

Información básica sobre reparaciones de carros



La mejor manera de evitar las estafas de reparaciones de carros es estar preparado. Un buen punto de partida es conocer el funcionamiento de su vehículo y saber cómo identificar los problemas más comunes de los carros. También es importante saber cómo seleccionar un buen técnico o mecánico, los tipos de preguntas que hay que hacer y conocer sus derechos de consumidor. Conocer este tipo de información sobre su automóvil puede ayudarlo a evitar errores técnicos.

Información sobre reparaciones

Cómo elegir un taller de reparaciones

¿Qué debo considerar para elegir un taller de reparación?

- Pida recomendaciones a amigos, familiares y a otras personas de confianza. Para evitar una decisión apresurada, busque un taller de reparaciones antes de que se le presente la necesidad.
- Averigüe por teléfono y compare las opciones para conseguir el trato más conveniente, y también compare las políticas aplicables a la garantía de las reparaciones.
- Si las leyes estatales o locales establecen algún requerimiento de registro o licencia para los talleres de reparaciones, pídalas y fíjese si están al día. También puede establecer contacto con la oficina del Fiscal General estatal (naag.org) o con la agencia local de protección del consumidor (usa.gov/gobiernousa/Temas/Consumidores.shtml) para averiguar si registran quejas sobre un taller de reparaciones en particular.

- Asegúrese de que el taller de reparaciones cumpla con los requisitos que exige la garantía de su vehículo.

Cómo elegir un técnico

¿Hay un técnico mejor que otro?

- Busque talleres que exhiban varias certificaciones – por ejemplo, un sello de excelencia del Automotive Service Excellence (ase.com). La certificación indica que algunos o todos los técnicos del taller de reparaciones cumplen con los estándares básicos de conocimientos y competencia en áreas técnicas específicas. Asegúrese de que las certificaciones estén vigentes, pero recuerde que la certificación por sí sola no es garantía de un trabajo honesto y bien hecho.
- Pregunte si el técnico o el taller tienen experiencia en trabajos de reparación de vehículos de la misma marca o del mismo modelo que su carro.

Cargos de reparación: Cómo resolver el misterio

Antes de autorizar un trabajo de reparación, pregunte en el taller cómo calculan los precios. Algunos talleres cobran una tarifa fija por la mano de obra de reparación de carros. Esta tarifa publicada se basa sobre una estimación – independiente o del fabricante – del tiempo que se necesita para hacer las reparaciones. Otros talleres cobran cargos que se basan en el tiempo real que empleó el técnico para hacer la reparación.

Si su vehículo necesita reparaciones complicadas o costosas o si tiene dudas sobre el trabajo que le recomiendan hacer, considere la posibilidad de buscar una segunda opinión.

Averigüe si le cobrarán un cargo de diagnóstico si usted decide hacer el trabajo de reparación en otro taller. Muchos talleres de reparaciones cobran un cargo por el tiempo que insume hacer el diagnóstico.

Los talleres que sólo hacen trabajos de diagnóstico y no venden partes ni hacen reparaciones, pueden darle una opinión objetiva sobre las reparaciones necesarias.

Si decide hacer el trabajo de reparación, pida que le entreguen un presupuesto por escrito.

¿Qué cosas debe incluir un presupuesto escrito?

- En el presupuesto se debe de identificar el problema o desperfecto a reparar, las partes necesarias y el cargo previsto para la mano de obra. Pida que le entreguen una copia firmada del presupuesto.
- También debe mencionar que el taller se comunicará con usted para pedirle su aprobación antes de comenzar a hacer cualquier trabajo que exceda el monto de dinero o período de tiempo especificado. Las leyes estatales pueden establecer este requerimiento.

¿Qué debería saber sobre las partes a reparar o remplazar?

Las partes se clasifican de la siguiente manera:

- **Nuevas** – Por lo general, estas partes están manufacturadas de acuerdo a las especificaciones del fabricante original, ya sea por el fabricante del vehículo o por una compañía independiente. Es posible que la ley de su estado establezca que los talleres de reparaciones deben informarle si no utilizarán partes originales para reparar su carro. Los precios y la calidad de estas partes son variables.
- **Remanufacturadas, reconstruidas y reacondicionadas** – Por lo general, estos términos significan lo mismo: son partes que han sido restauradas y se encuentran en buen estado de funcionamiento. Muchos fabricantes ofrecen una garantía que cubre las partes de remplazo, pero que no cubren el costo de la mano de obra para instalarlas.

- **Rescatadas** – Estas son partes usadas de otros vehículos y que no han sido alteradas. En algunos casos, las partes usadas o de segunda mano pueden ser el único recurso para remplazar una parte averiada, pero es raro que se garantice su confiabilidad.

