



Cuidado de vehículos motorizados y reparación

La mejor manera de evitar estafas de reparaciones de automóviles es estar preparado. Saber cómo funciona su vehículo y cómo identificar problemas comunes del automóvil es un buen comienzo. También es importante saber cómo seleccionar un buen mecánico, qué tipos de preguntas hacer y sus derechos de consumidor.

Información de reparación

En Wisconsin, las reparaciones de Vehículos Motorizados se rigen por el Wis. Admin. Code ch. ATCP 132. Esta ley incluye a las empresas que instalan o reparan accesorios, tal como estéreos y cubre a los talleres que reconstruyen partes.

Elegir un taller

- Pida recomendaciones de familiares, amigos u otras personas de su confianza.
- No espere a que tenga una emergencia para buscar un taller de reparación y tener que tomar una decisión a último momento.
- Compare precios por teléfono para encontrar la mejor oferta, y compare políticas de garantía por reparaciones.
- Póngase en contacto con el Departamento de Protección al Consumidor para ver si hay un registro de quejas sobre un taller específico de reparaciones.
- Mire las reseñas en línea de la empresa.
- Asegúrese de que el taller honrará la garantía de su vehículo.

Encontrar el mecánico correcto

- Busque talleres que exhiben varias certificaciones, como un sello de Excelencia en Servicio Automotriz. La certificación indica que algunos o todos de los mecánicos cumplen estándares básicos de conocimiento y competencia en áreas técnicas específicas. Asegúrese de que las certificaciones son actuales, pero acuérdesese que



solo la certificación no es una garantía de trabajo bueno u honesto.

- Pregunte si el mecánico o el taller tiene experiencia trabajando en su marca y modelo.

Gastos de reparación

Los talleres de Wisconsin tienen que conseguir su autorización para cualquier arreglo y tienen que ofrecerle un presupuesto por escrito o cotización de precio firme si la cuenta será de \$50 o más.

- Las reparaciones sin autorización están prohibidas. Si usted deja su carro en el taller antes de que el taller abra y deja un pedido escrito para reparar algo, pero usted no pide que el taller lo llame con el presupuesto, el taller puede cobrar cualquier precio.
- Están prohibidos los aumentos de precios no autorizados. Si el taller le ofrece un presupuesto por escrito, necesitan su permiso para aumentar el precio.
- El taller puede quedarse con su vehículo hasta que usted pague las reparaciones autorizadas. Sin embargo, cuando usted haya pagado por las reparaciones autorizadas, el taller no puede quedarse con su vehículo si usted se rehúsa a pagar por reparaciones no autorizadas.

- Si el taller lo llama para pedirle autorización para alguna reparación adicional, le tiene que informar a usted el precio de las reparaciones adicionales y además el costo total del trabajo terminado. Asegúrese de dejar un número telefónico para que el taller pueda comunicarse con usted.
- El taller tiene que devolverle las partes cambiadas si usted las pide antes de comenzar las reparaciones. No es necesario que las partes con garantías o partes cambiadas para reconstruir sean devueltas, pero tienen que estar disponibles para que usted pueda inspeccionarlas.
- Al completar las reparaciones, el taller tiene que darle una factura que describa las reparaciones, las partes cambiadas (especificando si son usadas o reconstruidas) y las garantías para las reparaciones y las partes.
- Si usted necesita reparaciones caras o complicadas, o si tiene preguntas acerca de las reparaciones recomendadas, considere conseguir una segunda opinión.
- Los talleres que solo hacen trabajo diagnóstico y no venden partes ni reparaciones podrían darle una opinión objetiva sobre cuales reparaciones son necesarias.
- El doble de los daños: si la ley sobre reparaciones de vehículos ha sido violada, el consumidor puede presentar una demanda ante el tribunal de instancia. El estatuto de Wisconsin s. 100.20(5) permite al consumidor recuperar el doble de la cantidad daños monetarios, costos de juzgados y honorarios razonables de abogados.

