

Alerta de la FTC para Consumidores

Comisión Federal de Comercio ■ Buró de Protección del Consumidor ■ División de Educación del Consumidor y los Negocios

Garantías de Automóviles, Mantenimiento de Rutina y Reparaciones: ¿Es Indispensable Hacer Uso del Concesionario?

Auto Warranties, Routine Maintenance, and Repairs: Is Using the Dealer a Must?

Si tiene auto, usted sabe lo importante que es cumplir con el mantenimiento de rutina y hacer las reparaciones del vehículo. ¿Pero puede un concesionario negarse a cumplir con la garantía de su auto nuevo si usted lleva el vehículo a otro lugar para hacerle el mantenimiento de rutina y las reparaciones?

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor dice que no. De hecho, es ilegal que un concesionario le niegue la cobertura de su garantía simplemente porque usted llevó su auto a reparar o para hacerle un mantenimiento de rutina a otro lugar. El mantenimiento de rutina por lo general incluye el cambio de aceite, la rotación de las llantas, el reemplazo de correas, chequeo del nivel de fluidos y del drenaje de los líquidos, pastillas o almohadillas de freno nuevas y las inspecciones. La frecuencia de los programas de mantenimiento varía de acuerdo a la marca, modelo y año de fabricación del vehículo; la mejor fuente de información sobre el programa de mantenimiento de rutina es el manual de su auto.

¿Qué es una garantía?

Una garantía es una promesa, generalmente efectuada por un fabricante, de respaldar el correcto funcionamiento de su producto o de reparar ciertos defectos o desperfectos durante un período de tiempo. La garantía paga todas las reparaciones cubiertas o los reemplazos de las partes o piezas del auto durante el período de garantía.

¿Es obligatorio que haga las reparaciones y los servicios de mantenimiento en el concesionario para que mi garantía siga en efecto?

No, usted puede llevar su auto a un mecánico independiente o a un taller de una cadena de atención al público para hacer los trabajos de mantenimiento de rutina y las reparaciones de su vehículo o incluso los puede hacer usted mismo. De hecho, la ley llamada *Magnuson-Moss Warranty*, cuya ejecución está a cargo de la FTC, establece que es ilegal que los fabricantes o concesionarios pretendan anular su garantía o denegarle la cobertura establecida bajo su garantía simplemente porque el trabajo fue hecho en otro lugar. Dicho esto, vale aclarar que pueden presentarse ciertas situaciones en las cuales

la reparación no esté cubierta por la garantía. Por ejemplo, si usted o su mecánico reemplazaron una correa de manera incorrecta y como consecuencia de ese reemplazo se dañó el motor de su auto, el fabricante o el concesionario del vehículo puede negarse a cubrir el costo del arreglo del motor bajo los términos de la garantía. Pero sin embargo, de acuerdo a la FTC, el fabricante o concesionario debe poder demostrar que lo que causó el daño del motor fue el reemplazo de la correa que se hizo de manera incorrecta — en vez de atribuírselo a algún otro defecto. Pero aún así, la garantía debe continuar vigente para las demás partes de su auto.

¿Se anulará mi garantía si uso partes del ‘mercado secundario’?

No. Una parte o pieza del ‘mercado secundario’, o mercado de accesorios para autos, es una parte fabricada por una compañía que no es el fabricante original del vehículo ni del equipo o sistema del auto. El solo hecho de usar una parte del mercado secundario no anula su garantía. La ley *Magnuson-Moss Warranty* establece que es ilegal que las compañías anulen su garantía o le denieguen la cobertura establecida bajo la garantía simplemente porque usted haya usado una parte del mercado secundario. Pero, en caso de que la parte o pieza fabricada por el mercado secundario fuera defectuosa en sí misma o si no hubiera sido instalada correctamente y como consecuencia se dañara alguna otra parte que está cubierta por la garantía, el fabricante o el concesionario tiene derecho a denegarle la cobertura para esa parte y cobrarle las reparaciones correspondientes. La FTC dice que antes de negarle la cobertura de la garantía, el fabricante o el concesionario debe demostrar que la necesidad de efectuar las reparaciones fue causada por el equipo o partes del mercado secundario.

Recomendaciones para Evitarse Inconvenientes con la Garantía

Esto es lo que puede hacer para obtener el máximo beneficio de la garantía de su vehículo:

- **Lea su garantía.** La garantía, que generalmente viene junto con el manual del vehículo, le ofrece una descripción general y los detalles específicos sobre su cobertura. Si extravió el manual de su auto, búsquelo en Internet. Lea la sección “*Owners*” del sitio Web del fabricante de su auto.
- **Tenga presente el período de cobertura de su garantía.** Si surgen problemas que están cubiertos por la garantía, hágalos revisar antes de que expire la garantía.
- **Haga el servicio de su auto a intervalos regulares.** Esto siempre es conveniente. Pero para mantener intacta su garantía, cumpla con el programa de mantenimiento recomendado por el fabricante. Los detalles de este cronograma están en el manual de su auto.
- **Guarde todos los registros y recibos de los servicios, independientemente de quien le haga el trabajo.** Esto incluye los comprobantes de los cambios de aceite, rotación de las llantas, reemplazos de la correa, pastillas o almohadillas de freno nuevas y las inspecciones. Ponga todo en una carpeta para ir armando un registro de todas las reparaciones que le resultará muy práctico en caso de que tenga que usar su garantía. Si alguna vez tiene que recurrir a la garantía de su vehículo y no puede demostrar que usted le hizo los servicios de mantenimiento,

le podrían denegar su reclamo de cobertura.

- **Reclame.** Si cree que el asesor de servicio de un concesionario le negó su requerimiento de garantía injustamente, pida hablar con un supervisor. Si después de hablar con el supervisor no se quedara conforme, establezca contacto con el fabricante o vaya a otro concesionario. Tal vez desee presentar una queja ante la oficina del Fiscal General de su estado, la oficina local de protección del consumidor, la oficina más cercana de Better Business Bureau, o ante la FTC.

Para Más Información

Para consultar información gratuita sobre cómo comprar, financiar, hacer un leasing, alquilar y mantener vehículos, visite ftc.gov/consumidor.

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/consumidor o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/videosenespanol. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER