Una Guía para el Consumidor con Relación a Reparaciones Automotrices en California

Oficina de Reparaciones Automotrices
Departamento de Asuntos del Consumidor de California

Una Guía para el Consumidor con Relación a la Reparación de Automóviles

Al igual que muchos californianos, probablemente usted dependa de su automóvil para la vida diaria. Cuando su vehículo necesita mantenimiento o reparación—como sucederá ocasionalmente, independientemente de lo bien que lo mantenga—usted desea que el trabajo se realice rápida y eficientemente y a un costo razonable.

Usted no necesita ser un experto en reparaciones automotrices para mantener adecuadamente su vehículo. Usted puede mantener su automóvil en buenas condiciones y asegurarse de llevar una buena relación con su taller mécanico, simplemente siguiendo las recomendaciones en este folleto.

Estas recomendaciones también le ayudarán a proteger sus derechos, en conformidad con la ley, en caso de que tenga un problema. Le recomendamos lo siguiente:

1. Lea y entienda su manual de propietario.
2. Elija un taller que crea que puede proporcionarle el servicio que necesita.
3. Conozca sus derechos como consumidor.
4. Mantenga esta útil guía en la guantera de su automóvil y consúltela, antes de llevar su automóvil a un taller mecánico.

El Mantenimiento de su Auto no Tiene que Ser una Experiencia Angustiosa

Su manual de propietario le ayudará a entender los indicadores en su tablero, y le indicará qué medidas tomar si los indicadores de advertencia se encienden. A medida que la tecnología es más sofisticada, los automóviles están más alerta para diagnosticar problemas mecánicos. Esto puede ayudarle a ahorrar dinero, al detectar problemas oportunamente.

Al manejar diariamente, ponga atención a cualquier cosa que se salga de lo ordinario y atiéndala lo antes posible. Casi todos los problemas simplemente empeorarán con el tiempo.

No olvide que los procedimientos simples y económicos como los cambios de aceite y las afinaciones verdaderamente pueden ayudar a que su automóvil dure más y evitan problemas más graves y caros. Nunca es demasiado tarde para familiarizarse y seguir el horario de mantenimiento recomendado en su manual de propietario.

Si no tiene un ejemplar de su manual de propietario, llame a su concesionario local para ver si tienen uno a la disposición. Vale la pena obtener uno.

Elija un Taller Mecánico antes de Necesitarlo

Una de las mejores maneras para elegir un taller mecánico es por medio de recomendaciones verbales. Pregúnteles a sus amigos y asociados qué talleres mecánicos prefieren y por qué.

Es posible que las organizaciones para el consumidor puedan ayudarle poniéndolo al tanto de la reputación de un taller en particular. La Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor *(Department of Consumer Affairs' Bureau of Automotive Repair–DCA/BAR)* puede, cuando se le solicita por escrito, proporcionar información con respecto a la situación en relación con la licencia de un taller, cualesquier medidas disciplinarias en contra de éste y, en muchos casos, cualesquier quejas recibidas. La información también está a la disposición en el sitio electrónico en la red del *DCA*: www.dca.ca.gov.

Si puede, es una buena idea poner a prueba al taller mecánico con un trabajo de mantenimiento menor, como por ejemplo una afinación. Si está satisfecho con el trabajo y el servicio que recibió, probablemente ha encontrado el taller a su medida.

¿Qué Hace que un Taller Mecánico Sea Bueno?

Qué hay que buscar al escoger un taller mecánico:

Instalaciones

- Lugar de trabajo ordenado y bien organizado.
- Equipo moderno.
- Lineamientos explicados claramente y a la vista con respecto a las tarifas por mano de obra, garantías y métodos de pago.

Personal

- Personal cortés y servicial.
- Gerente de servicios dispuesto y capacitado para contestar sus preguntas.
- Técnicos capacitados.

