

LA PROTECCIÓN DEL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO REPARADO CUANDO LA FACTURA DEL TALLER SE HACE A NOMBRE DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA*

Pilar Domínguez Martínez
Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 4 de abril de 2018

Se recibe en CESCO consulta de la Dirección Provincial de la Consejería de Sanidad en Toledo basada en un número importante de reclamaciones contra talleres por mala prestación de servicios de reparación en cobertura de aseguradora y dado que los trabajos figuran peritados por la compañía aseguradora y tanto presupuestos como facturas se emiten por parte de dichos talleres a nombre de dichas compañías (no a nombre de los reclamantes), se plantea la consulta de si la tramitación de dichas reclamaciones competen al Servicio de Consumo o a las compañías aseguradoras y si la potestad sancionadora sobre dichos talleres sería competencia de consumo en esos supuestos.

1. Objeto de la consulta

El objeto de la consulta versa en determinar, debido a un número importante de reclamaciones contra talleres por mala prestación de servicios de reparación en cobertura de aseguradora. Dado que los trabajos figuran peritados por la compañía aseguradora y tanto presupuestos como facturas se emiten por parte de dichos talleres a nombre de dichas compañías (no a nombre de los reclamantes), se desconoce si la tramitación de dichas reclamaciones compete al Servicio de Consumo o a las compañías aseguradoras y si la potestad sancionadora sobre dichos talleres sería competencia de consumo en esos

* Trabajo realizado en el marco del Programa de Iniciación a la Investigación de la UCLM cofinanciado por FSE [2015/6084], y con la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, “Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo”, dirigido por el prof. Ángel Carrasco Perera (ref. DER2014-56016-P).



supuestos. Por lo tanto, si se debe remitir al consumidor a su compañía aseguradora y en caso de no aceptación por parte de la misma, si se podría asesorar que se dirija a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, teniendo en cuenta que la disconformidad con los trabajos de reparación realizados por el taller. Se añade que la realidad es que el consumidor refiere en todos los casos que la compañía aseguradora no se responsabiliza ni de la mala prestación de los servicios de reparación del taller ni de los daños y perjuicios ocasionados por dichos servicios quedando el consumidor indefenso en estos casos.

2. Normativa aplicable

Debe tenerse en cuenta por un lado el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes¹, por ejemplo según el artículo 12.3 se trata de una normativa protectora del consumidor o usuario acorde a la regulación general de protección del consumidor, por ejemplo en sede de (LCGC y TRLDCU) se disponen, en realidad, dos tipos de controles: de una parte un control de incorporación o inclusión que deberán traspasar las condiciones generales con independencia de que los contratantes sean consumidores o empresarios; y un control de contenido que únicamente deberán traspasar aquellas condiciones generales incluidas en los contratos en los que uno de los contratantes sea un consumidor, por ello sólo merecen el calificativo de cláusulas abusivas aquellas condiciones generales que no traspasen el control de contenido que se establece “No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura”.

En este caso, tratándose de un contrato de reparación contratado por la compañía aseguradora en beneficio del tercero, siendo expedida la factura a nombre de la compañía debe entenderse aplicable el control de incorporación, sin perjuicio de las dudas que pudieran plantearse en cuanto la aplicación del control de contenido al tratarse de un contrato celebrado directamente entre el taller y la aseguradora. Se trataría de una cuestión discutible, máxime la necesidad de aceptación del beneficiario o destinatario final, que sin embargo no impediría la protección del propietario del vehículo en cuanto a las garantías y posibilidad de reclamación al taller por daños derivados del defecto de la reparación.

¹ Asimismo, en idéntico sentido, puede verse los artículos 17, 18 y 19 del Decreto 2/1995, de 19 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes en la Comunidad de Madrid.



Como ha sido dicho, debe subrayarse como la normativa contenida en el Real Decreto 1457/1986 va dirigida a la protección del usuario, es decir el destinatario de la reparación, sea el que directamente ha contratado el servicio o sea un tercero beneficiado por el contrato celebrado por la compañía aseguradora a su favor y en cumplimiento de la obligación indemnizatoria derivada del contrato de seguro, conforme al artículo 18 LCS. A este respecto, por ejemplo, entre otros, el artículo 14.5 RD 1457/1986 establece que “Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo”.

