

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 *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 el taller apropiado

- 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 va a cumplir con la garantía de su vehículo.

Reparaciones por daños y términos de los servicios

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.
- Cuando solicite una autorización adicional, el taller 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.
- En los casos donde el taller ha aceptado un pago anticipado de más de \$250, los talleres no podrán a comenzar a hacer reparaciones hasta que le hayan proporcionado el pronóstico estimado de la fecha de conclusión del trabajo al cliente, este pronóstico puede ser emitido de forma verbal o por escrito. En caso del taller no cumplir con esto, se considerará la fecha de conclusión del trabajo, aquella donde se hizo entrega del vehículo o pieza al taller.
- 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 devolverle su vehículo.

Garantías y contratos de servicios

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 previas 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.
- Coteje la reputación de la empresa del contrato de servicio. Verifíquelo con el Departamento de Protección al Consumidor: (800) 422-7128 o DATCPHotline@wisconsin.gov.

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 de Protección al Consumidor. Otra opción es presentar una queja con el tribunal de reclamos menores. No necesita un abogado para hacer esto.

Prácticas prohibidas para los talleres de reparación

(Código Adm. de Wisconsin § ATCP 132.09)

Los establecimientos no pueden hacer nada de lo siguiente:

- Subestimar deliberadamente el precio de las reparaciones o el tiempo necesario para completarlas.
- Tergiversar cualquiera de los siguientes:
 - o Que determinadas reparaciones sean necesarias para la seguridad o el eficaz funcionamiento de un vehículo.
 - o Que un vehículo de motor se encuentre en condición peligrosa.
 - o Que la falta de reparación del vehículo será perjudicial para el mismo.
 - o Que se ha realizado una reparación.
 - o Los términos de una garantía o acuerdo de servicio.
- No devolver o negarse a devolver su vehículo si se niega a pagar reparaciones no autorizadas o cargos que excedan el estimado o la cotización.
- Alterar intencionalmente un vehículo para crear una condición que requiera reparaciones.
- Realizar cualquier anuncio de reparación o garantía que sea falso, o engañoso.
- No cumplir con garantías o acuerdos de servicio del cual el taller sea parte.
- Exigir el pago por reparaciones no autorizadas o por reparaciones que no se hayan completado.
- Cobrar, o amenazar con cobrar, por preparar un presupuesto de reparación o una cotización de precio fijo, a menos que el cargo constituya una compensación razonable por el trabajo de diagnóstico preliminar necesario para proporcionar un presupuesto preciso; o que el representante del taller revelará el cargo, o la tarifa a la que se calculará el cargo, antes de comenzar cualquier trabajo de diagnóstico.

- Falsificar o destruir cualquier documento o registro que la ley deba producir o conservar.
- Negarse a realizar reparaciones a menos que acepte renunciar a cualquier derecho proporcionado por *ATCP 132*.



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

MV-RepairTipsSPANISH958 (rev 10/23)

Bureau of Consumer Protection

Consejos para la reparación de vehículos motores

