

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR SOBRE
Reparaciones automotrices



DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

BAR

Bureau of Automotive Repair

> www.autorepair.ca.gov <

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
SU MANUAL DEL PROPIETARIO	1
SELECCIONE UN TALLER DE REPARACIÓN ANTES DE QUE LO NECESITE	2
REUNIÓN CON EL ENCARGADO DE SERVICIO QUÉ DEBE BUSCAR	
CONOZCA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	5
REALIZACIÓN DEL PAPELEO DIAGNÓSTICO Y LUEGO REPARACIÓN SI LA REPARACIÓN CUESTA MÁS QUE EL ESTIMADO ESTIMADO DEL DESMONTAJE LA FACTURA DEVOLUCIÓN DE PIEZAS USADAS GARANTÍAS IR A DEJAR SU AUTO CUANDO EL TALLER ESTÁ CERRADO SI TIENE ALGÚN PROBLEMA	
CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA	12
SI DESEA MÁS INFORMACIÓNDENTRO DE LA CONTRAPORTADA

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

Reparaciones automotrices

Si usted es como la mayoría de los californianos, entonces depende de su vehículo. Cuando necesita servicio o reparación, quiere que el trabajo se realice con rapidez, correctamente y a un costo razonable.

Al seguir las sugerencias de este folleto, puede conservar su vehículo en buenas condiciones y garantizar una buena relación de trabajo con el taller de reparaciones automotrices.

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

La Dirección de Reparaciones Automotrices (BAR, por sus siglas en inglés) le recomienda lo siguiente:

1. Lea y siga su manual del propietario.
2. Seleccione un taller de reparación antes de que lo necesite, pero asegúrese de que esté registrado con la BAR.
3. Conozca sus derechos como consumidor.
4. Conserve esta guía en su auto y consúltela antes de llevar su auto a servicio.

SU MANUAL DEL PROPIETARIO

Su manual del propietario le explica el significado de los indicadores de advertencia del automóvil y lo que tiene que hacer si se encienden. Poner atención a estos indicadores puede prevenir que los problemas pequeños se conviertan en problemas grandes.

Además de las luces de advertencia, también debe poner atención a la manera como se desempeña el auto mientras lo conduce cada día. Observe cualquier cosa fuera de lo ordinario y hágase cargo de ella tan pronto como sea posible. La mayoría de los problemas mecánicos empeoran con el tiempo.

Recuerde que los procedimientos sencillos y económicos, como los cambios de aceite, ayudan a que su auto dure más tiempo. Siga el programa de cambio de aceite y de otros detalles de mantenimiento recomendado por el fabricante, para ayudar a prevenir problemas graves. El programa se encuentra en su manual del propietario.

Si no tiene el manual del propietario de su auto, consulte al concesionario local o busque una copia en Internet.

SELECCIONE UN TALLER DE REPARACIÓN ANTES DE QUE LO NECESITE

Pregunte a sus familiares, amigos y compañeros de trabajo cuáles son los talleres de reparación que les gustan y por qué.

Verifique que el taller que está considerando esté registrado con la BAR, y compruebe si se han tomado medidas disciplinarias en su contra. Visite **www.autorepair.ca.gov** o llame al **(800) 952-5210**.

Pruebe un taller de reparación con un trabajo de mantenimiento menor, como un cambio de aceite. Si le agrada el servicio que recibe, tal vez ya encontró un taller que es el adecuado para usted.

Los siguientes son algunos detalles a considerar cuando seleccione un taller de reparación:

Licencias con BAR y registros

- > Reparaciones automotrices
- > Verificación del Smog, si corresponde
- > Inspecciones de lámparas y frenos, si corresponde

Profesionalismo

- > Afiliación a una organización del ramo automotriz
- > Certificaciones de los técnicos

Apariencia del taller

- > Pisos de servicio ordenados y bien organizados.
- > Equipo moderno.
- > Políticas claramente publicadas y explicadas de manera sencilla sobre cargos de mano de obra, garantías y métodos de pago aceptados.



Recuerde que los procedimientos sencillos y económicos, como los cambios de aceite, ayudan a que su auto dure más tiempo

Personal

- > Empleados corteses y serviciales.
- > Un gerente de servicio con buena disposición y capaz de responder sus preguntas y resolver las disputas.
- > Técnicos calificados con certificaciones profesionales como la de Excelencia en el Servicio Automotriz (ASE, por sus siglas en inglés) u otra capacitación avanzada.