Asimismo, el apartado 6º del mismo artículo dispone que “Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación”.

En cuanto a las infracciones cometidas por los talleres o establecimientos de reparación el artículo 19.1 se remite a las disposiciones generales que regulan las infracciones y sanciones en materia de consumo y en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria. De este modo se establece las conductas que son consideradas infracciones “A efecto de lo dispuesto en el presente Real Decreto, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria”

Por su parte, según el artículo 1 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro (LCS) establece que el contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Además, el artículo 18 LCS determina que el asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado².

² De este modo, vid., entre otras, la SAP Madrid (Sec. 20ª) 30 septiembre (JUR 2014, 295454).



3. Respuesta

Debe decirse que además de la práctica aseguradora contraria a la libre elección del taller, pues en la mayoría de los casos se obliga se haga en talleres concertados, resulta muy frecuente que tras reparar un vehículo siniestrado, el taller no entregue la factura de la reparación al dueño del vehículo. En estos casos podría plantearse a nombre de quien debería ir la factura del taller, teniendo en cuenta que el destinatario real del servicio de reparación es el titular del vehículo objeto de reparación, máxime cuando en muchas ocasiones es el titular del vehículo accidentado quien paga a la empresa de reparación las facturas de reparación que luego son objeto de indemnización.

Nos estamos refiriendo a los casos en los que el asegurado no ha contratado con el taller, de forma que no tiene que pedir el reintegro de la factura a la aseguradora, sino que es esta misma compañía la que contrata con la empresa de reparación aunque lo haga en beneficio del asegurado. En estos casos es práctica entregar la factura a la empresa aseguradora en lugar de entregarla al propietario del vehículo. La justificación que se suele dar es que quien abona la reparación es la compañía de seguros, y por tanto solo se la envían a la aseguradora. Es por ello que en los casos de que la compañía aseguradora pague directamente, la mayor parte de las facturas van a su nombre, no al nombre titular del vehículo por ser ésta quien paga.

Además de las cuestiones controvertidas que pudieran ser planteadas sobre el pago del IVA³, el inconveniente de esta práctica para el asegurado es que la factura constituye la garantía de la reparación. Toda reparación efectuada tiene una garantía de tres meses y debe generar una factura por la obra/reparación. En este estado de cosas, Resulta problemática la reclamación ante la inexistencia de la factura, sin embargo resulta claro que el pago que puedan hacer las compañías es solo en representación del perjudicado ante un tercero, o por la cobertura recogida en la póliza. Pero es la persona que deposita su vehículo quien autoriza la reparación y por lo tanto adquiere el derecho de tener la

³ En efecto, en la órbita del pago del impuesto del valor añadido ha resultado una cuestión controvertida la consideración de quién es el destinatario, si es la aseguradora que paga la factura o el propietario del vehículo. Interesa determinar quién es el destinatario a estos efectos. Podría tenerse en cuenta lo que pacten las partes, es decir, podría depender de lo que convengan asegurado y asegurador.

Si en virtud de este acuerdo el destinatario es la compañía de seguros, el taller debe repercutir el IVA a la aseguradora. Si el destinatario fuese el tomador del seguro, es él quien debe pagar esta parte. En este punto, entre otras, la SAN (Sala 3ª, Sec. 6ª) 24 febrero 2014 (JUR 2014,114882), respecto a los requisitos subjetivos de la deducción, a la hora de determinar quiénes son los titulares del derecho a la deducción respecto de las cuotas documentadas en facturas emitidas por talleres de reparación de vehículos sujetos a contratos de renting, en relación a reparaciones derivadas de siniestros cubiertos por los contratos de seguro de los vehículos arrendados, se considera al arrendatario como destinatario del servicio de reparación: improcedencia: derecho a la deducción: denegación procedente.



factura de la reparación realizada (y detallada conforme Real Decreto 58/1988, artículo 5. Factura) como garantía de los trabajos realizados.