¿Qué tengo que hacer cuando el trabajo está terminado?

Pida que le entreguen una orden de reparación completa en la que se describa el trabajo realizado. En la orden se deben listar todas las reparaciones efectuadas, las partes instaladas por el taller, el costo de cada parte, los cargos por la mano de obra y la cantidad de millas indicadas por el contador de millas cuando llevó el vehículo al taller y cuando se terminó el trabajo de reparación. Pida que le muestren o le entreguen todas las partes remplazadas. La ley estatal puede establecer este requerimiento.

Mantenimiento preventivo

¿Cuáles son las consecuencias de posponer el mantenimiento?

Hay varias partes de su vehículo que están interrelacionadas. Omitir el servicio de mantenimiento puede traerle problemas: podrían fallar algunas partes específicas – o un sistema completo. Desatender la más simple rutina de mantenimiento, como el cambio de aceite o controlar el líquido de refrigeración, puede originar un bajo rendimiento de combustible, falta de confiabilidad en el manejo o averías de costosa reparación. Además puede invalidar su garantía.

¿Qué pautas debería seguir para evitar reparaciones costosas?

Siga el programa de mantenimiento propuesto por el fabricante de acuerdo al uso que le da a su vehículo y que se detalla en el manual de su carro. Algunos talleres de reparación tienen sus propios programas de mantenimiento que demandan más visitas de servicio que las que recomiendan los fabricantes. Compare los

programas de mantenimiento de los talleres con el de su manual. Pida explicaciones en el taller – y asegúrese de comprenderlas – para que le aclaren por qué recomiendan hacer más servicios que los recomendados por el fabricante del carro.

Cómo proteger su inversión en la reparación de su carro

¿Cuáles son las garantías y los contratos de servicio que se aplican a las reparaciones de automóviles?

Garantías

No existen “garantías estándares” para las reparaciones. Asegúrese de comprender qué es lo que está cubierto por su garantía y pida que se lo pongan por escrito.

Sepa que las garantías pueden estar sujetas a limitaciones, incluyendo factores como tiempo, millaje o kilometraje, deducibles, comercios autorizados para realizar el trabajo bajo la garantía, o procedimientos especiales requeridos para cobrar los reintegros.

Para saber cuáles son sus derechos de garantía, lea Garantías y mantenimiento de rutina para carros o pregunte en su agencia local de protección del consumidor.

Contratos de servicio

Muchos concesionarios de vehículos y otros comerciantes venden contratos opcionales – contratos de servicio – operados por fabricantes de vehículos o compañías independientes. No todos los contratos de servicio son iguales; los precios varían y usualmente son negociables. Para decidir si le conviene o no comprar un contrato de servicio, considere lo siguiente:

- Su costo.
- Las reparaciones cubiertas.
- Si la cobertura del contrato se superpone con la cobertura ofrecida por otra garantía.
- El deducible.

- Dónde se realizarán las reparaciones.
- Los procedimientos requeridos para presentar una reclamación, por ejemplo, una autorización previa para reparaciones específicas o el cumplimiento de los programas de mantenimiento del vehículo.
- Si la compañía le paga directamente los costos de reparación al taller o si usted debe pagar primero y luego tramitar un reintegro.
- La reputación de la compañía que ofrece el contrato de servicio. Averigüe en la oficina del Fiscal General estatal (en inglés) o en la agencia local de protección del consumidor.

¿Cómo hago para solucionar un problema relacionado a la facturación, la calidad de las reparaciones, o a las garantías?

Documente todas las transacciones como también todas sus experiencias tomando nota de las fechas, horas, gastos y nombres de las personas con las que trató.

Primero hable con el jefe, administrador o dueño del taller de reparación. Si no puede resolver su problema, establezca contacto con la oficina del Fiscal General estatal (en inglés) o con su agencia local de protección del consumidor para obtener ayuda. Puede que estas oficinas tengan información sobre programas alternativos de resolución de disputas disponibles en su comunidad. Otra opción es presentar una demanda ante una corte de menor cuantía. Para este tipo de demandas no es necesario contratar a un abogado.

Cómo prevenir los problemas

Cuanto más sepa sobre su vehículo más probabilidades tendrá de prevenir los problemas de reparación. Usted puede detectar muchos de los problemas más comunes utilizando sus sentidos: observando el área alrededor de su vehículo, escuchando ruidos

extraños, sintiendo algún cambio cuando maneja su vehículo o incluso advirtiendo olores inusuales.

Luce como un problema

La aparición de pequeñas manchas o un goteo ocasional de fluidos debajo de su vehículo puede no significar gran cosa. Pero las manchas de líquidos o fluidos más extendidas merecen atención; controle la composición del goteo inmediatamente.