Garantías

- > Pregunte al encargado de servicio si el taller garantiza su trabajo. Si lo hace, pida una copia de la garantía.

Especialidad del taller

- > Pregunte si los técnicos del taller trabajan con regularidad con la marca y el modelo de su auto o camión, y si se sienten cómodos realizando la reparación que necesita, en especial si su vehículo necesita reparaciones importantes.

REUNIÓN CON EL ENCARGADO DE SERVICIO

Los siguientes son los pasos que debe tomar para estar seguro de que describe el problema totalmente. Recuerde que usted conoce su vehículo mejor que nadie. Cuando algo ande mal, trate de identificar los síntomas antes de llevar el auto a servicio.

LO QUE DEBE BUSCAR

Ruidos, olores, fugas, luces de advertencia o humo que sean inusuales.

- ¿De qué parte del vehículo proviene el sonido?
- ¿Cuándo sucede? ¿Cuando el motor está en funcionamiento? ¿Cuando el motor está frío?
- ¿Cuando está acelerando? ¿Al frenar? ¿Al dar vuelta?
- ¿Al ir a cierta velocidad o más rápido?

Problemas en el control o en el frenado.

- ¿Siente vibraciones en la columna de la dirección o en el pedal del freno? En la dirección, ¿se siente cierto tirón a la derecha o a la izquierda? Los neumáticos, ¿se desgastan de manera no uniforme?

Cambios en el desempeño.

- ¿Ha disminuido el desempeño del motor?

- ¿Disminuye el rendimiento de combustible? ¿Tiene que agregar refrigerante o aceite con regularidad?
- ¿Se desgastan las correas o las mangueras con más rapidez de lo que deberían?

Cuando explique el problema al técnico o al representante de servicio, sea tan detallado como sea posible. No se apresure ni se deje intimidar.

Aunque es probable que el técnico o el representante de servicio no pueda diagnosticar su problema al momento, haga preguntas. Si no entiende las respuestas, pida aclaraciones.

Asegúrese de que el taller de reparaciones tenga un número telefónico a donde lo puedan localizar. Si el técnico va a llamarle posteriormente con un diagnóstico, pregunte cuándo. Si usted va a llamar al taller, asegúrese de saber el número y la mejor hora para llamar.

CONOZCA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Todos los talleres de reparación de California deben estar registrados en la Dirección de Reparaciones Automotrices, y cada taller debe publicar este letrero para informar a los consumidores sobre sus derechos. Si no ve este letrero, pregunte dónde lo tienen.



REALIZACIÓN DEL PAPELEO

Por ley, el taller de reparaciones automotrices debe proporcionar un estimado por escrito antes de realizar cualquier trabajo. Pregunte si hay algún cargo por el estimado. Después de que reciba el estimado, no dude en ir a otro taller a pedir una segunda opinión.

Un estimado por escrito debe incluir el precio total estimado de las piezas y la mano de obra de la reparación

o el servicio especificado. El estimado no incluye el impuesto de ventas. También debe desglosar las piezas que se van a usar y el método de reparación. El taller de reparaciones debe cumplir con el método de reparación y las piezas enumeradas, a menos que usted esté de acuerdo con anticipación en realizar algún cambio.

El técnico le pedirá que firme el estimado/la orden de trabajo, con lo cual le da su permiso al taller de proceder con el trabajo. Si desea que le regresen las piezas reemplazadas, asegúrese de mencionarlo cuando el técnico le entregue el estimado.

Antes de que firme, asegúrese de entender el trabajo que va a realizar el técnico. Su firma significa que está de acuerdo en pagar la reparación hasta por la cantidad especificada. **No firme una orden de trabajo en blanco.**

A menudo, los autos más nuevos necesitan un diagnóstico antes de poder realizar la reparación. El diagnóstico utiliza procedimientos establecidos por el fabricante del automóvil para determinar la causa del mal funcionamiento. El estimado puede cubrir el costo del diagnóstico mismo o el costo del diagnóstico y la reparación.

Si alguna parte del trabajo se va a realizar en un taller diferente, debe señalarse en el estimado por escrito o en la orden de trabajo. Por ejemplo, a veces los talleres de enderezado piden a los talleres de vidrios automotrices que reemplacen los parabrisas dañados. De ser así, el taller debe obtener su permiso, a menos que no se le pueda notificar de manera razonable.