Busque indicaciones como certificaciones de Excelencia en el Servicio Automotriz *(Automotive Service Excellence–ASE)* o certificados de capacitación avanzada. Otras señales de profesionalismo incluyen la afiliación al Consejo de Servicio Automotriz *(Automotive Service Council)*, Oficina de los Mejores Negocios *(Better Business Bureau)* o condición activa de reparador de automóviles aprobada por la compañía *AAA*.

Especialidad del Taller

Algunos talleres se especializan. Pregunte si los técnicos trabajan regularmente en su marca y modelo de automóvil o camión, y asegúrese de que se sientan cómodos haciendo la clase de reparación que usted necesita—especialmente si necesita un trabajo mayor.

Explique el Problema Claramente

Recuerde que usted conoce su automóvil mejor que nadie. Probablemente usted lo maneje a diario, así que sabe cómo se siente cuando todo funciona bien. Cuando algo anda mal, trate usted mismo de identificar exactamente cuáles son los síntomas, antes de llevar a que le reparen su vehículo. Haga una lista, si ésta le ayuda a recordar.

¿A qué cosas debe poner atención?

▲ *Sonidos, olores, escapes o humo inusuales.*

¿De qué parte del vehículo provienen? ¿Cuándo ocurren?–¿Cuándo el motor está en marcha? ¿Cuándo el motor está frío? ¿Cuándo acelera? ¿Cuándo frena? ¿Cuándo voltea? ¿Cuándo excede cierta velocidad?

▲ *Problemas al manejar o frenar.*

¿Siente vibraciones en el volante o el pedal del freno? ¿Se mueve el volante a la derecha o a la izquierda? ¿Se desgasta de manera dispareja la goma de su llanta?

▲ *Cambios en el Rendimiento de su vehículo.*

¿Ha disminuido de manera notoria el rendimiento de su motor? ¿Se está empeorando su consumo de combustible? ¿Tiene que agregar agua o aceite constantemente? ¿Se están desgastando las bandas o mangueras más rápidamente de lo que deberían?

Haga Preguntas

Sea lo más detallado que pueda cuando explique el problema al técnico o representante de servicios. **No se apresure, ni se deje intimidar.** Si cree que le ayudará, lleve una lista de cosas que ha notado con respecto a su vehículo.

Aunque el técnico o representante de servicios probablemente no pueda diagnosticar su problema de inmediato, siéntase en libertad de hacer preguntas. Si no entiende las respuestas, pida una aclaración.

Asegúrese de que el taller mecánico tenga un número al cual se pueda comunicar con usted. Si le van a llamar más tarde para darle un diagnóstico, averigüe cuándo aproximadamente esperar la llamada. Si usted es el que iniciará la llamada, asegúrese de tener el número de teléfono de ellos, y pregunte aproximadamente a qué hora debe llamar.

Sepa lo que Está Firmando antes de Hacerlo

El taller mecánico tiene que proporcionarle un presupuesto por escrito, antes de que se realice cualquier trabajo. Averigüe por adelantado si se le cobrará por el presupuesto. Después de que lo reciba, siéntase en libertad de ir a otro taller para que le den una segunda opinión.

Si el técnico piensa que sabe cuánto va a costar la reparación, le pedirá que mediante una orden de trabajo autorice el trabajo de antemano, sin exceder un valor específico (como por ejemplo $150). Cuando firma la orden de trabajo, usted autoriza al taller para que repare el problema; a usted se le requerirá que pague el costo de las reparaciones sin exceder la cantidad especificada. Asegurese de entender la clase de trabajo que tienen que realizar.

Conozca sus Derechos

Todos los talleres mecánicos en California tienen que estar registrados con la Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor, y cada taller mecánico tiene que poner el letrero a continuación para indicarle a los clientes sus derechos:

ESTE ESTABLECIMIENTO ESTÁ REGISTRADO CON EL DEPARTAMENTO ESTATAL DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

CONFORME A LA LEY DE REPARACIONES AUTOMOTRICES DE 1971, UN CLIENTE TIENE DERECHO A . . .

