

# REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

## TEXAS NO CUENTA CON UNA LEY AMPLIA QUE ESPECÍFICAMENTE GOBIERNE LA REPARACIÓN DE AUTOS.

Sin embargo, ciertos artículos del Acta Contra Prácticas Empresariales Engañosas y de Protección al Consumidor (Deceptive Trade Practices /Consumer Protection Act) abarcan la reparación de autos. Conforme a esta ley, es ilegal:

- Concientemente hacer declaraciones falsas o engañosas, las cuales afirman que es necesario cambiar refacciones o llevar a cabo reparaciones;
- Declarar que se ha cumplido una obra o que se reemplazaron refacciones si esto no es cierto; y
- Señalar que las refacciones son originales o nuevas, cuando en realidad son de segunda mano o remanufacturadas.

## ¿CÓMO PUEDO PROTEGERME?

La mejor protección contra el fraude y reparaciones defectuosas es hallar un mecánico o taller de buena fama antes de que sea necesario reparar su vehículo. Consulte con amigos para saber si conocen a un mecánico de confianza. Después de que usted haya escogido varios talleres, llame a la Oficina de Éticas Empresariales (Better Business Bureau), o la Oficina Regional de la Procuraduría General en su área (las cuales aparecen en la última página de este folleto) y pregunte si se han entablado quejas contra el taller que usted

está considerando. Pregúntele a los talleres los nombres de clientes con los cuales usted pueda ponerse en contacto para obtener referencias.

## AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN ANTES DE LA REPARACIÓN

Antes de que sea remolcado el vehículo y antes de que se lleve a cabo la inspección, el manejo de prueba, el diagnóstico o se desarme una pieza, usted debería obtener una autorización por escrito para remolcar, inspeccionar, manejar, llevar a cabo una diagnosis o desarmar cualquier pieza de recambio en su auto, con el fin de obtener un presupuesto de lo que costará la reparación. Esta autorización debería declarar lo siguiente: una descripción del remolque, inspección, manejo de prueba, diagnóstico o desarmado;

- el precio del remolque, inspección, manejo de prueba, diagnóstico, desarmado, almacenaje y cualquier otro cobro aplicable en caso de que usted elija que no se lleve a cabo la reparación después de que a usted se le haya informado el presupuesto para llevar a cabo la reparación;
- si estos cobros son adicionales o si se incluyen como parte del precio de la reparación;
- que la autorización para la inspección, manejo de prueba, diagnóstico o desarmado no equivale a una autorización para que se lleven a cabo las reparaciones;
- que es necesario obtener una autorización en una orden de reparación adicional para darle inicio a las reparaciones;
- que todas las refacciones del vehículo que sean



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS  
GREG ABBOTT

reemplazadas durante la inspección serán separadas y puestas en una bolsa de plástico dentro de la cajuela del vehículo u otro lugar adecuado al cual usted tenga acceso; y

- una indicación que le da a saber si su vehículo se encontrará desarmado cuando se le devuelva a usted, si usted elige no autorizar la reparación y lo que costará armarlo de nuevo sin que se lleve a cabo la reparación.

No firme ningún formulario que autoriza la inspección, manejo de prueba, diagnóstico o desarmado en el cual no se hayan aclarado estos puntos.

## **AUTORIZACIÓN PARA EMPEZAR LA REPARACIÓN**

Quizás le pidan firmar la autorización para inspeccionar el vehículo y la autorización para iniciar la obra al mismo tiempo. Estas autorizaciones posiblemente sean parte del mismo papel, pero se requieren dos firmas separadas. Lea cada parte cuidadosamente antes de firmar. La autorización para iniciar la obra también debería señalar la fecha y la hora en que usted firmó el formulario. Si usted quiere que se lleve a cabo la reparación, asegúrese de que la orden de trabajo inicial claramente especifique todo lo siguiente:

- la reparación que se llevará a cabo;
- el precio de la reparación que se ha especificado, inclusive el precio de las refacciones, el precio de la mano de obra, el precio para almacenar el vehículo y demás cobros;
- una indicación que señala si las refacciones serán nuevas o reconstruidas, y si habrá un cobro adicional en caso de que usted se quiera quedar con las piezas originales que se reemplazan a base de intercambio, tal como los alternadores o motores de arranque;
- la fecha en que se cumplirán las reparaciones;
- los términos de cualquier garantía, inclusive cuanto durará, las refacciones y la mano de obra cubierta y las exenciones de la garantía;
- una indicación que informa si la reparación debe ser pagada en efectivo, por cheque, por tarjeta de crédito o a través de cualquier otra forma de financiamiento;
- si se financiarán las reparaciones, se deben aclarar las condiciones de pago, inclusive la aprobación del préstamo a través de una compañía de financiamiento

y la cantidad del enganche, las fechas de los pagos, todas las condiciones de financiamiento (inclusive la cantidad que será financiada), el interés anual, los pagos mensuales y el número de pagos mensuales;

