

Reparaciones de automóviles

(Auto repairs)

Author

Northwest Justice Project

Last Review Date

April 18, 2025

Aprenda sobre reparaciones de automóviles y cómo tratar con los mecánicos.

¿Dónde debería llevar mi carro para repararlo?

Busque un taller que haga un trabajo bueno y fiable y en el que confíe, ya que las medidas legales para resolver estas disputas son limitadas.

- A menudo surgen disputas (desacuerdos) sobre qué reparaciones deben realizarse, el costo de las reparaciones y el hecho de que el taller retenga su automóvil hasta que se pague la factura. Elija su taller de mecánica con cuidado.
- Obtenga consejos de sus amigos.
- Investigue los talleres de reparación en el Better Business Bureau o en sitios de calificación y opiniones en línea.

¿Qué es la Ley de Reparación de Automóviles?

Los talleres de reparación de automóviles en Washington deben cumplir la Ley de Reparación de Automóviles (<http://apps.leg.wa.gov/rcw/default.aspx?cite=46.71>) (ARA), RCW 46.71 (<http://apps.leg.wa.gov/rcw/default.aspx?cite=46.71>).

¿Qué es una “instalación de reparación de automóviles”?

Es cualquier persona, empresa, asociación o corporación que se dedique al negocio de la reparación de vehículos motorizados.

Según la ley estatal, la instalación de reparación de automóviles tiene que darle un presupuesto por escrito para reparaciones de más de \$100 si ustedes se ven en persona. El presupuesto debe incluir:

- La lectura de su odómetro (cuentakilómetros).
- La reparación específica que se necesita.
- El costo total estimado, incluyendo partes y mano de obra.
- Si van a utilizar partes originales del fabricante (OEM).

Pida todo por escrito en cualquier taller de reparación de automóviles.
Guarde una copia de toda la documentación y registros escritos.

¿Debería pedir un presupuesto?

Antes de llevar su vehículo a un taller de reparaciones, averigüe si la garantía existente cubre las partes o el servicio que necesita. Si es así, pregunte si el taller respetará la garantía de las partes y si da una garantía por escrito de su propio trabajo. Averigüe con antelación si hay algún cargo por diagnosticar el problema. **Después de esto**, vaya al taller a obtener un presupuesto.

Si el presupuesto le parece demasiado alto, pida una explicación y obtenga una segunda opinión antes de autorizar cualquier trabajo.

Si no está de acuerdo con el presupuesto de reparación, trate de llevar su vehículo a un segundo taller para obtener otro presupuesto si puede. Tendrá que hacer esto antes de que se realice cualquier reparación en su vehículo.

El presupuesto tiene que incluir la información de contacto del taller, la información de identificación del vehículo, una descripción del problema que desea reparar y una opción alternativa comunicada por el cliente o las reparaciones específicas pedidas por el cliente; y una opción de alternativas para tipos de partes (OEM o posventa) y otras alternativas que se indican en la ley RCW 46.71.025 (<https://app.leg.wa.gov/RCW/default.aspx?cite=46.71.025>).

Se le tiene que entregar una copia del presupuesto antes de cobrarle por las partes o la mano de obra.

¿Cuáles son mis derechos cuando trate con el taller de reparaciones?

Usted tiene derecho a:

- Recibir un presupuesto del costo por escrito de las reparaciones antes de autorizarlas.
- Pedir al taller de reparaciones que obtenga su autorización si el costo de la reparación supera el presupuesto.
- Pedir que le muestren o le devuelvan las partes dañadas, si usted quiere, antes de que se haga el trabajo.

El taller de reparaciones tiene que poner en un lugar destacado un letrero legible que detalle estos derechos.

¿Y si el presupuesto es menos que la factura final?

El taller de reparaciones tiene que darle una factura por escrito una vez finalizado todo el trabajo. Compárela con el presupuesto original autorizado. La factura final no puede ser más del 10 % del presupuesto por escrito sin su consentimiento. Si hay cargos que superan el 10 % del presupuesto, usted debería haberlos autorizado antes de que el taller realizara las reparaciones. **Ejemplo:** el presupuesto de la reparación es de \$200. Le podrían cobrar hasta \$220.

Usted puede autorizar las reparaciones por teléfono verbalmente, sin necesidad de una autorización por escrito.

¿Qué tiene que estar en la factura?

Si el trabajo de reparación se realiza **bajo garantía o sin cargo para el cliente** (aparte de algún deducible), el taller no está obligado a proporcionar ninguna información de los precios de las partes o la mano de obra. El taller tiene que darle ya sea una lista detallada de las partes suministradas o describir el servicio realizado en el vehículo.