1. UN PRESUPUESTO POR ESCRITO DEL TRABAJO DE REPARACIÓN.
2. UNA FACTURA DETALLADA DEL TRABAJO REALIZADO Y REFACCIONES PROPORCIONADAS.
3. QUE SE LE DEVUELVAN LAS REFACCIONES REEMPLAZADAS, SI LO SOLICITA AL MOMENTO EN QUE SE HAGA LA ORDEN DEL TRABAJO.
4. LAS PREGUNTAS CON RESPECTO A LO ANTERIOR SE DEBEN DIRIGIR AL GERENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE REPARACIONES.
5. LAS PREGUNTAS SIN RESPUESTA CON RELACIÓN AL TRABAJO REALIZADO SE PUEDEN HACER A:

LA OFICINA DE REPARACIONES AUTOMOTRICES
TELÉFONO GRATUITO: 800-952-5210
DE LUNES A VIERNES

(Ésta es una traducción del letrero en inglés)

Si usted no ve el letrero, pida que se lo enseñen.

El Presupuesto o la Orden de Trabajo por Escrito

Cuando se le da un presupuesto por escrito, éste tiene que incluir el precio total calculado por refacciones y mano de obra para una reparación o servicio en particular. El presupuesto no incluye impuestos sobre las ventas.

Además de la cantidad total, el presupuesto podría desglosar las refacciones que se utilizarán y el método de la reparación. Si es así, el taller mecánico tiene que adherirse a éstos. Ellos no pueden legalmente substituir refacciones o cambiar el método de la reparación, sin su consentimiento.

Además, es posible que el concesionario o el representante del servicio dé un presupuesto informal y prepare una orden de trabajo, indicando el precio calculado simplemente por el diagnóstico, o por el diagnóstico y reparación. Cuando usted firma una orden de trabajo, es responsable de pagar la cantidad específica por el diagnóstico o servicios de reparación. No firme una orden de trabajo en blanco.

Después de que se complete la inspección o el diagnóstico, es posible que el taller le llame para describir el trabajo que se debe realizar, decirle el costo calculado del trabajo y refacciones y para obtener su autorización verbal para proceder.

Si cualquier parte del trabajo se realizará en un taller diferente, tiene que indicarse en el presupuesto o en la orden de trabajo por escrito. Por ejemplo, algunas veces los talleres mecánicos mandan reemplazar parabrisas dañados a talleres que instalan vidrios de automóviles . El taller al que usted autorizó para reparar su auto o camión no puede contratar a otro taller para que realice el trabajo sin su consentimiento, a menos que a usted no se le pueda notificar de manera razonable.

El Dar su Autorización

No se realizará ningún trabajo, hasta que usted reciba un presupuesto y autorice las reparaciones firmando un presupuesto u orden de trabajo por escrito.

Si el técnico determina posteriormente que el trabajo costará más de lo que se calculó, el trabajo adicional no se podrá realizar sin su consentimiento. Alguien del taller tiene que comunicarse con usted, describir el trabajo adicional y los costos asociados con el mismo y obtener su permiso para proceder.

Si usted da su autorización verbal por teléfono, por ejemplo diciendo: "Está bien, adelante", el taller puede proceder con el trabajo, pero se tiene que hacer una anotación de la manera siguiente:

- ▲ En el presupuesto, el taller tiene que indicar que se dio la autorización verbal, indicando la fecha y la hora, así como el nombre y número de teléfono de la persona que dio la autorización.
- ▲ En la factura, el taller tiene que hacer la misma anotación o, una vez que se completen las reparaciones, tiene que pedirle que firme o ponga sus iniciales en la siguiente declaración, "Reconozco que se me avisó y que di mi aprobación verbal sobre el aumento del precio calculado originalmente".

El Presupuesto por Desarme

En el caso de algunos problemas automotrices complejos, como la falla de la transmisión, es posible que el taller mecánico tenga que desarmar su automóvil o camión, a fin de darle un presupuesto preciso. Esto se llama un "presupuesto por desarme".