Usted puede identificar los fluidos por su color y su consistencia.

- Las manchas de color verde amarillento, celeste o naranja fosforescente indican un sobrecalentamiento del motor o una filtración del líquido anticongelante producida por una manguera averiada, por la bomba de agua o por una pérdida en el radiador.
- Una mancha de un fluido aceitoso de color marrón oscuro o negro significa que el motor está perdiendo aceite. La pérdida puede deberse a un desperfecto de una junta o sellante.
- Una mancha aceitosa de color rojo indica una filtración del líquido de transmisión, de la servodirección o dirección asistida.
- Un charco de agua transparente generalmente no indica ningún problema. Puede deberse a la condensación normal del aire acondicionado de su vehículo.

Huele como un problema

Puede descubrir algunos problemas con su nariz detectándolos por su olor:

- El olor a tostada quemada – un olor suave pero penetrante – suele indicar un cortocircuito eléctrico y un material aislante quemado. Para mayor seguridad, trate de no conducir el vehículo hasta que le diagnostiquen el problema.
- El olor a huevo podrido – un olor persistente a sulfuro quemado – generalmente indica un problema en el

convertidor o transformador catalítico o en otros dispositivos de control de emisiones. No se demore en hacer el diagnóstico y la reparación.

- Un olor ácido denso, por lo general significa aceite quemado. Busque signos de pérdida de aceite.
- El olor a gasolina después de un arranque fallido puede significar que el motor está “ahogado” con combustible. Espere unos minutos antes de volver a intentar el arranque. Si el olor persiste, es posible que haya una pérdida en el sistema de combustible – un problema potencialmente peligroso que necesita atención inmediata.
- Un olor a resina quemada o un olor químico ácido puede estar indicando un recalentamiento de los frenos o del embrague. Controle el freno de mano. Pare. Espere a que se enfríen los frenos antes de repetir una frenada brusca en caminos montañosos. Si sale un poco de humo de las ruedas significa que el freno está atascado. En ese caso, hay que remolcar el vehículo para repararlo.
- Un olor dulce indica una pérdida de líquido de refrigeración. Si el marcador de temperatura o la luz de advertencia no indica que hay un recalentamiento, conduzca con cuidado hasta la estación de servicio más cercana controlando sus marcadores de temperatura. Si a este olor se le agrega otro olor metálico y se ve algo de humo o vapor bajo el capó, significa que el motor está recalentado. Deténgase inmediatamente. Si continúa conduciendo en estas condiciones podría dañar el motor severamente. Hay que acarrear el vehículo para repararlo.

Suena como un problema

Chirridos, chillidos, traqueteo, rugidos y otras clases de sonido dan buenas pistas para identificar los problemas y las necesidades de mantenimiento. Estos son los ruidos más comunes y sus significados.

Chillido – Un sonido o zumbido agudo, generalmente relacionado con la velocidad del motor puede indicar:

- Correa de dirección, de ventilación o del aire acondicionado floja o desgastada.

Chasquido – Un leve ruido agudo relacionado con la velocidad del motor o del vehículo puede indicar:

- Taza o aro de la rueda suelta.
- Aspa del ventilador suelta o doblada hacia adentro.
- Válvula de arranque bloqueada o bajo nivel de aceite en el motor.

Chirrido – Un sonido metálico punzante y agudo que se produce generalmente cuando el vehículo está en movimiento:

- Puede estar ocasionado por los indicadores de desgaste de frenos que le avisan que es tiempo de hacer un servicio de mantenimiento.

Rugido – Un sonido rítmico grave puede indicar:

- Caño de escape, transformador o amortiguador defectuoso.
- Desgaste en la junta de cardán u otro componente de la línea de transmisión o dirección.

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

- Por lo general está ocasionado por utilizar una gasolina de menor octanaje que la recomendada. Consulte el manual de su carro para saber cuál es el octanaje adecuado. Si el problema persiste, puede estar fallando la regulación del encendido del motor.

Martilleo fuerte – Un sonido rítmico de martillo puede deberse a:

- Cigüeñal desgastado o desplazamiento de la barra de acoplamiento o biela.
- Convertidor de torsión de la transmisión suelto o desprendido.

Golpe apagado – Un golpeteo o martilleo ocasional puede indicar:

- Amortiguador flojo u otro componente de la suspensión suelto.
- Silenciador o caño de escape flojo.

Se siente como un problema

Usted puede percibir algunos síntomas mientras conduce su carro, podría notar un andar desparejo, una vibración y bajo rendimiento. Estos síntomas casi siempre indican un problema.