A menos que el trabajo de reparación se realice bajo garantía o sin cargo para el cliente, la factura tiene que incluir todo lo siguiente:

- Todas las partes y la mano de obra.
- Una descripción de los servicios de reparación o mantenimiento.
- Una lista de todas las partes usadas, con el nombre y el número de parte, si está disponible.
- Si se usó un kit de partes, entonces debe incluir la descripción del kit.
- Una lista de cualquier paquete o material de taller utilizado, si lo hubiera.
- Información que indique si las partes suministradas son partes reconstruidas o usadas, si aplica, o cuando la reparación sea por daños causados por un choque.
- Información que muestre si las partes eran partes de carrocería de posventa o partes de carrocería de fabricantes de equipamiento no originales.
- El precio cobrado por cada pieza (si aplica).
- La cantidad total cobrada por todas las partes (si se usaron partes).
- La cantidad total cobrada por toda la mano de obra.
- El cargo total general.
- La factura tiene que entregársele una vez finalizada las reparaciones.

No es necesario que las partes y la mano de obra figuren por separado si el precio es parte de una oferta especial publicitada, un ítem del menú de reparaciones escrito comunicado con antelación o un paquete de servicio de rutina.

¿La ley cubre todas las reparaciones?

Sí, incluyendo

- **El diagnóstico** de las reparaciones necesarias.
- Las reparaciones necesarias debido a un **choque**.
- Componentes **mecánicos**. Estos incluyen el escape, los frenos, los parabrisas y los chasis.
- Componentes **eléctricos**.
- Reparaciones **del motor**. Esto incluye afinamientos (puesta a punto).

¿La ley garantiza los trabajos de reparación?

No. Hable de cualquier garantía con el taller de reparaciones **antes** de autorizar cualquier trabajo. Exija una copia por escrito de su garantía. También se supone que el taller debe mantener una copia del presupuesto y la factura durante 1 año después de que se hayan completado las reparaciones. Deberían poder darle una copia si la pide durante ese año.

¿Qué está prohibido por la ley?

El taller de reparaciones no puede:

- hacer publicidad falsa, engañosa o que induzca a error (a menos que se trate de un error de una vez o aislado en los medios de comunicación).
- subestimar o falsear el precio estimado de un procedimiento de reparación específico de forma “significativa”. La factura final debe ser en general la que usted aceptó. Cualquier cantidad mayor al 10 % del presupuesto tiene que haber sido aprobada por usted.
- quedarse con el pago suyo por partes que no se hayan entregado o instalado.
- quedarse con el pago suyo por una operación de mano de obra o un procedimiento de reparación que en realidad no se hizo.
- conducir u operar su vehículo para fines no relacionados con la reparación o el diagnóstico.
- no darle o negarse a darle (a petición suya) una copia gratuita de cualquier documento que usted haya firmado.
- cobrarle tanto a usted como al proveedor de la garantía o del contrato de servicio prolongado por el mismo componente, parte o mano de obra cubiertos.
- cobrarle por reparaciones innecesarias. Una “reparación innecesaria” es cualquier reparación que no esté razonablemente relacionada con el servicio que usted solicitó. Una reparación podría ser **razonable** si:
 - el servicio de reparación innecesario es coherente con las especificaciones establecidas por la ley o el fabricante del vehículo motorizado, componente o parte relacionados con la reparación original que usted solicitó.
 - la reparación innecesaria se ajusta a los estándares aceptados por el sector.
 - la reparación innecesaria se realizó porque usted la solicitó específicamente.

¿Qué es un derecho prendario de posesión?

Por lo general, un taller de reparaciones puede retener su vehículo hasta que haya pagado todos los costos de reparación. Cuando el taller de reparaciones hace esto, se llama “derecho prendario de posesión”. El taller de reparaciones no puede hacer esto **si se da cualquiera de las siguientes situaciones:**

- Usted les pidió que le devolvieran todas las partes reparadas. No lo hicieron.
- Le cobraron más del 110 % del presupuesto de reparación por escrito.
- Usted no autorizó (no les dijo que hicieran) la reparación.

- No tienen puesto un letrero de los Derechos del Cliente.

¿Y si no me regresan mi carro?

Si rehúsan regresarle su vehículo indebidamente, usted puede:

- Pagar para recuperar su carro. Luego, demandarlos en el Juzgado de Demandas de Menor Cantidad por un máximo de \$10,000 para recuperar su dinero.
- Obtener ayuda de un abogado.

¿Y si no estoy satisfecho con las reparaciones?

Trate de llegar a un acuerdo con el taller para resolver los problemas. Si eso no funciona, puede hacer lo siguiente:

- Demandar en el Juzgado de Demandas de Menor Cantidad por hasta \$10,000 en daños y perjuicios o sino
- Obtener ayuda de un abogado.