Un presupuesto por desarme tiene que indicar lo siguiente:

- El precio del desarme, incluyendo el precio por volver a armar el automóvil o camión, y el precio de los empaques, selladores y otras refacciones destruídas en el proceso del desarme.
- El máximo de tiempo que le llevará al taller para volver a armar el automóvil o camión.

Después del desarme, el taller mecánico tiene que hacerle un segundo presupuesto, por escrito, que muestre:

- El precio calculado por las refacciones y la mano de obra para la reparación recomendada.
- Las refacciones requeridas para la reparación recomendada.

Entonces, el taller se comunicará con usted, a fin de obtener su permiso para hacer las reparaciones. Si decide no proceder con el trabajo, ellos tienen que volver a armarle el automóvil, sin costo adicional, y dentro del plazo máximo que se indicó en el presupuesto de desarme.

La Factura

Cuando se termine el trabajo de reparación, usted recibirá una factura, la cual tiene que indicar el nombre, dirección y número de registro del taller mecánico.

Todo el trabajo realizado, incluyendo cualquier trabajo hecho bajo garantía, sin cargo alguno, se tiene que indicar en la factura. La mano de obra y las refacciones se tienen que desglosar por separado, y cada refacción tiene que identificarse claramente. Se tiene que indicar si se utilizaron algunas refacciones usadas, reacondicionadas o reconstruidas. El impuesto sobre las ventas se incluye como un artículo por separado.

Refacciones Reemplazadas

Al momento en que firme la orden de trabajo, puede solicitar que el taller mecánico le devuelva cualesquier refacciones que se reemplacen. Al taller se le exige, por ley, devolverle las refacciones, solamente si usted las pide antes de que se realice el trabajo.

Si el taller instala una refacción reconstruida, la refacción vieja normalmente se devuelve al proveedor como pago parcial por la refacción reconstruida. Este pago se conoce como un cargo por trueque. Si usted quiere que se le regrese la refacción vieja, es posible que tenga que pagar el cargo por trueque.

Si cualesquier refacciones reemplazadas tienen que devolverse al proveedor, bajo un arreglo de garantía, esas refacciones no se le devolverán. Sin embargo, usted tiene derecho a verlas, si se le cobra para reemplazarlas.

Garantías

La ley no requiere a un taller mecánico que garantice su trabajo de reparación, pero muchos talleres sí garantizan algunas de sus reparaciones. Si el trabajo se garantiza, tiene que indicarse por escrito. Una garantía por escrito debe indicar lo siguiente:

- El nombre y dirección del taller mecánico o de la compañía que da la garantía.
- Lo que el taller o la compañía acuerdan hacer (por ejemplo: reparar o reemplazar la refacción que falle, o regresarle su dinero).
- Lo que usted tiene que hacer para que se respete la garantía (por ejemplo: regresar el automóvil al lugar de servicio o pagar un cargo por el servicio).
- El plazo de tiempo vigente de la garantía (por ejemplo: 90 días, a partir de la fecha de reparación).
- Los artículos que se cubren o se excluyen.
- El si la garantía está prorateada (ajustada en función al tiempo o millaje), y el si se puede traspasar al nuevo dueño, si usted vende su vehículo.

El Dejar su Automóvil Cuando el Taller Está Cerrado

Si usted necesita dejar su automóvil cuando el taller está cerrado—por ejemplo, muy temprano por la mañana—trate de llamar el día anterior, para que el gerente de servicios sepa que su automóvil estará allí, y haga los arreglos para que usted deje las llaves en un lugar seguro. Deje una nota con su número de teléfono, describiendo la reparación o servicio que necesita. El taller mecánico tiene que comunicarse con usted para darle un presupuesto y obtener su permiso antes de hacer cualquier trabajo.

Si Tiene Algún Problema

Si está insatisfecho con el trabajo de reparación, hable directamente con el gerente de servicios. Tenga estas sugerencias en mente:

- Conozca sus derechos, según los define la Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor *(DCA/BAR)* (vea la página 6).
- Sea cortés y mantenga la calma.
- Explique el problema con precisión, y dígale al gerente lo que usted cree que sería un arreglo justo.
- Si está dispuesto a negociar, dígalo. En muchas disputas, ninguna parte está en lo correcto 100%.
- Si el problema no puede resolverse a su satisfacción, dígale al gerente que usted pretende presentar una queja con la *DCA/BAR*.