DIAGNÓSTICO Y LUEGO REPARACIÓN

Después de que el técnico termine con el diagnóstico, el taller le llamará para describir el trabajo de reparación que se necesita, y para darle el costo estimado de la mano de obra y las piezas. El representante del taller le pedirá su permiso para realizar el trabajo tal como está 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 el teléfono de la persona que dio la autorización, y la fecha y la hora en que se dio.

Después de que se termine la reparación, le podrían



Antes de firmar, asegúrese de entender el trabajo que realizará el técnico y el costo que tendrá

pedir que firme o que ponga sus iniciales en la siguiente declaración sobre la factura final:

“Reconozco recibir el aviso y doy mi autorización verbal de que se incremente el precio del estimado original”.

En lugar de dar la autorización verbalmente, el taller podría usar la aprobación por fax o por correo electrónico. De ser así, a la factura final se debe anexar una copia de su respuesta por correo electrónico o por fax donde se autorizan las reparaciones y/o el costo.

CUANDO LA REPARACIÓN CUESTA MÁS QUE EL ESTIMADO

Si el técnico determina posteriormente que se requerirá trabajo adicional y que costará más arreglar su auto de lo que costó el estimado original, alguien del taller debe ponerse en contacto con usted, describir el trabajo y el costo adicionales y obtener su permiso para proceder.

Usted puede designar a alguien que autorice las piezas o la mano de obra adicionales para usted. La aprobación debe anotarse sobre el estimado y la factura.

ESTIMADO DEL DESMONTAJE

Para algunos problemas complejos, como una falla en la transmisión o una reparación de la carrocería, el taller podría tener que desarmar el vehículo para darle un estimado preciso. A esto se le llama “desmontaje”. Tome en cuenta que podría haber cargos por el desmontaje, aunque no le reparen el vehículo.

El estimado del desmontaje debe incluir lo siguiente:

- > El aviso de que es posible que no se pueda volver a armar el vehículo.
- > El costo, lo cual incluye volver a armar los vehículos y reemplazar juntas, sellos y otras piezas que se destruyan en el desmontaje.
- > El tiempo que tardará el taller en volver a armar el vehículo.

Después del desmontaje, el técnico debe escribir un estimado revisado de la reparación, donde se muestre:

- > El costo estimado de piezas y mano de obra para las reparaciones necesarias.
- > Las piezas necesarias para las reparaciones

recomendadas.

Posteriormente, el taller se comunicará con usted para obtener su permiso para realizar las reparaciones. Si decide no continuar con el trabajo, el técnico debe volver a armar el vehículo dentro de los costos y el plazo declarados en el estimado del desmontaje.

LA FACTURA

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

- > El nombre, la dirección y el número de registro del concesionario de reparación automotriz (ARD, por sus siglas en inglés) del taller.
- > Todo el trabajo realizado, incluido cualquier trabajo hecho al amparo de la garantía sin costo para usted.
- > Una lista desglosada de todas las piezas reemplazadas, indicando las piezas usadas, reacondicionadas o reconstruidas.
- > El costo de la mano de obra.

DEVOLUCIÓN DE PIEZAS USADAS

Cuando firme el estimado o la orden de trabajo por escrito, puede pedir al taller que le devuelvan cualquier pieza que se haya reemplazado. La ley obliga al taller a devolverle las piezas únicamente si usted lo pide antes de comenzar el trabajo.

Si el taller instala una pieza refabricada, por lo general la pieza usada se le devuelve al proveedor como un pago parcial por la pieza refabricada. A este pago se le llama cargo “básico”. Si desea que le regresen la pieza usada, tal vez tenga que pagar el cargo básico.

Si el taller debe devolver al proveedor las piezas reemplazadas por cuestiones de garantía, usted no podrá recuperar esas piezas, pero tiene el derecho de verlas.

Si el taller cobra por eliminación de residuos peligrosos, el técnico o el encargado de servicio debe incluir en la factura el cargo y su número de la Agencia de Protección Ambiental (EPA, por sus siglas en inglés).

