



QVADRIGAS
ABOGADOS



LA RESERVA DEL DERECHO DE ADMISIÓN EN LOS TALLERES DE VEHÍCULOS

ALFREDO BRIGANTY



LA RESERVA DEL DERECHO DE ADMISIÓN EN LOS TALLERES DE VEHICULOS.

Alfredo Briganty
Qvadrigas Abogados

Seguro que alguna vez hemos leído en algún establecimiento abierto al público (en bares, restaurantes, cines y discotecas) un cartel anunciador advirtiéndole que está *reservado el Derecho de Admisión*. El sentido común nos ha permitido interpretarlo como un privilegio consustancial a la propiedad privada y a la libertad de empresa, en torno al orden público, como un derecho limitado y distante del mero capricho, para garantizar la seguridad, la tranquilidad, el respeto y el normal desarrollo de cualquier actividad.

Si vengo a reflexionar sobre su alcance es porque no es la primera vez que me han preguntado si un taller puede negarse a atender un vehículo. La última, hace un mes, a instancias de un concesionario, único taller autorizado de una marca de coches de reconocido prestigio en una isla, al que un cliente de su propia marca había cogido por banda, faltándole el respeto, e incluso amenazando a sus empleados, con chantajes tan burdos como la posibilidad de atrincherarse en la puerta del local con pancartas denigratorias y de hacer uso de los medios de difusión.¹

No voy a ocultar mi inquietud ante la respuesta, pues se trata de una cuestión que requiere de un análisis exhaustivo de la casuística, teniendo en cuenta, además, que el derecho de los consumidores se ha convertido en un fortín del que difícilmente sales indemne.

Siempre hay que tener presente la normativa aplicable a los talleres (el *Decreto de Talleres*, para nosotros, el *Decreto*)², y contextualizar la problemática con otras disposiciones de nuestro Ordenamiento Jurídico, en el ámbito del derecho de la contratación y de la competencia.³

Para afrontar el asunto debo decir, a priori, que la Norma obliga a los talleres a atender al público, y que prohíbe expresamente, en ejercicio del *Derecho de Admisión*, la discriminación, ya fuera por razón de raza u origen, sexo, religión, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, u otras circunstancias personales o sociales protegidas⁴. Tampoco ampara la arbitrariedad si no existe una causa objetiva y razonable que justifique el agravio. Para entendernos, **el derecho de admisión no legitima decisiones sin fundamento.**

¹ Sobra aludir a algún que otro medio (tik-tok) que ha cobrado especial relevancia en el sector de la automoción por las denuncias que viene haciendo sobre problemas técnicos en los vehículos y posibles deficiencias en la reparación.

² Ver **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 componentes [BOE» núm. 169, de 16/07/1986], vulgarmente conocido como el *Decreto de Talleres*.

³ Derecho de consumo, contratación civil, seguridad industrial y, en el caso del taller oficial, derecho de la competencia y obligaciones frente al fabricante.

⁴ Arts. 2, 3 y 17 de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Quede constancia, además, de que el referido *Decreto* se refiere al *Derecho de Admisión* sólo en uno de sus artículos⁵, con una simpleza que tampoco ayuda a resolver los casos controvertidos, pues establece con carácter general, **(i)** la obligación para todos los talleres de atender al público en horario laboral; **(ii)** de no postergar los trabajos en garantía, y **(iii)** la posibilidad para los talleres oficiales⁶ de rechazar la atención de los vehículos de las marcas que sean ajenas a su contrato de colaboración mercantil.

Como se puede apreciar, la Normativa viene a decirnos, sin mayores alardes, que los talleres quedan obligados a atender, dentro de su horario, al público que acuda con su vehículo solicitando un servicio, salvo que se trate de un taller oficial, único legitimado expresamente por el Decreto, para invocar el *Derecho de Admisión*, solo si se trata de un vehículo de una marca distinta a la que representa contractualmente.

