

Contratando un cerrajero

Independiente de si usted se queda afuera de su casa o carro, necesita que se instale nuevas cerraduras, o necesita otro trabajo de seguridad, los siguientes son consejos para contratar a un cerrajero de buena reputación.

Situaciones de no emergencia

- Pida recomendaciones a su familia o amigos.
- Si usted encuentra un cerrajero en el directorio telefónico, o en el Internet, o a través del servicio de información, y se proporciona una dirección del negocio, tenga en cuenta que algunos negocios de mala reputación enumeran direcciones físicas para dar la impresión de que son locales o que operan desde un edificio real en la dirección indicada.

Si ser local es importante para usted, haga preguntas sobre la ubicación del negocio antes de contratar a un cerrajero.

Considere hacer las siguientes preguntas:

- ¿Donde está ubicado su negocio?

- ¿Es su ubicación un edificio real?
- ¿Cuánto tiempo lleva operando en esa ubicación?
- ¿Dónde estaba ubicado antes?
- ¿Hace Cuánto tiempo usted ha estado en el negocio?

- Algunas empresas legítimas de cerrajería pueden no incluir una dirección física en su listado porque operan un negocio "móvil" u operan su negocio desde su casa y pueden ser reacios a enumerar esa dirección.
- Anote lo que se le dicen. No solo podría ayudarle tomar una decisión, sino que también podría proveer información si el cerrajero resulta ser de mala reputación.
- Contacte al Departamento de Protección al Consumidor para solicitar sobre quejas presentadas. También contacte al Better Business Bureau (www.bbb.org, 800-273-1002) para conseguir la calificación de una empresa.
- Si una empresa contesta el teléfono con una frase

genérica como "servicios de cerrajería," en vez de un nombre específico de una empresa, pida el nombre legal de la empresa. Si la persona se niega decirle, llame a otro cerrajero.

- Tenga cuidado con ofertas descuentos múltiples, promociones de servicio de emergencia, reclamaciones de precios más bajos, auto-calificaciones como "No. 1" u otro "puffery" (elogios exagerados en propaganda o publicidad).
- Obtenga una estimación para todo el trabajo y piezas de repuesto del cerrajero antes de empezar el trabajo. Si usted puede obtener una estimación por escrito, eso aún es mejor.
- Una vez que un cerrajero llegue y tenga la oportunidad de inspeccionar su cerradura, pregunte si la estimación dada por teléfono ha cambiado. Si lo ha hecho, tal vez quiere considerar seriamente obtener un cerrajero diferente.
- En caso de que se quede afuera, tenga cuidado si se le dicen por adelantado que una cerradura tiene que ser

perforado o reemplazado. Un cerrajero legítimo experimentado debe tener las herramientas apropiadas y la educación para proporcionar servicio de calidad para abrirse casi cualquier puerta.

- Pregunte sobre pagos adicionales antes de que usted acepte que el cerrajero realice el trabajo. Empresas pueden cobrar más por responder a una llamada en medio de la noche. Pregunte si hay un cargo por millaje, o un cargo mínimo por una llamada de servicio.
- Averigüe si el cerrajero está asegurado y pida el nombre de la aseguradora.
- Anótalo si puede. Si su propiedad se daña durante una reparación, o si el trabajo defectuoso resulta en pérdida o daño, es importante que el cerrajero tenga seguro para cubrir el costo de su error.
- Nunca firme un formulario en blanco autorizando el trabajo.
- No pague por servicio por adelantado y siempre pide que las piezas repuestas sean devueltas a usted.
- Cuando llegue el cerrajero, pida identificación. Una licencia para conducir es mejor porque contiene una foto u otra información, como el estado que la emitió o si esta vencido o no. También pida una tarjeta comercial.

Compruebe si la factura incluye el nombre de la empresa, y si el vehículo del cerrajero tiene un nombre que

coincide con la tarjeta comercial, factura, y/o recibo. También compruebe para cualquier discrepancia entre la factura, la tarjeta comercial y la identificación.

- Espere que el cerrajero le pregunte para identificación, también.
- Después de que se complete el trabajo, obtenga una factura detallada que cubre piezas, mano de obra, millaje, y el precio de llamada de servicio.

Situaciones de emergencia

- Si usted se queda afuera de su carro y tiene un servicio de asistencia, llámeles primero. Estos servicios a veces están incluidos con la compra de un carro, o como un accesorio a través de su aseguradora. También puede comprar este servicio por separado. Los planes de servicio de carretera a menudo tienen una lista de empresas pre-aprobadas para realizar servicios como abrir autos, arranque de baterías, cambio de neumáticos, entrega de gasolina y remolque.
- Haga tanta investigación como pueda antes de elegir un cerrajero.
- Siga los consejos para situaciones de no emergencia. Son igual de importantes en las situaciones de emergencia.

La próxima vez

Una vez que haya encontrado un cerrajero de buena reputación, guarde el nombre e información

del contacto de la empresa en su cartera o agenda en su casa o en su trabajo. También quizás querrá programar esta información en su teléfono celular o de casa. Esto le ahorrará tiempo y problemas la próxima vez que necesite estos servicios.

Resolver problemas

Si usted tiene un problema con un cerrajero, primero intente resolver la disputa con la empresa. Asegúrese de actuar rápidamente. Algunas empresas pueden no aceptar la responsabilidad si usted falla de presentar una queja dentro de un cierto plazo de tiempo.

Para más información, o para presentar una queja, visite nuestro sitio web o contacte al Departamento de Protección al Consumidor:

Departamento de Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911

CORREO ELECTRONICO:
DATCPHotline@wi.gov

SITIO INTERNET: datcp.wi.gov

(800) 422-7128

FAX: (608) 224-4677

TTY: (608) 224-5058

(Some information taken from the Federal Trade Commission fact sheet, "The Keys to Hiring a Reputable Locksmith", February 2008.)