

Guía del Consumidor para
REPARACIONES
AUTOMOTRICES



DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

B.A.R

Oficina de Reparaciones Automotrices

ESTADO DE CALIFORNIA

dca

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR



ÍNDICE

Introducción..... 4

El manual del propietario 6

**Seleccione un taller de
reparación antes de necesitarlo 7**

Reúname con el asesor de servicios
Qué buscar

**Conozca sus derechos
como consumidor..... 10**

Los trámites
Diagnóstico previo a la reparación
Cuando las reparaciones cuestan
más de lo presupuestado
Presupuesto de desarme
La factura
Devolución de partes antiguas
Garantías
Dejar su vehículo cuando el taller está
cerrado
Si tiene un problema

Cómo presentar un reclamo..... 17

Para obtener más información..... 19



Departamento de Asuntos del Consumidor de California
Oficina de Reparaciones Automotrices
www.bar.ca.gov (800) 952-5210



GUÍA DEL CONSUMIDOR PARA REPARACIONES AUTOMOTRICES

Si es como la mayoría de los californianos, usted depende de su vehículo. Cuando necesita de mantenimiento o reparación, desea que el trabajo sea hecho rápidamente, de la manera correcta y a un precio razonable.

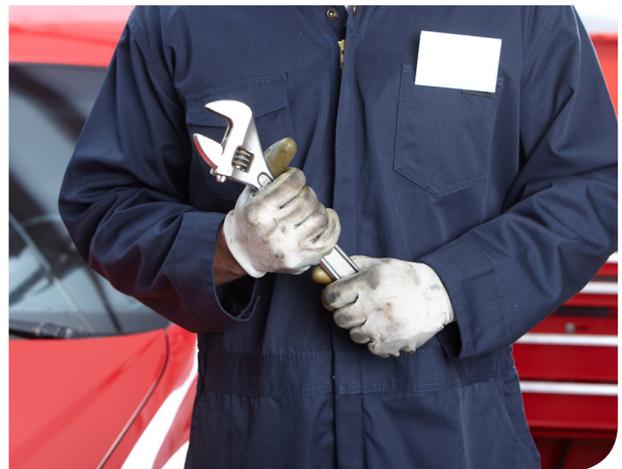
Siguiendo los consejos de este folleto, podrá mantener su vehículo en buenas condiciones y tener una buena relación profesional con su taller de reparaciones automotrices.



La información de esta guía también le ayudará a entender sus derechos si tiene un problema con un taller.

Esto es lo que la Oficina de Reparaciones Automotrices (BAR) recomienda:

1. Lea y siga las instrucciones del manual del propietario.
2. Seleccione un taller de reparaciones antes de necesitarlo, pero asegúrese de que esté registrado en BAR.
3. Conozca sus derechos como consumidor.
4. Mantenga esta guía en su auto y consúltela antes de llevarlo al taller.





EL MANUAL DEL PROPIETARIO

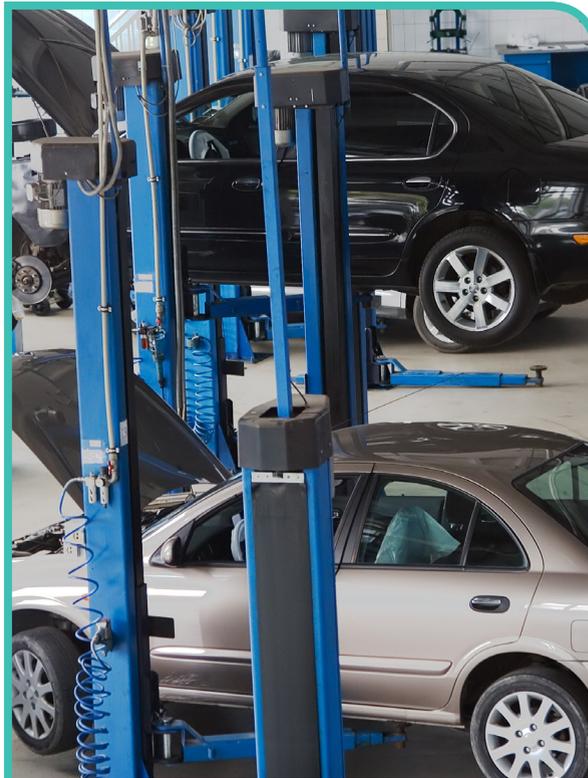
El manual del propietario explica qué significan los indicadores de advertencia de su auto y qué hacer si se encienden. Prestar atención a estos indicadores puede evitar que los pequeños problemas se hagan grandes.

Además de las luces de advertencia, también debe prestar atención a cómo se desempeña el auto mientras lo conduce cada día. Note si hay algo fuera de lo común y solúcelo tan pronto le sea posible. La mayoría de los problemas mecánicos empeoran con el tiempo.

Recuerde que los procedimientos sencillos y baratos, como los cambios de aceite, ayudan a que su auto dure por más tiempo. Siga el calendario recomendado por el fabricante para cambios de aceite y otros tipos de mantenimiento, incluyendo los servicios de fluidos o de descarga, para ayudar a prevenir problemas graves. El calendario se encuentra en el manual del propietario.

No se sienta presionado a aceptar los servicios ofrecidos por su taller de reparaciones. Pregúntele al técnico por qué se necesita el servicio y si anulará la garantía del vehículo. Si usted todavía no se siente seguro, rechace el servicio hasta que pueda investigar más. Póngase en contacto con el fabricante o pida una segunda opinión si el manual del propietario no le proporciona una respuesta. Además, mantenga un buen registro de todos los servicios realizados en su vehículo.

Si usted no tiene el manual del propietario de su vehículo, consulte con su concesionario de automóviles local o busque una copia en Internet.



SELECCIONE UN TALLER ANTES DE NECESITARLO

Pregunte a sus familiares, amigos y compañeros de trabajo qué taller prefieren y por qué.

Verifique que el taller con el que está considerando trabajar esté registrado en BAR, y revise si se ha tomado alguna acción disciplinaria en su contra visitando la página www.bar.ca.gov o llamando al teléfono (800) 952-5210.

Pruebe el taller con un trabajo de mantenimiento menor, como un cambio de aceite. Si queda satisfecho con el trabajo y el servicio recibido, es probable que haya encontrado al taller adecuado para usted.

Aquí tiene algunas cosas que debe considerar al seleccionar un taller:

Licencias y registros de BAR

- Reparaciones automotrices.
- Prueba de smog, si aplica.
- Inspección de frenos y luces, si aplica.

Profesionalismo

- Afiliación con una organización del mercado automotriz.
- Certificaciones de los mecánicos.

Apariencia del taller

- Área de servicio limpia y bien organizada.
- Equipo moderno.
- Las políticas de precios, garantías y métodos de pago aceptados son claras y se encuentran publicadas en un lugar visible.

Personal

- Empleados atentos y amables.
- Gerente de servicio capaz y dispuesto a contestar sus preguntas y resolver conflictos.
- Mecánicos calificados con certificaciones profesionales como Excelencia en Servicio Automotriz (ASE) u otra formación avanzada.

Garantías

- Pregunte al asesor de servicios si el taller garantiza su trabajo. Si es así, pida una copia de la garantía.

Especialidad del taller

- Pregunte si los mecánicos trabajan regularmente con la marca y modelo de su auto o camioneta y se sienten a gusto haciendo las reparaciones que usted necesita, especialmente si se trata de una reparación mayor.

REÚNASE CON EL ASESOR DE SERVICIOS

Aquí están los pasos que debe seguir para asegurarse de describir el problema claramente. Recuerde que usted conoce su vehículo mejor que nadie. Si nota que algo anda mal, trate de identificar los síntomas antes de llevar el auto al taller.

QUÉ BUSCAR

Humo, fugas, luces de advertencia, olores o ruidos inusuales

¿De qué parte del vehículo proviene el ruido? ¿Cuándo sucede? ¿Cuando el motor está en marcha? ¿Cuando el motor está frío? ¿Cuando acelera? ¿Cuando frena? ¿Cuando da vuelta? ¿Por encima de una cierta velocidad?

Problemas al conducir o frenar

¿Siente vibraciones en la columna de dirección o el pedal de freno? ¿Se jala hacia la derecha o hacia la izquierda? ¿Sus neumáticos se están desgastando de forma dispareja?

Cambios en el desempeño

¿El rendimiento de su motor ha disminuido? ¿Está gastando más en combustible? ¿Necesita añadir refrigerante o aceite frecuentemente? ¿Las correas y mangueras se desgastan más rápido de lo debido?