Cómo Presentar una Queja con Relación a un Taller Mecánico Automotriz

En 1971, la Oficina de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor *(DCA/BAR)*, una dependencia estatal de California, se estableció para prevenir abusos en la industria de reparaciones automotrices. La *DCA/BAR* les da a los consumidores una manera formal de actuar en contra de talleres mecánicos negligentes.

Si usted tiene una queja, a menudo es más fácil y rápido resolver el asunto directamente con el taller mecánico. Si usted no puede resolver el problema, es posible que quiera presentar una queja formal con la *DCA/BAR*. A continuación se indica como presentar una queja:

- Comuníquese, en inglés, al número gratuito 1-800-952-5210, para obtener un formulario de quejas. Complete el formulario y envíelo a la *DCA/BAR*. Guarde todos sus recibos; éstos podrían ser útiles cuando la *DCA/BAR* analice su queja.
- Cuando ellos reciban su formulario, la *DCA/BAR* asignará un número de caso a su queja. En un plazo de 10 días, usted recibirá una tarjeta, en inglés, acusando recibo de su queja e identificando al representante de la *DCA/BAR* asignado a su caso.
- Un supervisor analizará su queja para ver si parece que el taller ha violado la Ley de Reparaciones Automotrices o cualesquier otras leyes.
- El representante de la *DCA/BAR* que se le asignó analizará la queja y se comunicará con usted.

Su representante de la *DCA/BAR* intentará interceder en su nombre con el taller mecánico. Aunque la *DCA/BAR* no puede representarle en un tribunal, cobrar dinero o recaudar multas en su nombre, su representante de la *DCA/BA*R se comunicará con el propietario o gerente del taller mecánico, describirá su queja e intentará facilitar un arreglo satisfactorio.

- Es posible que los esfuerzos de mediación requieran que su representante de la *DCA/BAR* se comunique con usted y con el taller mecánico varias veces. A ambas partes se les mantendrá informadas acerca del caso por correo.
- Si parece que han ocurrido cualesquier violaciones a la Ley de Reparaciones Automotrices, su representante de la *DCA/BAR* intentará obtener documentación, y es posible que entonces la *DCA/BA*R emita un Aviso de la Violación al taller mecánico.
- Ambas partes confirmarán una resolución negociada y final, y a usted se le notificará por teléfono, en persona o por correo, cuando el caso se cierre.

Cada año, la *DCA/BAR* negocia en nombre del consumidor más de $5 millones en trabajo que se vuelve a realizar, reembolsos y ajustes. Si usted cree que tiene una queja que requiere investigación, llámenos. ¡Le ayudaremos a investigar!

Para Obtener Más Información

Llámenos, en inglés, al número gratuito 1-800-952-5210, o explore nuestro sitio electrónico en la red en el <www.dca.ca.gov> para obtener más información.

Esta publicación se puede copiar si (1) el significado del texto que se copie no se cambia o se expone de manera falsa, (2) se da crédito al Departamento de Asuntos del Consumidor y (3) todas las copias se distribuyen gratuitamente. En otras situaciones, se requiere autorización expresa por escrito.

Usted puede pedir, sin cargo alguno, un ejemplar adicional de esta publicación, siempre y cuando haya uno a la disposición, escribiendo a DCA Publications, 401 S Street, Suite 100, Sacramento, CA 95814, ó llamando, en inglés, al teléfono (916) 323-7239 ó al número gratuito (800) 952-5210.

California Department of Consumer Affairs
Bureau of Automotive Repair
10240 Systems Parkway
Sacramento, CA 95827

DCA 1/99

STATE OF CALIFORNIA
DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

Bureau of Automotive Repair

10240 Systems Parkway, Sacramento, CA 95827