Después de terminar el trabajo

- El taller tiene que proporcionarle una factura describiendo el trabajo hecho. La factura debe enumerar cada reparación, piezas reemplazadas, y el costo de cada pieza, los cargos laborales, la lectura del odómetro cuando ingresó el vehículo, y a la fecha en la que el vehículo fue devuelto.
- El taller también tiene que devolver las piezas si usted se las pidió antes de que empezaran las reparaciones. Si el taller tiene que devolver una pieza bajo garantía, el taller tiene que permitirle

inspeccionar las piezas antes de devolver su vehículo.

Mantenimiento preventivo

- Muchas piezas en su vehículo están interrelacionadas. Ignorar el mantenimiento puede causar problemas: las piezas específicas, o un sistema completo pueden fallar. Descuidar hasta la rutina más simple de mantenimiento, como cambiar el aceite o comprobar el líquido refrigerante, puede causar bajo ahorro de combustible, falta de fiabilidad o averías costosas. También podría invalidar su garantía.
- Siga el programa de mantenimiento del fabricante en el manual del usuario para su tipo de conducción.
- Algunos talleres crean sus propios programas de mantenimiento que requieren mantenimiento más frecuente que el recomendado por el fabricante. Compare los programas de mantenimiento de los talleres con el recomendado en su manual del usuario. Pida al taller que le explique – y asegúrese de que entiende – por qué recomienda servicios más allá del programa recomendado.

Contratos de servicios y garantía:

Garantías. No hay ninguna “garantía estándar” para reparaciones. Asegúrese de que entienda lo que está cubierto por la garantía y obténgalo por escrito.

Esté consciente de que las garantías pueden estar sujetas a limitaciones, incluyendo horas, millaje, deducibles, empresas autorizadas para realizar el trabajo de garantía o procedimientos especiales que se requieran para obtener el reembolso.

Contratos de servicios. Muchos concesionarios de vehículos u otros venden estos servicios opcionales emitidos por los fabricantes de vehículos o empresas independientes. No todos los contratos de servicios son lo mismo; los precios varían y usualmente son negociables. Para ayudar a decidir si comprar un contrato de servicio, considere:

- Su costo.
- Las reparaciones cubiertas.
- Si la cobertura se solapa con la cobertura proporcionada por cualquier otra garantía.

- Los gastos deducibles.
- Dónde se van a realizar las reparaciones.
- Los procedimientos requeridos para presentar una queja, como autorizaciones previa para reparaciones específicas o programas de mantenimiento del vehículo obligatorios.
- Si el costo de las reparaciones lo paga directamente la empresa al taller o si usted tendrá que pagar primero y ser reembolsado.
- La reputación de la empresa del contrato de servicio. Verifíquelo con el Departamento de Protección al Consumidor: (800) 422-7128.

Resolver una disputa

- Documente todas las transacciones, así como sus experiencias con fechas, horas, gastos y los nombres de las personas con quienes usted lidió.
- Hable primero con el gerente o dueño del taller. Si eso no funciona, póngase en contacto con el Departamento del Protección al Consumidor: (800) 422-7128. Otra opción es presentar una queja con el tribunal de reclamos menores. No necesita un abogado para hacer esto.

Prevenir problemas

Cuanto más sabe acerca de su vehículo, es más probable que usted sea capaz de prevenir los problemas de reparación. Puede detectar muchos problemas comunes utilizando sus sentidos: inspeccione el área alrededor de su vehículo, escuche por sonidos raros, sienta por una diferencia en la forma en que anda su vehículo, y esté atento a si nota olores inusuales.

Parecen problemas

Las manchas pequeñas o una gota de fluido ocasional debajo de su vehículo pueden no significar mucho. Pero las manchas de humedad merecen atención; compruebe charcos inmediatamente.

Usted puede identificar fluidos por su color y consistencia:

- El verde amarillento, azul pastel o anaranjado fluorescente indican una fuga de un motor sobrecalentado o de anticongelante, causado por una manguera o bomba de agua defectuosas o un radiador que gotea.
- Un fluido aceitoso, marrón oscuro o negro, significa que el motor está goteando aceite. Una tapa o junta defectuosa podría causar la fuga.
- Una mancha aceitosa de color rojo indica una fuga de transmisión o de dirección asistida.
- Un charco de agua clara usualmente no es un problema. Puede ser la condensación normal del aire acondicionado de su vehículo.