Quando le explique el problema al mecánico o al representante de servicio, brinde todos los detalles. No se apresure ni se deje intimidar.

Aunque el mecánico o el representante de servicio probablemente no puedan diagnosticar su problema en ese momento, haga preguntas. Si no entiende las respuestas, pida que se las clarifiquen.

Asegúrese de que el taller de reparación tenga su número telefónico de contacto. Si el mecánico lo va a llamar más tarde para darle el diagnóstico, pregunte a qué hora. Si usted es quien va a llamar al taller, cerciórese de que tiene el número telefónico correcto y pregunte a qué hora es conveniente llamar.



CONOZCA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

LOS TRÁMITES

Por ley, el taller de reparaciones automotrices debe proporcionarle un presupuesto por escrito antes de hacer cualquier trabajo. Pregunte si tiene que pagar por el presupuesto. Luego de recibirlo, siéntase libre de pedir una segunda opinión en otro taller.



EL ESTABLECIMIENTO ESTÁ REGISTRADO EN EL
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
DEL ESTADO

DE ACUERDO CON LA LEY DE REPARACIÓN
AUTOMOTRIZ DE 1974, UN CLIENTE TIENE DERECHO A

- 1.) UN PRESUPUESTO POR ESCRITO POR LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN.
- 2.) UNA FACTURA DETALLADA POR EL TRABAJO REALIZADO Y LAS PARTES SUMINISTRADAS.
- 3.) DEVOLUCIÓN DE LAS PARTES SUSTITUIDAS, SI SE SOLICITÓ AL MOMENTO EN QUE SE COLOCÓ LA ORDEN DE TRABAJO.

LAS PREGUNTAS RELACIONADAS CON LO PREVIAMENTE MENCIONADO DEBEN SER DIRIGIDAS AL GERENTE DEL CENTRO DE REPARACIÓN.

LAS CUESTIONES SIN RESOLVER RELACIONADAS CON EL TRABAJO PODRÁN PRESENTARSE A LA OFICINA DE REPARACIONES AUTOMOTRICES.

PARA MÁS INFORMACIÓN, PÓNGASE EN CONTACTO CON LA
OFICINA DE REPARACIONES AUTOMOTRICES

(TELÉFONO GRATUITO) 1-800-952-5210 DE LUNES A VIERNES
O VISITE LA PÁGINA WEB EN

WWW.AUTOREPAIR.CA.GOV

Todos los talleres de reparaciones de California deben estar registrados en la Oficina de Reparaciones Automotrices, y cada taller debe publicar este letrero para informar a los consumidores de sus derechos. Si no ve este letrero, pregunte al respecto.

El presupuesto por escrito debe incluir el precio total estimado por las partes y mano de obra de la reparación o servicio especificado. El presupuesto no incluye el impuesto a las ventas. El presupuesto también debe detallar las partes que se utilizarán y el método de reparación. El taller debe utilizar el método de reparación y las partes que aparecen mencionadas, a menos que usted haya aceptado con anticipación algún cambio.

El mecánico le pedirá que firme el presupuesto o la orden de trabajo, autorizando al taller a proceder con el trabajo. Si desea que las partes sustituidas le sean devueltas, asegúrese de decirlo cuando el técnico le dé el presupuesto.

Antes de firmar, asegúrese de que entiende el trabajo que el mecánico va a realizar. Su firma indica que acepta pagar por las reparaciones hasta la cantidad especificada. No firme una orden de trabajo en blanco.

Los vehículos más nuevos a menudo necesitan un diagnóstico antes de que se pueda hacer la reparación. El diagnóstico utiliza procedimientos establecidos por el fabricante del automóvil para determinar la causa de la avería. Puede que el presupuesto solamente cubra el costo del diagnóstico o el costo del diagnóstico y la reparación.

Si algunos trabajos se realizarán en otro taller, esto debe estar señalado por escrito en el presupuesto o en la orden de trabajo.

Por ejemplo, a veces los talleres de carrocería hacen que talleres especializados en cristales automotrices reemplacen los parabrisas dañados. Si es así, el taller debe obtener su autorización, a menos que no se le pueda notificar de manera razonable.

