

Servicio de grúa: tus derechos y pasos clave

1) Introducción breve

Una avería o un percance puede dejarte sin poder continuar la marcha.

En ese momento, el servicio de grúa suele ser la opción más rápida para trasladar el vehículo.

Esta guía resume la información y documentación que puedes exigir, y cómo reclamar si algo no encaja.

2) Idea clave

Antes de mover el vehículo, pide información por escrito y guarda copias de todo.

3) En el momento de pedir la grúa: qué conviene comprobar

Si lo gestionas con el seguro o si pagas tú

- Con seguro: lo habitual es que te entreguen una orden de servicio.
- Pago directo: deben darte un presupuesto previo que tienes que firmar antes de prestar el servicio.
- En ambos casos: pide que consten origen, destino y descripción del servicio.

Información previa obligatoria (hoja informativa)

Tienes derecho a recibir información clara, en castellano, y con impuestos incluidos.

Esa información se facilita normalmente mediante una hoja informativa antes de iniciar el transporte.

- Datos de la empresa (identificación fiscal, domicilio) y autorización de transporte.
- Operaciones que realizan y precio por kilómetro, indicando qué incluye el horario habitual.
- Medios de pago admitidos y mención de hojas de reclamaciones.
- Recargos posibles (nocturno, festivo o fuera de horario) y sus condiciones.

Recargos: nocturno, festivo o fuera de horario

Los recargos deben estar informados antes de contratar.

Si coinciden varias circunstancias, no deberían acumularse: se aplica uno u otro según el caso.

- Ejemplo habitual: el servicio nocturno se considera entre las 22:00 y las 6:00.
- En algunas comunidades se prohíben recargos por “urgencia” o “inmediata disponibilidad”.

Presupuesto previo u orden de servicio: qué debe incluir

El presupuesto (si pagas tú) o la orden de servicio (si paga el seguro) son documentos obligatorios.

Se expiden por duplicado: una copia es para ti.

- Identificación del prestador y matrícula de la grúa.
- Datos del vehículo transportado (marca, modelo y matrícula).
- Origen, destino, kilómetros, operaciones y recargos (si los hay).
- Importe total desglosado (cuando el pago es directo) y firma de ambas partes.

Si no aceptas el presupuesto

Si finalmente no aceptas el presupuesto, la empresa solo puede cobrarte si te lo avisó antes.

Ese cobro se vincula normalmente a los kilómetros recorridos por la grúa hasta el lugar donde estás.

Factura o justificante: cuándo exigirlo

Si pagas el servicio, deben entregarte una factura o justificante del servicio prestado.

Si el servicio se realiza a cargo del seguro, puede que no exista factura a tu nombre.

- Datos del prestador y número de factura o documento.
- Identificación del vehículo y descripción de las operaciones.
- Importe total y, si procede, recargos aplicados.

Destino del vehículo: tú eliges

No pueden condicionarte el servicio a llevar el vehículo a un taller concreto.

Puedes exigir el traslado al taller o destino que indiques, dentro de lo pactado.

4) Ejemplo práctico

Te quedas tirado un domingo a las 22:30 y contratas una grúa de pago directo.

Antes de enganchar el coche, pides la hoja informativa y el presupuesto con el recargo nocturno.

Compruebas el origen y el taller de destino, firmas y guardas tu copia. Al finalizar, exiges factura.

5) Conviene tener en cuenta

- Pide siempre hoja informativa y presupuesto u orden de servicio antes de mover el vehículo.
- Guarda fotos del estado del coche y de accesorios visibles, por si surgen discrepancias.
- Si hay recargos, que consten por escrito y no aceptes cargos que no entiendas.
- Si el precio te parece abusivo, lo clave es si te informaron antes y por escrito.

6) Preguntas frecuentes

- **¿Me tienen que dar factura?** Si pagas tú, sí. Si va con seguro, puede no ser necesaria.
- **¿Pueden obligarme a ir a un taller concreto?** No. Tú eliges el destino.
- **¿Pueden cobrarme si rechazo el presupuesto?** Solo si te lo avisaron antes y con el límite previsto.
- **¿Se pueden acumular recargos?** En general, no deberían acumularse si coinciden.
- **¿Qué pasa si no me dan hojas de reclamaciones?** Puedes reclamar igualmente por cualquier medio y aportar pruebas.

8) Normativa de aplicación

- **Decreto 151/2001, de 13 de septiembre, por el que se regula la protección de los consumidores en la prestación de servicio de las grúas de vehículos automóviles.**
- **[Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)**

9) Temas relacionados

- Asistencia en carretera del seguro: límites de kilómetros, destinos y exclusiones.
- Reparaciones de vehículos: presupuesto, resguardo de depósito y garantías.

- Hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo: cuándo conviene y cómo se solicita.

10) Cierre

En un servicio de grúa, la clave es tener información y documentos antes de que el coche se mueva.

Si algo no encaja, reclama pronto y por canales que dejen constancia.

Fecha de publicación: mayo de 2026