Dirección

- Ruedas delanteras desalineadas y/o desgaste de los componentes de la dirección, por ejemplo, el engranaje o rueda de transmisión o la articulación de la junta pueden causar el desvío de la dirección o una dificultad para mantener el vehículo en línea recta.
- Desviación – la tendencia del vehículo a desviarse hacia la derecha o a la izquierda – puede estar ocasionada por algo tan rutinario como las llantas o neumáticos desinflados o por algo tan serio como una avería del tren delantero o una desalineación frontal.

Marcha y manejo

- Desgaste de los amortiguadores u otros componentes de la suspensión – o inflado inadecuado de llantas o neumáticos – puede generar una capacidad de giro deficiente.
- Si bien no existe una fórmula fija para el remplazo de los amortiguadores, pruebe lo siguiente: haga rebotar fuertemente el vehículo hacia arriba y hacia abajo en cada rueda y luego déjelo rebotar solo. Compruebe cuantas veces rebota el vehículo. Si los amortiguadores están gastados el vehículo rebotará sólo una o dos veces.
- Por lo general, los elásticos o muelles de un vehículo no se desgastan y no hay necesidad de remplazarlos a

menos que uno de los ángulos del vehículo esté más bajo que el resto. Si sobrecarga su vehículo se puede dañar la suspensión.

- Haga balancear correctamente las llantas o neumáticos. Una llanta desbalanceada o balanceada incorrectamente causa la vibración del vehículo y puede desgastar prematuramente los componentes de la dirección y de la suspensión.

Frenos

Los problemas de los frenos tienen varios síntomas. Programe un diagnóstico y reparación si:

- Cuando aplica el freno el vehículo se desvía hacia un lado.
- El pedal de freno se queda trabado contra el piso cuando mantiene la presión sobre el pedal.
- Escucha o siente un ruido de frotación o rechinar durante la frenada.
- Se enciende la luz indicadora de “freno” en el panel de instrumentos.

Motor

Los siguientes síntomas indican un problema de motor. Hágale un diagnóstico a su vehículo y programe la reparación.

- Problemas de arranque o encendido del motor.
- Se enciende la luz indicadora “verificar motor” en el panel de instrumentos.
- Se atasca bruscamente o se apaga.
- Aceleración pobre o insuficiente.
- Bajo rendimiento de combustible.
- Excesivo consumo de aceite (más de un cuarto de galón de aceite entre dos cambios).
- El motor continúa funcionando luego de retirar la llave de encendido.

Transmisión

Si la transmisión de su carro funciona mal puede ser por un desperfecto de un componente o simplemente por una manguera desconectada o un filtro tapado. Asegúrese de que el técnico controle primero lo más simple; por lo general, las reparaciones de la transmisión son costosas. Algunos de los síntomas más comunes de los problemas de transmisión son:

- Engranajes abruptos o duros entre los cambios de marcha o velocidades.
- Demora o falta de respuesta cuando cambia de “neutro” a “directa” o a “marcha atrás”.
- Fallo en los cambios durante una aceleración normal.
- Aceleración en falso. El motor se acelera pero el vehículo no responde.

Cómo corregir los problemas

Cuando su carro tiene un problema no siempre significa que tendrá que hacer una gran reparación. Veamos algunas de las causas más comunes de los problemas y las técnicas para ayudarlo a usted y a su técnico a detectarlos y repararlos:

- Alternador – Si los cables del alternador están sueltos o desprendidos puede parecer que el alternador de su carro está averiado. Antes de remplazar el alternador el técnico debería controlar las conexiones sueltas y realizar una prueba.
- Batería – Si los terminales o bornes de la batería están corroídos o sueltos puede parecer que la batería de su carro está agotada o averiada. Antes de remplazar la batería, el técnico debería limpiar los bornes y hacer una prueba de funcionamiento.

- Arranque – Lo que aparenta ser un arranque o encendido defectuoso en realidad puede deberse a que la batería está agotada o está mal conectada. Antes de reparar el arranque, pídale al técnico que controle todas las conexiones y que pruebe la batería.
- Silenciador – Un fuerte ruido de rugido debajo su vehículo indica que es necesario instalar un nuevo silenciador o caño de escape.
- Afinación – Es probable que la vieja y conocida “afinación” no sea relevante para su vehículo. Los vehículos más modernos tienen pocas partes que necesitan remplazo, a excepción de las correas, bujías, mangueras y filtros. Siga las recomendaciones que se detallan en el manual de su automóvil.

Para más información

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/espanol](https://www.ftc.gov/espanol) 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 [consumidor.ftc.gov/media](https://www.consumidor.ftc.gov/media). La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.



Comisión Federal de Comercio
consumidor.ftc.gov
Agosto 2012