Huele a problemas

Algunos problemas están debajo de su nariz. Se los puede detectar por su olor.

- El olor a pan tostado quemado, un olor ligero e intenso, a menudo indica un cortocircuito eléctrico y aislante quemado. Para estar seguro, intente no conducir el vehículo hasta que el problema esté diagnosticado.
- El olor a huevos podridos, un olor a azufre constante, usualmente indica un problema en el convertidor catalítico u otros dispositivos de control de emisiones. No retrase el diagnóstico y reparación.
- Un olor acre y espeso usualmente significa aceite quemado. Busque señales de una fuga.
- El olor a combustible después de un arranque fallido puede significar que ha inundado el motor. Espere algunos minutos antes de intentar de nuevo. Si el olor persiste, es posible que haya una fuga en el sistema de combustible, un problema potencialmente peligroso que requiere atención inmediata.
- El olor a resina quemada o un olor a químico acre puede indicar frenos o embrague sobrecalentados. Compruebe el freno de mano. Pare. Permita que los frenos se enfríen después de una frenada brusca repetida en carreteras montañosas. Humo ligero saliendo de una rueda significa un freno atorado. Se debe remolcar el vehículo para reparaciones.
- Un olor dulce y vaporoso indica una fuga del refrigerante. Si el indicador de temperatura o luz de advertencia no indica sobrecalentamiento, maneje con cuidado hasta la estación de servicio más cercana, vigilando los indicadores. Si el olor

está acompañado por un olor metálico caliente y vapor debajo del capó, su motor se ha sobrecalentado. Deténgase inmediatamente. Continuar conduciendo podría causar daños severos al motor. El vehículo debe ser remolcado para su inspección.

Suena a problemas

Chirridos, chillidos, traqueteos, retumbos, u otros sonidos proporcionan señales valiosas sobre problemas y necesidades de mantenimiento. Aquí hay algunos ruidos comunes y que significan:

Chirrido. Un ruido brusco y agudo, usualmente relacionado con la velocidad del motor:

- Dirección asistida, ventilador, correa de aire acondicionado sueltos o gastados.

Clic. Un ligero ruido agudo, relacionado con la velocidad del motor o del vehículo:

- Cubierta de rueda suelta.
- Aspa del ventilador suelta o torcida.
- Elevador de válvula atorado o aceite del motor bajo.

Chillido. Un sonido agudo, penetrante y metálico; usualmente ocurre cuando el vehículo está en movimiento:

- Causada por los indicadores de desgaste de frenos para hacerle saber que es hora de mantenimiento.

Retumbo. Un sonido grave y rítmico.

- Tubo de escape, convertidor o mofle defectuoso.
- Eje cardán u otro componente del tren motor desgastados.

Sonido metálico. Un sonido metálico agudo de golpeteo, relacionado con la velocidad del motor:

- Usualmente causado por utilizar gasolina con un grado de octanaje menor de lo que se recomienda. Compruebe su manual de usuario para saber cuál es el grado de octanaje correcto. Si el problema persiste, la sincronización de ignición del motor podría estar fallando.

Golpe pesado. Un sonido rítmico de martilleo:

- Cigüeñal o cojinetes de biela desgastados.

- Convertidor de par de la transmisión suelto.

Sonido sordo. Un golpeteo al azar:

- Amortiguador u otro componente de suspensión sueltos.
- Tubo de escape o mofle sueltos.

Se siente como problemas

Conducción difícil, viajes duros, vibraciones y bajo rendimiento son los síntomas que se pueden sentir y casi siempre indican un problema.

Dirección:

- Las ruedas delanteras desalineadas y/o componentes de la dirección desgastados, tales como los engranajes o rótula, pueden causar que no vaya en la dirección deseada o dificultad para manejar en línea recta.
- Tirones: la tendencia del vehículo a irse hacia la izquierda o la derecha – puede ser causada por algo tan rutinario como llantas desinfladas, o tan grave como la parte delantera dañada o mal alineada.

