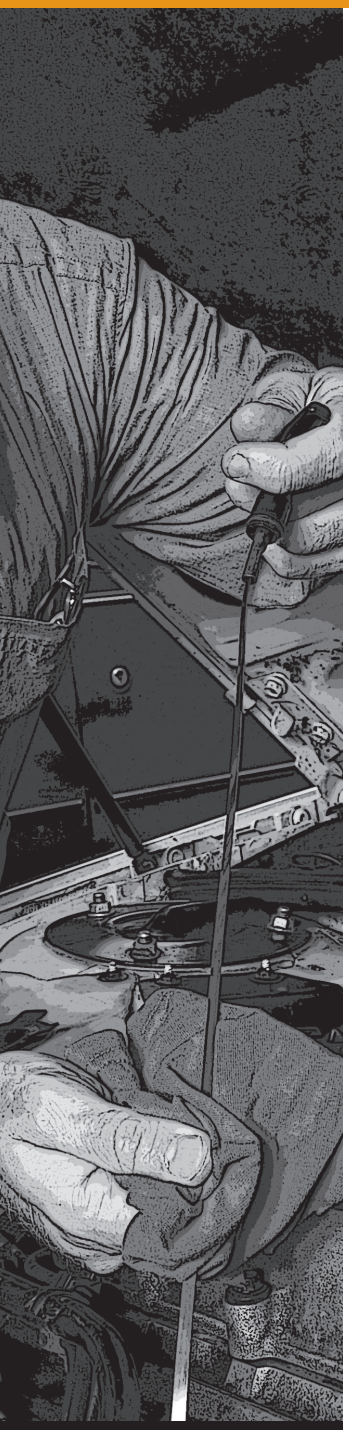
Reparaciones del Automotor

Antes y después



Cortesía del Procurador General del Estado de Washington la oficina

¿Cómo decido dónde reparar mi automóvil?

Usted nunca sabe cuándo le fallará su confiable automóvil. Por esa razón, el mejor momento para buscar un establecimiento de reparación de automóviles es antes de necesitarlo. Tomarse un tiempo para elegir es una decisión inteligente para usted y su automóvil.

Si su automóvil todavía está cubierto por una garantía, consulte al fabricante para ver si hay requerimientos especiales antes de efectuar las reparaciones. Si su automóvil ya no está cubierto por la garantía, sea responsable y busque un establecimiento que satisfaga sus necesidades.

La mejor información proviene de familiares y amigos que hayan tenido buenas experiencias con un establecimiento de reparación. También puede verificar esta información en la Oficina de Defensa al Consumidor (Better Business Bureau, BBB) de su localidad y en la Asociación Americana de Automóviles (American Automobile Association, AAA) para averiguar qué tipo de antecedentes tiene el establecimiento en cuanto a los consumidores. Finalmente, no dude en solicitar información en el mismo establecimiento.

¿Cuáles son mis derechos cuando estoy tratando con un establecimiento de reparación de automóviles?

Antes de concertar cualquier tipo de trabajo, conozca sus derechos. La ley de Washington requiere que los establecimientos de reparación de automóviles actúen de manera apropiada y brinden cierta información. (RCW 46.71).

Por ley, usted tiene derecho a:

- Un presupuesto escrito por las reparaciones que costarán más de $100, a menos que usted renuncie a ese derecho o les permita proceder con las reparaciones por teléfono o por escrito.
- Devolución o inspección de todos los repuestos reemplazados. Usted debe solicitar esto antes de que comiencen el trabajo.
- Aprobar oralmente o por escrito cualquier reparación que aumente el costo estimado original, antes de los impuestos, por más de un diez por ciento.
- Si su vehículo fue dehado en un establecimiento de reparación sin que haya contacto personal entre usted y el establecimiento, el establecimiento debe obtener su autorización escrita u oral antesde comenzar las reparaciones.

Se exige que estos derechos sean exhibidos en un lugar visible en todos los establecimientos de reparación, como un recordatorio para usted.

Qué hacer cuando se decidió por un.

Una vez que usted encontró un establecimiento que le gusta, recuerde que sólo se puede realizar el trabajo que usted autorizó y asegúrese de conservar todos los registros escritos de la transacción.