Por otro lado, debe decirse que la circunstancia de que la aseguradora envíe un perito no significa que adquiera derechos sobre el vehículo. Y si existe una diferencia de opiniones entre el taller y la valoración del perito, el taller deberá avisar al cliente porque él es el propietario del bien.

Aún más debe decirse que el cliente tiene que firmar siempre la recepción y como se ha dicho debe dar conformidad de la reparación para que la compañía efectúe el pago.

Por tanto, es una práctica en algunos talleres que debería ser habitual que antes de llevar a cabo la reparación, el establecimiento tenga la hoja firmada por el propietario de autorización a reparar, y por mucho que un perito autorice sin esa hoja ningún taller debería reparar nada

En efecto, el destinatario directo de la reparación y verdadero cliente es el asegurado y que la garantía siempre la da el taller, y no la aseguradora.

Debe entenderse que, aunque la reparación se pague directamente por la compañía aseguradora el propietario del vehículo objeto de reparación tiene derecho a obtener una copia de la factura, aunque la reparación la pague la aseguradora. Por otra parte también tiene el propietario del vehículo derecho a que se repare correctamente y en caso contrario proceder a reclamar al taller por cumplimiento defectuoso.

Una solución a esta cuestión sería considerar que nos encontramos ante una modalidad de contrato de prestación de servicios de reparación celebrado entre la compañía y el taller a favor del asegurado, conforme al art. 1257 CC. En estos casos, el tercero estaría legitimado para exigir la prestación estipulada a su favor. El tercero tiene la condición de acreedor frente al promitente, como tal tercero, sin llegar a tener la condición de parte. El estipulante, como parte, también está obligado a reclamar el cumplimiento de lo pactado a favor del tercero, STS 6 junio 2003 (RJ 2003, 5341). El derecho de crédito concedido al tercero es autónomo y directo. Según el artículo 1257.2 CC⁴, el tercero está legitimado para requerir el cumplimiento de lo pactado a su favor, si lo hubiera aceptado y comunicado al obligado antes de la revocación de la estipulación.

Respecto a este tema, se ha planteado en la doctrina si la aceptación del tercero opera como condición o requisito de la adquisición del derecho o si cumple únicamente la

⁴ Según el artículo 1257.2 CC: “Si el contrato contuviere alguna estipulación en favor de un tercero, éste podrá exigir su cumplimiento, siempre que hubiese hecho saber su aceptación al obligado antes de que haya sido aquélla revocada”.



función de limitar la facultad revocatoria. En este sentido como ha interpretado una parte de la doctrina, la aceptación del tercero constituye un requisito legal de adquisición del derecho a la prestación con efecto retroactivo⁵. No obstante, la mayoría de la doctrina reconoce la adquisición inmediata del derecho por parte del tercero desde la celebración del contrato, en este caso, la aceptación únicamente cumple la función de impedir la revocación⁶.

Sea como fuere, debe decirse que el contrato de seguro constituye la relación subyacente que actúa como causa de la atribución patrimonial que recibe el tercero. En este caso responde a una causa “solvendi”, es decir, al cumplimiento de una obligación preexistente, como es la reparación del vehículo siniestrado a cargo de la compañía aseguradora, conforme al artículo 18 LCS. Esta relación no es considerable para el promitente, pero determina las consecuencias que el contrato producirá entre estipulante y beneficiario. Así, tratándose de “causa solvendi” se entiende pagada la deuda (total o parcialmente, según el “quantum”).

En cuanto a la relación que más interesa a los efectos de la consulta, es decir la relación entre el promitente y el beneficiario; es decir entre el establecimiento de reparación o taller y el beneficiario, debe decirse que se trata de una relación patrimonial en cuya virtud el beneficiario es el titular del derecho subjetivo establecido a su favor, pudiendo exigir por tanto la prestación a su favor que soporta, como sujeto pasivo, el promitente. Dado que en la práctica lo más frecuente es que la prestación sea obligacional, esto convierte al beneficiario en acreedor y al promitente en deudor. La acción del beneficiario es directa frente al promitente, por lo que no tiene que demandar al estipulante o compañía aseguradora ante el cumplimiento defectuoso de la prestación de reparación que hubiera llevado a cabo el taller, pudiendo reclamar a él directamente.