Marcha y conducción

- Los amortiguadores u otros componentes de suspensión desgastados o neumáticos mal inflados pueden causar dificultades para doblar.
- Aunque no hay una regla fija sobre cuándo reemplazar los amortiguadores y puntales, intente esta prueba: Rebote el vehículo hacia arriba y hacia abajo con fuerza en cada rueda y luego suéltelo. Vea cuantas veces el vehículo rebota. Los amortiguadores débiles permitirán al vehículo rebotar dos veces o más.
- Los muelles normalmente no se desgastan a menos que una esquina del vehículo esté más baja que las otras. Sobrecargar su vehículo puede dañar los muelles.
- Balancee las llantas correctamente. Una llanta desequilibrada o equilibrada inadecuadamente causa que un vehículo vibre y puede desgastar los componentes de dirección y suspensión prematuramente.

Frenos:

Los problemas de frenos tienen varios síntomas.

Programa un diagnóstico y reparación si:

- El vehículo tira para un lado cuando se aplican los frenos.
- El pedal de freno desplaza hasta el suelo cuando se mantiene la presión.
- Usted escucha o siente que raspa o muele cuando frena.
- La luz del "freno" en el panel de instrumentos está iluminada.

Motor:

Los siguientes síntomas indican problemas en el motor.

Consiga un diagnóstico y programe la reparación.

- Dificultad para arrancar el motor.
- La luz de "check engine" en el panel de instrumentos está iluminada.
- Pérdida de velocidad o ralenti inestable.
- Aceleración pobre.
- Ahorro de combustible pobre.
- Uso excesivo de aceite (más de un cuarto entre cambios).
- El motor sigue corriendo después de quitar la llave.

Transmisión:

El pobre rendimiento de la transmisión puede venir de una falla de los componentes real o de una simple manguera desconectada o un filtro obstruido.

Asegúrese de que el mecánico compruebe los artículos simples primero: las reparaciones de transmisión usualmente son muy caras. Algunos de los síntomas más comunes de un problema en la transmisión son:

- Cambios abruptos o duros de velocidad.
- Cuando pasa de neutral a marcha o reversa tarda en responder o no responde.
- No hay cambio de marchas durante la aceleración normal.
- Deslizamientos durante la aceleración. El motor acelera, pero el vehículo no responde.

Solución de fallas

Los problemas en el vehículo no siempre significan reparaciones mayores. Aquí hay algunas causas comunes de problemas y técnicas para ayudarle a usted y a su mecánico para encontrar y solucionar problemas:

- **Alternador.** El cableado suelto puede hacer que su alternador parezca defectuoso. Su mecánico debe comprobar si hay conexiones sueltas y realizar una prueba de salida antes de reemplazar el alternador.
- **Batería.** Las terminales de la batería corroídas o sueltas hacen que la batería parezca muerta o defectuosa. Su mecánico debe limpiar las terminales y comprobar el funcionamiento de la batería antes de reemplazarla.
- **Motor de arranque.** Lo que aparece ser un motor de arranque defectuoso realmente puede ser una batería muerta o una mala conexión. Pídale a su mecánico que compruebe todas las conexiones y la batería antes de reparar el motor de arranque.
- **Mofle.** Un ruido que retumba debajo de su vehículo indica la necesidad de un mofle o tubo de escape nuevos.
- **Afinación.** El anticuado "afinación" puede ser no pertinente para su vehículo. Pocas piezas, aparte de correas, bujías, mangueras y filtros, suelen ser reemplazadas en vehículos más nuevos. Siga las instrucciones en su manual del usuario.

Para obtener más información, o para presentar una queja, visite nuestro sitio web o contáctese con:

Department of Agriculture, Trade and Consumer Protection

Bureau of Consumer Protection

2811 Agriculture Drive, PO Box 8911

Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio web: datcp.wi.gov

(800) 422-7128

TTY: (608) 224-5058

(Información tomada de "Reparación de Automóviles Básicos" de la Comisión Federal de Comercio, agosto de 2012 <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0211-autorepair-basics>)

MV-MotorVehicleRepairSPANISH831 (rev 04/23)