Antes de realizar los trabajos de reparación:

- Averigüe si los repuestos o el servicio necesario están cubiertos por una garantía vigente. Si esto es así, asegúrese de que el establecimiento de reparación respete dicha garantía.
- Si usted necesita reparaciones caras o complicadas - considere la posibilidad de buscar una segunda opinión.
- Averigüe si le cobrarán honorarios para averiguar qué es lo que le pasa a su automóvil.
- Consiga un presupuesto, tanto para las partes como para la mano de obra necesaria para el arreglo. Si le parece demasiado caro, solicite una explicación o considere buscar una segunda opinión.

Una vez que usted autoriza la reparación acorde al presupuesto, usted debe pagar el costo de la reparación antes de llevarse su automóvil.

Qué hacer en caso de que no esté satisfecho con la reparación.

A pesar de que la mayoría de los establecimientos de reparación brinda una buena experiencia para sus clientes, hay algunos en los que se podrían presentar ciertos problemas aunque usted haya hecho todo lo que debía hacer.

sigue →

Reparaciones del Automotor

A continuación citamos algunos consejos para tener en cuenta en caso de que usted esté teniendo problemas con un establecimiento de reparación:

- Las reparaciones que usted autorizó no arreglaron su automóvil. Antes de culpar al establecimiento por el problema, piense si usted autorizó las reparaciones necesarias o intentó arreglar lo mínimo. Muchas veces apostamos por los arreglos más baratos y perdemos.

- Si usted autorizó y recibió las reparaciones según lo recomendado pero aún no está conforme - averigüe si el establecimiento ofrece una garantía. Discuta la situación con el propietario/gerente y determine dónde está el problema: problemas en la comunicación, mano de obra deficiente, diagnóstico erróneo o partes defectuosas.

- Una vez que haya identificado el problema, soluciónelo. No se convierta en el problema. Organícese y esté listo para negociar.

Qué clase de cosas son consideradas violaciones de la ley

Una violación a la ley de reparaciones del automóvil también es una violación a la ley de protección al consumidor (RCW 19.86). Esto significa que un consumidor perjudicado puede recuperar hasta tres veces el monto de los daños (hasta $10,000) en una acción judicial favorable.

Conforme la ley, las siguientes acciones específicas son injustas, engañosas o ilegales:

- Publicidades falsas, engañosas o deshonestas.

- Decir un precio estimado falso para una reparación específica ("menor al real").

- Quedarse con el pago de un cliente por repuestos que no se entregaron o instalaron o por reparaciones que no se llevaron a cabo.

- Utilizar el vehículo de un cliente, sin su permiso, para fines que no estén relacionados a la reparación o diagnóstico del mismo.

- Quedarse con los pagos del cliente y del proveedor de la garantía por el mismo repuesto o trabajo cubiertos por la garantía.

- No exhibir el cartel de información de derechos.

- No cumplir sustancialmente con la ley de presupuestos escritos.

- No conservar las fracturas y/o los presupuestos durante un año.

- No entregarle al cliente, a solicitud del mismo, una copia de cualquier documento que haya firmado.

- Cobrarle al consumidor reparaciones "innecesarias". Conforme la ley, las "reparaciones innecesarias" son aquellas que el taller mecánico aseguró que eran necesarias (en lugar de sólo recomendarlas), pero no hay fundamento razonable para realizarlas.

Un fundamento razonable para una reparación necesaria incluye, pero no se limita a:

(a) Que el servicio de reparación cumple con las especificaciones establecidas por la ley o el fabricante del vehículo, componente o repuesto;

(b) Que la reparación cumple con los estándares aceptados por la industria; o

(c) Que la reparación fue llevada a cabo específicamente a solicitud del cliente

¿Adónde más puede obtener ayuda?

Si aún necesita ayuda, hay más recursos para recibir asistencia.

Éstos incluyen:

- Ponerse en contacto con el Centro de Recursos del Consumidor en la Oficina del Procurador General llamando al: 800-551-4636 (www.atg.wa.gov/consumer) o con la Oficina de Defensa al Consumidor (Better Business Bureau, BBB).

- Determinar si el dueño del establecimiento accede a resolver la disputa por medio de un centro de mediación o arbitraje.

- Considerar llevar el caso por su cuenta a un tribunal de instancia o hablar con un abogado para más opciones.

Para obtener más información, visite nuestro sitio web en www.atg.wa.gov/consumer o llame al 1-800-551-4636