En este punto podemos plantearnos, teniendo en cuenta lo establecido por la doctrina en cuanto las excepciones que puede oponer el promitente o taller frente a la reclamación del beneficiario, la posibilidad de oponer las excepciones basadas en la falta de validez del contrato (ejemplo, contrato nulo), las basadas en condiciones objetivas de exigibilidad del derecho del beneficiario (ejemplo, prescripción de la acción para reclamar) y las basadas en las relaciones promitente-beneficiario (ejemplo, compensación de créditos y deudas). No obstante, las dudas sobre la aplicación de las excepciones basadas en la relación estipulante- promitente (ejemplo, incumplimiento del estipulante, *exceptio non adimpleti contractus*)⁷. La mayor parte de la doctrina niega tal posibilidad al promitente,

⁵ ALBADALEJO, *Derecho Civil*, t. III, vol. II, 8ª ed., Bosch, Barcelona, 1975 p. 432.

⁶ DIEZ PICAZO, *Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial*, t.1, Civitas, Madrid, 1996, pp. 542.

⁷ Ello justificaría, por ejemplo que el taller quedara obligado a devolver a la compañía aseguradora de forma inmediata las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.



de acuerdo con el carácter autónomo del derecho del tercero⁸.

Por tanto, el titular del vehículo podría solicitar y cumplimentar la hoja de reclamaciones, dejando constancia de su disconformidad con el servicio recibido, más que sobre el precio pagado por la compañía. La cumplimentación de la hoja de reclamaciones le permitirá que resulte más fácilmente prosperable su reclamación ante los servicios de consumo o si fuera conveniente en la vía judicial⁹.

Por todo ello podría decirse, que al margen de la reconocida posibilidad del dueño del vehículo reparado de reclamar contra la aseguradora por incumplimiento de sus obligaciones conforme a lo establecido en la legislación aseguradora y en el contrato de seguro, el propietario del vehículo podrá reclamar al taller la entrega de las piezas y recambios realizados así como hacer uso de la garantía que le asiste por las reparaciones incorrectamente realizadas¹⁰.

Por último y en otro orden de cosas, debe entenderse, de igual manera que si se planteara la cuestión de a quien deben ser devueltas las piezas sustituidas después de la reparación por parte del establecimiento de reparación, en principio, la respuesta sería que al dueño del vehículo reparado cuyas piezas han sido sustituidas por encargo de la compañía aseguradora, no obstante, la aplicación de la doctrina del enriquecimiento sin causa en la cuantificación de la reparación, podrían justificar que la entrega fuera hecha a la compañía aseguradora.

4. Conclusión

Con independencia de que el dueño del vehículo reparado pueda reclamar contra la aseguradora por incumplimiento de sus obligaciones conforme a lo establecido en el artículo 18 LCS, aún más, en el caso planteado y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 1257.2 CC, el propietario del vehículo tendrá también derecho a reclamar al taller la entrega de las piezas y recambios realizados, así como hacer uso de la garantía que le asiste por las reparaciones incorrectamente realizadas.

⁸ DIEZ PICAZO, Op. Cit., pp. 545 y ss.

⁹ De este modo, el Artículo 17 del Real Decreto 1457/1986, cuando se refiere a las Reclamaciones, además de la obligación de todos los talleres de reparación de vehículos automóviles de tener a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones», se establece que estas se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía, quien en el plazo de quince días hábiles desde su recepción y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la Empresa afectada, a la Asociación Provincial de Talleres correspondiente, y a las Entidades del sector que se entiendan oportunas, otorgándoles un plazo que será de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

¹⁰ Vid. Artículos 9, 15 y 17 del Real Decreto 1457/1986.