No cabe duda de que una obligación de hacer, tan vaga, es insuficiente, no sólo por el alambicado y garantista derecho del consumidor, sino también, por la atomización existente en el mercado de la posventa, en el que los talleres autorizados son los menos, y existe diversidad y multiplicidad de tipos de talleres por ramas de actividad.⁷

El *Derecho de Admisión*, pues, tal y como ha sido regulado, puede parecer estéril ante los desmanes y caprichos de la clientela, de siempre protegida hasta la sinrazón.

Desde la perspectiva del consumidor podría entender que el legislador haya querido proteger los intereses generales, pero esta política garantista, siempre en favor del cliente, **no debe obviar en defensa de los talleres, la aplicación de principios elementales del derecho, como el de buena fe, ni la sanción consustancial al abuso de derecho**⁸.

No es baladí, en este sentido, que la propia normativa de protección de los consumidores sancione la negativa injustificada a atender sus demandas, siempre que se produzcan de buena fe y

⁵ **Art. 13. Derecho de admisión.**

1. *Los talleres atenderán al público en sus establecimientos, siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido.
Los servicios cubiertos por garantía no deberán sufrir ninguna postergación.*
2. *Los talleres oficiales a que se hace referencia en el artículo 3. 1, b), del presente Real Decreto podrán reservarse el derecho de admisión de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.*

⁶ **El Art. 3.1. b) del Decreto** considera taller oficial de marca a aquel que está vinculado a la red predeterminada por un fabricante de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.

⁷ **Art. 3 del Decreto. Clasificación de los talleres**

⁸ **Art. 7 del Código Civil.**

- 1 *Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe.*
2. *La Ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo. Todo acto u omisión que, por la intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho, con daño para tercero, dará lugar a la correspondiente indemnización y a la adopción de las medidas judiciales o administrativas que impidan la persistencia en el abuso.*

su satisfacción se encuentre dentro de las disponibilidades del prestador habitual⁹, por lo que parece razonable entender, a sensu contrario, que **no toda negativa por parte de un taller ha de ser necesariamente ilícita, cuando existan causas objetivas que permitan justificarla.**

Cualquier taller, ya sea independiente o miembro de una red autorizada, debe estar amparado por el ordenamiento jurídico si se niega, de manera objetiva, transparente y justificada, a la atención de un servicio concreto, sin necesidad de que el ejercicio de este derecho suponga, la mayoría de las veces, problemas con la OCU, ante los organismos de consumo provinciales, e incluso frente a los tribunales de justicia.

No es justo, en esta sociedad tan reivindicativa, que se desampare al empresario frente a las exigencias, muchas veces egoístas y atrabiliarias, del consumidor. En este sentido, quede constancia de que el *Decreto de Talleres* permite que no tengan que asumir lo inasumible, sin necesidad de circunscribirnos al *Derecho de Admisión*, al referirse a distintos supuestos que pueden producir efectos análogos, como veremos a continuación.

Dicho esto, teniendo en cuenta que solo está regulado el *Derecho de Admisión* en favor de los Talleres Autorizados, respecto de los vehículos que no sean de su marca, no cabe confundir la naturaleza jurídica de este *Derecho* ante el rechazo a ejecutar una determinada reparación, aunque los efectos fueran idénticos desde un punto de vista práctico. El *Derecho de Admisión* trae causa de la libertad de empresa y la negativa a realizar una reparación, del cumplimiento de la normativa específicamente aplicable a la actividad.

Veamos, independientemente del matiz jurídico, cómo la casuística nos permite obtener efectos análogos desde prismas distintos:

a) La concurrencia de una actitud violenta, rebelde, amenazante o gravemente conflictiva de un usuario, como la del cliente isleño, justifica la negativa a atender su vehículo, no sólo para garantizar la seguridad, la tranquilidad, el respeto y el normal desarrollo de la actividad empresarial, sino también, porque todo empresario tiene la obligación de velar por la seguridad personal de sus empleados¹⁰.

Parece obvio que carecería de sentido negar el ejercicio del *Derecho de Admisión* a un empresario que está siendo extorsionado por las bravuconadas de un potencial cliente, cuanto más si se trata de un taller autorizado, incluso si fuera el vehículo de la marca que particularmente representa el taller.