- una declaración que señala que todas las refacciones que serán reemplazadas o desmontadas del vehículo durante la reparación serán separadas y colocadas en una bolsa de plástico dentro de la cajuela del vehículo, o serán identificadas y cambiadas por refacciones nuevas; y
- su firma, la cual da permiso para que se empiece la reparación, y una especificación del método de pago.

## **COSAS QUE USTED NO DEBERÍA HACER**

- Usted no debería dar a saber su número de tarjeta de crédito, licencia de manejo o cualquier otra información personal, a menos de que usted claramente especifique que está proporcionando esta información solamente para que sea aprobado un préstamo, o a menos de que usted ya haya dado su permiso para que empiece la reparación, o si ya fue cumplida la reparación y usted está listo para pagarla. Usted claramente debería indicar por escrito que al proporcionar esta información, esto no significa que usted está autorizando la inspección o reparación de su vehículo. La autorización para inspeccionar o reparar es una autorización completamente aparte, en la cual también se requiere su firma. Los talleres engañosos quizás traten de obtener su información personal, empiecen la obra sin haber recibido su permiso y luego declaran que usted sí autorizó la obra, ya que proporcionó su información y no lo hubiera hecho si no quería que se llevaran a cabo las reparaciones.
- No deje artículos de valor en el auto.
- No permita que ninguna otra persona lo represente a usted al negociar las reparaciones para su vehículo. Los talleres engañosos quizás usen esto como un pretexto para presentarle cargos adicionales, diciendo que su hijo, amigo, pariente u otra persona dio permiso para que se llevaran a cabo las reparaciones adicionales que no fueron autorizadas.
- Usted no debería permitir que su auto sea inspeccionado, desarmado o levantado en un ascensor si no ha obtenido los formularios que usted firmó, en

los cuales se autorizan la inspección conforme a la información indicada arriba.

- Jamás suponga que, gracias a un acuerdo verbal amigable, será reparado su auto sin desacuerdos, demandas o reposiciones del vehículo. Obtenga todo por escrito.

## ESTAFAS COMUNES

Las siguientes son algunas de las estrategias comúnmente usadas por talleres mecánicos engañosos:

- esperan hasta que su vehículo sea levantado en un ascensor y desarmado antes de obtener su autorización para hacer la reparación. Al llegar a tal punto, usted se ve obligado a:
  - (a) autorizar reparaciones a precios extraordinarios o arriesgar que le devuelvan su vehículo desarmado y en condición inútil; o
  - (b) pagar una cantidad considerable e inesperada para que su vehículo sea armado de nuevo, y luego descubre que ya no funciona;
- le enseñan aceite sucio que contiene fibras metálicas, y usan esto como prueba para venderle una nueva transmisión. Casi todas las transmisiones usadas tienen aceite sucio y contienen un poco de impurezas y fibras de metal. Esto es normal y no significa necesariamente que necesita una transmisión nueva. Sin embargo, una vez que su transmisión sea desarmada y armada nuevamente con los sellos y las piezas originales, generalmente no funciona igual que antes;
- empiezan una reparación sin antes obtener su autorización, y luego le cobran por trabajo que usted no autorizó;
- dan un presupuesto verbal para las reparaciones y luego le cobran un precio más alto;
- declaran que la reparación se cumplirá en una determinada fecha, para así poder asegurar la venta de sus servicios, y luego la reparación no se cumple al llegar la fecha prometida;
- le dicen que necesita reemplazar ciertas partes, cuando en realidad no es necesario;
- antes de empezar la reparación no le informan sobre el precio de la inspección o para armar el vehículo nuevamente;
- le informan que el taller no le cobrará nada por el remolque, y luego requieren que usted pague sus

propios costos por el remolque;