DIAGNÓSTICO ANTES DE LA REPARACIÓN

Después de que el mecánico termine con el diagnóstico, el taller le llamará para describirle el trabajo requerido e informarle del costo estimado por la mano de obra y partes. El representante del taller le pedirá su permiso para hacer el trabajo descrito.

Usted no tiene que dar su autorización por teléfono, pero si lo hace, el taller debe hacer las siguientes anotaciones:

En la factura

El nombre y número de teléfono de la persona que dio la autorización, así como la fecha y hora en que la dio. Una vez terminada la reparación,

se le puede pedir que firme o coloque sus iniciales al lado de la siguiente leyenda:

“Acepto que fui informado y aprobé verbalmente el aumento en el precio originalmente presupuestado”.

En lugar de una autorización verbal, el taller puede utilizar una aprobación por fax o correo electrónico. De ser así, una copia de su correo electrónico o fax de respuesta autorizando las reparaciones o el costo se debe adjuntar a la factura final.

CUANDO LAS REPARACIONES CUESTAN MÁS DE LO PRESUPUESTADO

Si el mecánico determina después que se necesitarán realizar mayores trabajos y que el costo de reparar su auto será mayor a lo originalmente presupuestado, alguien del taller deberá contactarlo y describir el trabajo y costos adicionales, obteniendo su autorización para poder continuar.

Usted puede designar a otra persona para que autorice las partes o mano de obra adicionales por usted. La aprobación debe ser anotada en el presupuesto y la factura.

PRESUPUESTO DE DESARME

En algunos casos de problemas complejos, como un fallo en la transmisión o una reparación de la carrocería, puede que el taller necesite desarmar su vehículo para darle un presupuesto más preciso. Esto se conoce como “desarme”. Tenga en cuenta que puede haber un costo por el desarme, incluso si su vehículo no es reparado.

Un presupuesto de desarme debe incluir lo siguiente:

- Aviso de que es posible que el vehículo no pueda volver a ser ensamblado.
- El costo, incluyendo el costo de ensamblado del vehículo, reemplazo de juntas, sellos y otras piezas que se rompen durante el proceso de desarme.
- El tiempo que le tomará al taller volver a ensamblar el vehículo.

Luego del desarme, el mecánico debe preparar un nuevo presupuesto mostrando:

- El precio estimado de las reparaciones necesarias, incluyendo partes y mano de obra.
- La lista de las partes necesarias para las reparaciones recomendadas.

Luego el taller se pondrá en contacto con usted pidiéndole su autorización para hacer las reparaciones. Si usted decide no proceder con el trabajo, el mecánico debe volver a ensamblar el vehículo sin ningún cargo adicional, dentro del tiempo establecido en el presupuesto de desarme.

LA FACTURA

Cuando termine el trabajo de reparación, el taller le dará una factura que debe incluir lo siguiente:

- El nombre, dirección y número de registro (ARD) del taller.
- Todos los trabajos realizados, incluyendo los que se hayan hecho bajo garantía y sin costo extra.
- Una lista detallada de todas las partes sustituidas, indicando si se utilizaron partes usadas, reacondicionadas o reconstruidas.
- Costo por mano de obra.

DEVOLUCIÓN DE PARTES ANTIGUAS

Cuando firme el presupuesto por escrito u orden de trabajo, puede solicitar al taller que le devuelvan las piezas que fueron reemplazadas. La ley exige que el taller le devuelva las partes solo si usted lo solicita antes de que se haga el trabajo.

Si el taller instala una parte reconstruida, la parte antigua se suele devolver al proveedor como pago parcial por la parte reconstruida. Este pago se conoce como "intercambio" (core charge). Si desea que le devuelvan la pieza antigua, puede que tenga que pagar esa diferencia.

Si el taller debe devolver las piezas sustituidas al proveedor de acuerdo a la cobertura de la garantía, no se le podrán devolver esas piezas, pero usted tiene derecho a verlas.

Si el taller cobra por la eliminación de residuos peligrosos, el mecánico o asesor de servicio debe señalar el costo y su número de identificación EPA (Agencia de Protección Ambiental) en la factura.

GARANTÍAS

Los talleres no están obligados por ley a garantizar sus trabajos de reparación, pero muchos lo hacen.