Bastaría con invocar la libertad de empresa, la autonomía de la voluntad en el ámbito de la contratación, la ausencia de buena fe por parte del usuario y la defensa de la seguridad de los trabajadores, para justificar que se trata de una decisión objetiva, proporcionada y acreditable por parte del taller.¹¹

⁹ Art. 3.2.8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

¹⁰ Art. 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

¹¹ Ver el reseñado **Art. 7 del Código Civil**, junto al **Art. 1258 del mismo cuerpo legal**: *Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.*

Ni que decir tiene que nadie puede estar obligado a hacer, aunque se trate de un servicio en un local abierto al público, aquello que pudiera poner en peligro la integridad de sus empleados, afectando a la dignidad e imagen de su empresa, y mucho menos si se puede demostrar que el taller está siendo víctima del desenfreno y la soberbia de un usuario. La insolencia, la violencia y la insensatez de algunos, no puede quedar amparada por el derecho del consumidor, independientemente de la tipología del taller.

b) La morosidad del cliente, con deudas anteriores facturadas, podría ser alegada también por el taller como causa objetiva para rechazar la prestación de un nuevo servicio, invocando los mismos criterios de la autonomía contractual y la ausencia de buena fe, junto al abuso de derecho, siempre que no se tratara del simple retraso en el pago de una factura, sino de una deuda reclamada, líquida, vencida y exigible. Es tanto como decir, aquí no se te atiende hasta que no pagues...

c) La falta real de capacidad técnica por parte del taller, por ser inidóneo para el servicio solicitado, también podría servir para negar la prestación de un servicio.¹² Pensemos en un vehículo eléctrico, o de nueva generación y en la necesidad de unos conocimientos y de una experiencia concreta. Poco podría objetarse en tal supuesto, salvo que se tratara de un taller autorizado, al que se presupone la formación y eficiencia en todo caso.

d) La solicitud de una reparación ilegal, cuando se le pidan modificaciones no homologables en un vehículo; la anulación de sistemas anticontaminación; determinadas alteraciones de sistemas de seguridad; la alteración de componentes cuya utilización esté prohibida,¹³ también podría suponer la negativa a atender la reparación.

e) La exigencia de una reparación técnicamente incorrecta, a criterio del taller, que puede y debe preservar su profesionalidad a la hora de prestar el servicio,¹⁴ bien podría invocarse para rechazar una reparación.

f) La falta de colaboración del usuario en el supuesto de una reparación en garantía, perjudicada por una manipulación anterior, no homologable, en el vehículo.¹⁵

¹² El propio **Decreto**, como ha quedado expuesto, clasifica los talleres por ramas y especialidades y condiciona su actividad a la tenencia de los medios técnicos correspondientes [Ver **Arts. 3, 4.7.b) y 4.8**]. Un taller sin medios para atender vehículos eléctricos no podría ser obligado por un usuario a que su vehículo fuera reparado. Aun tratándose de un taller oficial, no siempre, se reúnen las condiciones idóneas para atender vehículos de cierta complejidad.

¹³ A tenor de lo dispuesto en el **art. 1255 del Código Civil**, la autonomía contractual encuentra su límite en la ley, la moral y el orden público, y el artículo 9.2 del Decreto, prohíbe a cualquier taller instalar piezas, elementos o conjuntos cuya utilización no esté permitida.

¹⁴ Sabido es que en la actualidad el uso de medios digitales y de la propia IA puede confundir a los clientes o usuarios que, ufanos, acuden a los talleres indicando cómo se debe proceder con su vehículo, incluso indicando el tipo de pieza a utilizar.

