sistema arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid, un sistema de resolución extrajudicial de conflictos ágil, voluntario y gratuito para ambas partes.

Si tienes dudas sobre tus derechos puedes informarte o consultar el decreto en <http://www.madrid.org> o en el **Portal del consumidor**.

Infórmate en el 012
ó en el Portal del Consumidor
www.madrid.org/consumo



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL SERVICIO DE GRÚAS



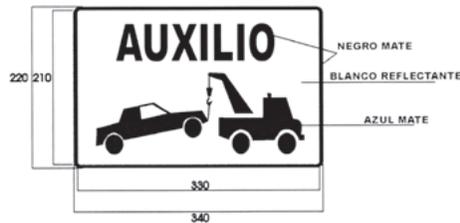
Comunidad
de Madrid

Cuando recurrimos a contratar un servicio de transporte de vehículos mediante grúa, lo hacemos en unas circunstancias (averías o accidentes) que dificultan la reflexión que deben conllevar los actos de consumo.

Con el objetivo de que esas circunstancias no mermen nuestros derechos como consumidores, tenemos que tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

¿Cómo puedo saber que el servicio de grúa se presta de forma legal?

Sólo podrán recoger y transportar vehículos averiados o siniestrados las empresas que cuenten con grúas que incorporen una placa oficial, la **señal V-24**, que acredita esta actividad.



¿Qué información debe facilitarme la grúa antes de realizar el servicio si lo hago con carácter privado, no a través de un seguro?

Tienes derecho a que se te facilite una **hoja informativa**, antes de la elaboración del presupuesto, en la que figuren, entre otros, los siguientes datos:

- identificación del titular de la actividad
- **precio aplicable por kilómetro y recargos** por festivo, servicio nocturno y fuera del horario habitual, incluyendo todo tipo de impuestos y cargas aplicables
- **horario** habitual de la actividad

La hoja debe ser firmada por el consumidor y por la persona que la entrega, con indicación de la fecha.

No olvides:

- Los recargos no son acumulables. El prestador del servicio sólo aplicará uno de ellos cuando coincidan varias circunstancias que den lugar a recargo.

¿Tengo derecho a presupuesto previo a la prestación del servicio?

Antes de realizarse el servicio, el prestador debe someter a tu firma un **presupuesto**, en el que conste la identificación del titular de la actividad y su firma o sello; identificación del cliente o solicitante del servicio así como del vehículo objeto del transporte, **fecha y hora previstas de inicio y finalización del servicio; descripción del servicio con detalle incluyendo el número de kilómetros a recorrer - para ello debe contener los datos relativos al punto de partida y destino del servicio-** y el importe total a abonar desglosado.

El presupuesto debe incluir la frase “presupuesto previo aceptado por el consumidor” u “orden de servicio aceptada por el consumidor”, en el espacio reservado para la firma del cliente.

¿Me pueden cobrar alguna cantidad si no acepto el presupuesto?

Si no aceptas el presupuesto presentado, el prestador del servicio te puede cobrar el importe del número de kilómetros recorridos hasta el punto donde se encuentra tu vehículo que, en ningún caso, será superior a los kilómetros en que se encuentre el punto base más próximo de la grúa, debiendo ser acreditado este importe.

El presupuesto o la orden de servicio deben expedirse por duplicado. Solicita siempre tu ejemplar.

No olvides:

- Es el solicitante del servicio el que puede elegir el destino al que se ha de trasladar el vehículo.

Puedes solicitar que se incluya en el presupuesto o en la orden de servicio una descripción del estado en el que se encuentra el vehículo.

Si sufro una avería en carretera y llamo a un servicio de grúa a través de mi seguro, ¿están obligados a entregarme alguna documentación?

Si solicitas el servicio de grúa con cargo a un contrato de seguro, y no se tiene que abonar coste alguno, el prestador del servicio no tendrá que facilitarte la hoja de precios ni confeccionar presupuesto pero sí una orden de servicio.

¿Tengo derecho a obtener factura después de que se me haya prestado el servicio de grúa?

Una vez prestado el servicio, el titular de la actividad debe entregarte una factura o justificante.

En el supuesto de que el servicio se haya realizado con cargo a un contrato de seguro, no se emitirá factura o justificante alguno, excepto que hayas tenido que pagar alguna cantidad.