- le dicen que el taller le dará gratuitamente un auto alquilado durante los días en que se lleven a cabo las reparaciones, y luego exigen que usted pague por el auto que fue rentado;
- le dicen que el taller llevará a cabo una reparación conforme a una garantía, y luego le cobran por la reparación cubierta por la garantía;
- indican que se ha cumplido la reparación o se han llevado a cabo ciertos servicios, o que se han reemplazado ciertas piezas, cuando en realidad los servicios no fueron llevados a cabo o las piezas no fueron reemplazadas;
- empiezan a reparar su auto antes de recibir su autorización, y luego le cobran por el trabajo que se llevó a cabo;
- cuando usted pida dinero prestado para pagar por las reparaciones, empiezan a llevar a cabo la reparación antes de que se haya aprobado el préstamo a través de la compañía de financiamiento. Si la compañía de préstamos no aprueba el préstamo y ya se ha llevado a cabo la reparación, usted quizás se vea obligado a saldar la cuenta si no puede comprobar que lo engañaron;
- las reparaciones no se llevan a cabo en la manera en que le indicaron en el acuerdo de reparación;
- el auto no es reparado conforme a la garantía;
- no le avisan ni tampoco obtienen su permiso adicional por escrito para llevar a cabo reparaciones adicionales que no fueron señaladas en el acuerdo escrito original; e
- indican y anuncian que el taller aceptará tarjetas de crédito o cheques personales o de comerciante para pagar por sus servicios, y luego se rehúsan a aceptar tarjetas de crédito o cheques.

## RESOLUCIÓN DE DESACUERDOS

Si la cuenta final es mucho más alta que el presupuesto, o si la reparación se llevó a cabo sin recibir su permiso, y usted piensa que le han cobrado demasiado, hable con el gerente o con el mecánico acerca de la cuenta. Pida que el taller escriba las razones por la diferencia en el precio, y quédese con esta explicación escrita junto al presupuesto, la factura final y cualquier otro documento. Asegúrese de que el mecánico le devuelva todas las refacciones viejas. Sin embargo, el mecánico le puede devolver ciertas partes

al abastecedor de refacciones, tales como el alternador o las zapatas del freno, para recibir un reembolso. En tales casos es posible que usted no pueda recibir todas las refacciones.

Aunque usted no esté satisfecho con las explicaciones del mecánico por la diferencia entre el presupuesto y la cuenta final, o si usted piensa que se han aprovechado de usted, pague la cuenta y haga claro que usted no está de acuerdo con el precio. Luego usted puede presentar una queja ante la Procuraduría General y/o entablar una demanda contra el mecánico ante una corte para casos menores.

Si usted se rehúsa a pagar la cuenta, aunque esté en desacuerdo, el mecánico tiene el derecho legal de quedarse con su auto hasta que usted pague. Aunque opine que se aprovecharon de usted, no debería pagar con un cheque para que le entreguen su vehículo y, después de recibir el auto, suspender el pago del cheque a través de su banco. Aún si usted hace esto, el mecánico puede tomar posesión de su vehículo.

Si usted sospecha que el taller ha violado la ley y usted no puede resolver el problema en una manera satisfactoria, su primer paso debería ser el de llevar el auto a otro taller. Enséñele al segundo mecánico una copia de su factura y pida que se lleve a cabo una inspección de las supuestas reparaciones y piezas nuevas. Obtenga este reporte por escrito. Si usted nota que todavía se presenta el mismo problema con su auto, o si descubre un nuevo problema que no debería haberse creado, usted tendrá una mejor posibilidad para negociar un reembolso con el primer mecánico si cuenta con la opinión por escrito de un segundo mecánico acerca de la reparación que se llevó a cabo.

## ¿CÓMO REPORTO UN PROBLEMA?

Si usted tiene un problema con la reparación de su auto y el taller no lo quiere resolver, puede reportar el fraude a la División de la Procuraduría General de Protección al Consumidor (Attorney Generals Consumer Protection Division), y la Oficina de Éticas Empresariales (Better Business Bureau) ofrece un proceso para resolver quejas, el cual puede ayudarle a solucionar su problema.

## INFORMACIÓN PARA PONERSE EN CONTACTO

### POR CORREO

Office of the Attorney General  
Consumer Protection Division/010  
P. O. Box 12548  
Austin, Texas 78711-2548

### POR INTERNET

**Página Internet:** [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us)

### POR TELÉFONO

#### Operador central

(512) 463-2100

#### División de Protección al Consumidor

(800)621-0508

#### Oficinas Regionales

Austin.....(512) 463-2070

Dallas.....(214) 969-5310

El Paso.....(915) 834-5800

Houston.....(713) 223-5886

Lubbock.....(806) 747-5238

McAllen.....(956) 682-4547

San Antonio.....(210) 225-4191

## INFORMACIÓN PÚBLICA Y ASISTENCIA

(512) 463-2007

(800) 252-8011

REV 07/04