¹⁵ Ver **Sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga número 400/2019, de 6 de junio**, que analiza el caso de un vehículo que había sido manipulado previamente en un taller no oficial ni autorizado y, producida posteriormente una avería en la caja de cambios, su propietario no permitió al taller oficial desmontarla, impidiendo así determinar el origen de la avería, cubierta por la garantía. La Audiencia consideró justificada la negativa a asumir la reparación con cargo a la garantía.

g) La solicitud de instalación de piezas aportadas por el usuario, teniendo en cuenta que no podría el taller ofrecer la garantía de rigor, si no llegara a verificar la procedencia, idoneidad, compatibilidad o seguridad del componente aportado. Sobre todo, si afecta a sistemas operativos del vehículo, tan importantes como los frenos, la dirección, la suspensión, componentes eléctricos críticos o elementos de seguridad.¹⁶

h) Incluso si el cliente rechaza reparaciones objetivamente necesarias para la seguridad del vehículo.¹⁷

No cabe duda de que son muchos los caminos que conducen a Roma, les llames como les quiera llamar...

Expuesto cuanto antecede, cometería un error quien extrajera de mi reflexión la existencia de un derecho ilimitado para negar al usuario la atención de su vehículo, después de haber puesto de manifiesto que la norma obliga a cualquier taller a atender al público en horario laboral, cuánto más si se tratara de un taller autorizado, con las exigencias adicionales que en su caso pudieran exigir los fabricantes. De ahí que podría ser admisible para un taller independiente lo que para un taller autorizado fuera un incumplimiento contractual.

Recomiendo, aun así, analizar la normativa autonómica porque, aunque no sirviera para desvirtuar mi criterio, seguro que introduce algunos matices de especial interés.¹⁸

Por último, permítanme algo de Perogrullo, como el derecho que asiste al usuario a reclamar al taller, tanto en vía administrativa como judicial, por lo que se debe actuar con mucho rigor. Cuanto más objetivo y documentado este el ejercicio del *Derecho* y/o la causa del rechazo, más defendible será su viabilidad. De lo contrario, el riesgo jurídico de conflictos con el cliente será ineludible.

¹⁶ Ver **Art. 16.5 del Decreto**.

¹⁷ Ver **Art. 16.6 del Decreto, en relación con el art. 14.6** <<El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con la o las reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 6 del artículo 14, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.>>

¹⁸ - Decreto 9/2003 de la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA núm. 30, de 13 de febrero de 2003).

Su artículo 13 nos dice que el taller atenderá al público dentro del horario anunciado y, además, establece que cuando no pueda prestar inmediatamente o ese mismo día el servicio, deberá dar cita para día y hora determinados.

- Decreto 1/1998, de 8 de enero, del Principado de Asturias.

Su artículo 13 permite a los talleres reservarse el Derecho de Admisión amparándose en causas razonables, objetivas y proporcionadas que deberán ser, en todo caso, objeto de publicidad.

- Decreto 96/2002, de 25 de junio, de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Su artículo 11 permite a los talleres reservarse el Derecho de Admisión amparándose en causas razonables, objetivas y proporcionadas, que deberán ser comunicadas por escrito al usuario. Asimismo, permite a los talleres oficiales de marca reservarse el Derecho de Admisión respecto de vehículos de otras marcas distintas de la representada.

A modo de resumen y como corolario, el *Decreto* es restrictivo y el único *Derecho de Admisión* expresamente reconocido como tal es el del taller oficial respecto de vehículos de otras marcas.

Aun así, la interpretación de la diversa normativa existente en nuestro Ordenamiento jurídico, permite constatar otras causas objetivas que posibilitan al empresario rechazar algunas solicitudes del cliente, ya sea por su comportamiento ante el taller y sus empleados, por imposibilidad técnica del taller, por la solicitud de una intervención ilegal o porque suponga falta de seguridad en el vehículo, entre otras, por lo que, independientemente de la fina línea que regula el *Derecho de Admisión*, sus efectos se llegan a conseguir por otras vías que, aunque sinuosas, conducen al mismo resultado.

Termino, fiel a mi costumbre, para recordar a mi madre, a quién sigo escuchando decir con frecuencia que “*no todo vale*.”

Así lo veo yo, siempre con el mismo entusiasmo.

QVADRIGAS
A B O G A D O S

