



10 CONSEJOS IMPRESCINDIBLES SOBRE TALLERES DE PINTURA Y ARREGLO DE CARROCERÍA

1. ¿Cómo se comprueba la habilitación de un taller de pintura y arreglo de carrocería?

El Código del Condado Broward exige que los talleres de pintura y arreglo de carrocería exhiban la licencia vigente que los habilita para funcionar como tales, otorgada por la División de Asuntos del Consumidor del Condado Broward. Esto significa que todo taller con esta licencia tiene un Técnico Certificado por el ASE [Instituto Nacional de Excelencia en Servicio a Automóviles] para realizar trabajos de pintura y arreglos de carrocería. El taller también tiene que estar asegurado y contar con el equipo exigido. Se recomienda que el consumidor recorra el taller y observe la organización y la limpieza, los trabajos que se están realizando y el producto final, y que además pida referencias de clientes previos. Si tiene inquietudes, comuníquese con la División de Asuntos del Consumidor al (954) 357-5350.

2. Las reparaciones de vehículos ¿tienen garantía?

El consumidor debe solicitar que se le entreguen **por escrito** los compromisos y las garantías asumidas por el taller. Debe saber si el compromiso o la garantía asumida tiene validez durante la vida del vehículo o durante un plazo determinado, o si se limita al período durante el cual el vehículo está en poder del consumidor. Debe cerciorarse si el compromiso o la garantía cubre los repuestos, la mano de obra o el material, o todo, y de guardar estos documentos de compromiso o garantía en un lugar seguro

3. Cuánto tiempo demora pintar el vehículo y arreglar la carrocería?

El plazo necesario para realizar el trabajo depende de varios factores: la cantidad de trabajo pendiente en el taller, el tipo de arreglo, la disponibilidad de repuestos y accesorios, las averías ocultas, las negociaciones con la compañía de seguros, el informe de reinspección y la recepción del cheque para el pago.

4. ¿Por qué los trabajos de pintura cuestan entre \$129.95 y \$ 2,995.00?

El costo del trabajo de pintura depende del tiempo requerido para realizarlo así como del costo de los materiales. Se puede pintar un automóvil en sólo 4 horas con materiales que costarían \$60. Hay trabajos más costosos que comprenden quitar el niquelado, limpiar y lijar superficies para eliminar la pintura oxidada y cuarteada, los rayones y las partes descascaradas, recubrir superficies con sellador, lijar una segunda vez, aplicar pintura base transparente de buena calidad (imprimador) y, después del secado durante suficiente tiempo, pulir el vehículo y, de ser necesario, rearmarlo. El trabajo de pintura no comprende la reparación de la carrocería ni la pintura de los marcos interiores (jambas) de las puertas. Los compromisos y garantías varían según el sistema de pintura que se aplique.

5. ¿La compañía de seguro tiene el deber de proteger al consumidor contra una reparación de mala calidad?

La responsabilidad por la calidad de la reparación que asume la compañía de seguros depende de cada compañía. Corresponde al consumidor seleccionar un taller habilitado y responsable y revisar el trabajo realizado.

6. A. ¿El consumidor debe dirigirse a un taller indicado por su compañía de seguros?

En la mayoría de las cosas, no. Son pocas las compañías de seguros que exigen al asegurado recurrir a un taller determinado. La mayoría de las pólizas de seguro permiten al consumidor seleccionar el taller que le convenga. El consumidor debe seleccionar un taller que tenga en cuenta sus necesidades.

B. ¿Qué debe hacer el consumidor antes de que el taller empiece a reparar su automóvil?

El consumidor tiene derecho a que se le entregue un presupuesto por escrito por reparaciones que superen los \$100. Debe cerciorarse de que el presupuesto indique en detalle el precio de las reparaciones y de que su compañía de seguros lo apruebe. Debe preguntarle al taller qué partes fueron rechazados por la compañía, y cómo ello afectará la calidad de la reparación.

7. ¿La compañía de seguros está obligada a pagar el importe del presupuesto presentado por el taller?

La compañía de seguros paga el precio habitual de mercado por este tipo de servicio. Si el taller seleccionado cobra precios exorbitantes, la compañía de seguros no tiene obligación de pagar tal importe. No obstante, la mayoría de los talleres y compañías de seguros pueden llegar a un acuerdo sobre el precio. Algunas compañías de seguros pagan los precios más bajos del mercado y pueden negarse a pagar un importe más alto.

8. Qué sucede si existe una avería oculta que no se incluyó en el presupuesto de reparación original?

El taller debe confeccionar un presupuesto complementario por escrito, y la compañía de seguros debe aprobarlo antes de que le corresponda realizar el pago. Por consiguiente, nunca se debe aprobar trabajos extra sin antes confirmar que la compañía de seguros aprobó el presupuesto complementario. Si el consumidor va a pagar el trabajo extra, también debe solicitar un presupuesto por escrito con la descripción del trabajo por realizar antes de autorizarlo.

9. ¿Puede el consumidor hacer un trato con el taller de pintura y carrocería para cubrir la suma deducible que tendría que pagar?

La presentación de un informe de averías falso ante la compañía de seguros constituye fraude. Quedarse con el importe en exceso del producto de un siniestro [la indemnización] también se podría considerar fraude. Las compañías de seguros controlan sus costos al pagar exclusivamente las reparaciones que pueden documentar como necesarias.

10. ¿Qué debe hacer el consumidor si no está satisfecho con la reparación?

En primer lugar, debe intentar que la persona encargada del taller de reparaciones cumpla con sus expectativas. Debe anotar el nombre de la persona con quien conversó, cuándo conversó y qué se dijo; cerciorarse de guardar copias de los contratos, las órdenes de servicios y los cheques cobrados. Si aún no está satisfecho, puede comunicarse con la División de Asuntos del Consumidor del Condado Broward al (954) 357-5350 o el Departamento de Servicios al Consumidor de la Florida al (1-800) 435-7352. El consumidor siempre puede solicitar asesoría jurídica.