Una garantía debe incluir:

- El nombre y dirección de la empresa que da la garantía.
- Lo que la garantía hará (reparar o cambiar la pieza, devolverle su dinero, etc.).
- Lo que usted debe hacer para que la garantía tenga efecto (regresar el auto al mismo taller, pagar un cargo por servicio, etc.).
- El tiempo de duración de la garantía.
- Lo que la garantía excluye.
- Si la garantía puede prorratearse (ajustarse al tiempo o al kilometraje).
- Si puede transferir la garantía al nuevo dueño si vende el vehículo.



DEJAR SU VEHÍCULO CUANDO EL TALLER ESTÁ CERRADO

Si necesita dejar su auto cuando el taller está cerrado, trate de llamar con anticipación para que el gerente de servicio sepa que el auto va a estar allí. Acuerden en dónde dejará las llaves del auto (en un lugar seguro). Deje una nota con su número telefónico, describiendo la reparación o servicio que necesita. El taller deberá ponerse en contacto con usted para darle un estimado y obtener su permiso antes de realizar cualquier trabajo.

SI TIENE UN PROBLEMA

Si no queda satisfecho con el trabajo de reparación, hable con el gerente de servicio. A menudo es más fácil y rápido resolver el asunto directamente con el taller.

Tenga en mente los siguientes consejos:

- Conozca sus derechos, tal y como se definen en la Ley de Reparaciones Automotrices.
- Sea cortés y mantenga la calma.
- Explique el problema con precisión y diga lo que usted cree que es correcto hacer.
- Si está dispuesto a negociar, dígalos.
- Si el problema no puede resolverse a su satisfacción, dígame al gerente que va a presentar un reclamo ante la Oficina de Reparaciones Automotrices.



CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Usted puede presentar una reclamo por Internet en la página web de BAR, www.bar.ca.gov. O bien, puede llamar al teléfono (800) 952-5210 para que le envíen un formulario de reclamación. Envíelo a la dirección que aparece en el formulario.

Guarde todos los recibos; le podrían ser útiles cuando BAR revise su reclamo.

Esto es lo que BAR hace cuando usted presenta un reclamo:

- Asignar un número de caso a su reclamo y notificarle que lo ha recibido en un plazo de 10 días.
- Darle el nombre del representante de BAR que revisará su reclamo y se pondrá en contacto con usted.

Un supervisor de BAR revisará su reclamo para verificar si el taller ha violado la Ley de Reparaciones Automotrices o alguna otra ley.

El representante de BAR tratará de resolver el asunto intermediando por usted ante el taller. Aunque BAR no puede representarlo en la corte, recoger dinero, ni aplicar multas en favor de usted, el representante de BAR se pondrá en contacto con el propietario o el gerente del taller, describirá su queja, y tratará de negociar un acuerdo.

Ambas partes se mantendrán informadas.

Cuando el caso quede cerrado, BAR le pedirá al taller y a usted que confirmen la resolución final y usted recibirá una notificación.

Si al parecer ha ocurrido alguna violación a la Ley de Reparaciones Automotrices, el representante de BAR obtendrá la documentación correspondiente (evidencia) y decidirá si abre una investigación formal o hace una recomendación al gerente del taller.

Cada año, BAR negocia millones de dólares en reparaciones, reembolsos y ajustes en favor de los consumidores de California. Si usted cree que tiene un reclamo que debe ser investigado, póngase en contacto con nosotros.



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

Visite la página www.bar.ca.gov o llame a la línea gratuita siguiente: (800) 952-5210.

Este folleto está disponible en Internet. Puede ordenar copias impresas, sujeto a disponibilidad, llamando a los teléfonos (800) 952-5210 o (916) 574-7370, o escribiendo a:

Department of Consumer Affairs

Office of Publications, Design & Editing
1625 North Market Blvd., Suite N-112,
Sacramento, CA 95834

Esta publicación puede copiarse si el significado del texto no se cambia ni distorsiona, si se da crédito al Departamento de Asuntos del Consumidor de la Oficina de Reparaciones Automotrices, y si las copias se distribuyen de forma gratuita.

Oficina de Reparaciones Automotrices

10949 North Mather Boulevard
Rancho Cordova, CA 95670

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

BAR

Oficina de Reparaciones Automotrices

ESTADO DE CALIFORNIA

dca

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

OFICINA DE REPARACIONES AUTOMOTRICES

10949 North Mather Boulevard
Rancho Cordova, CA 95670

www.bar.ca.gov

14-357HSA