GARANTÍAS

La ley no le exige al taller de reparación que garantice su



Si usted va y deja su automóvil, el taller de reparación debe comunicarse con usted con un estimado y obtener su permiso antes de realizar cualquier trabajo.

trabajo, pero muchos talleres lo hacen. Una garantía debe incluir:

- > El nombre y la dirección del negocio que brinda la garantía.
- > Lo que hará la garantía (reparar o reemplazar la pieza que falló, reembolsar su dinero, etc.).
- > Lo que debe hacer para utilizar la garantía (devolver el auto al mismo taller, pagar un cargo por servicio, etc.).
- > La duración de la garantía.
- > Lo que se excluye.
- > Si la garantía está prorrateada (ajustada por tiempo o por kilometraje).
- > Si puede transferir la garantía al nuevo propietario en caso de que venda el vehículo.

IR A DEJAR SU AUTO 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 esté enterado de que va a llegar el auto. Haga preparativos para dejar las llaves del auto en un lugar seguro. Deje una nota con su número telefónico, describiendo la reparación o el servicio que necesita. El taller de reparación debe comunicarse con usted con un estimado y obtener su permiso antes de realizar cualquier trabajo.

SI TIENE ALGÚN PROBLEMA

Si no quedó satisfecho con el trabajo de reparación, pida hablar con el gerente de servicio. A menudo es la manera más sencilla y más rápida de resolver el asunto directamente con el taller de reparación.

Tenga en mente estos consejos:

- > Conozca sus derechos, tal como se definen en la Ley de Reparaciones Automotrices.
- > Conserve la cortesía y la calma.
- > Explique el problema con precisión y explique lo que usted considera que sería un arreglo justo.
- > Si está dispuesto a negociar, dígalos.
- > Si el problema no se puede resolver a su satisfacción,

diga al gerente que pretende presentar una queja con la Dirección de Reparaciones Automotrices.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Puede presentar una queja en línea en el sitio Web de la BAR, en **www.autorepair.ca.gov**. O bien puede llamar al **(800) 952-5210** para que le envíen un formulario de quejas. Devuélvalo a la dirección que se indica en el formulario.

Guarde todos sus recibos; le serán útiles cuando la BAR revise su queja.

Cuando presente una queja, la BAR hará lo siguiente:

- > Asignar un número de caso a su queja y notificarle en menos de 10 días que la ha recibido.
- > Darle el nombre del representante de la BAR, quien revisará su queja y se pondrá en contacto con usted.

Un supervisor de la BAR revisará su queja para decidir si el taller podría haber infringido la Ley de Reparaciones Automotrices o alguna otra ley.

El representante de la BAR tratará de resolver el problema entre usted y el taller de reparaciones. Aunque la BAR no lo puede representar en un tribunal, cobrar dinero ni aplicar multas por usted, el representante de la BAR se pondrá en contacto con el propietario o el gerente del taller, describirá su queja y tratará de negociar una solución.

Se mantendrán informadas a ambas partes.

La BAR le pedirá a usted y al taller de reparación que confirmen la resolución final, y la BAR le notificará cuando el caso quede cerrado.

Si es aparente que el taller ha infringido la Ley de Reparaciones Automotrices, el representante de la BAR recopilará documentación (evidencias) para decidir si asesora al gerente del taller de reparaciones o abre una investigación formal.

Cada año, la BAR negocia millones de dólares en retrabajos, reembolsos y ajustes para los consumidores de California. Si cree que tiene una queja que debe investigarse, comuníquese con nosotros.

SI DESEA MÁS INFORMACIÓN

Visite www.autorepair.ca.gov o llámenos sin costo al **(800) 952-5210**.

Este folleto está disponible por Internet. Puede ordenar copias escritas, sujeto a disponibilidad, llamando al **(800) 952-5210** o al **(916) 574-7370**, o escribiendo a: Department of Consumer Affairs, Publications, Design & Editing Office, 1625 North Market Blvd., Suite N-112, Sacramento CA 95834.

Esta publicación puede ser copiada si el significado del texto no se cambia ni se declara erróneamente, si se da crédito a la Dirección de Reparaciones Automotrices del Departamento de Asuntos del Consumidor, y si las copias se distribuyen sin cargo.

Dirección de Reparaciones Automotrices

10240 Systems Parkway
Sacramento, CA 95827



www.autorepair.ca.gov

B:R

Bureau of Automotive Repair

STATE OF CALIFORNIA



DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

10240 Systems Parkway
Sacramento, CA 95827

