

2x1

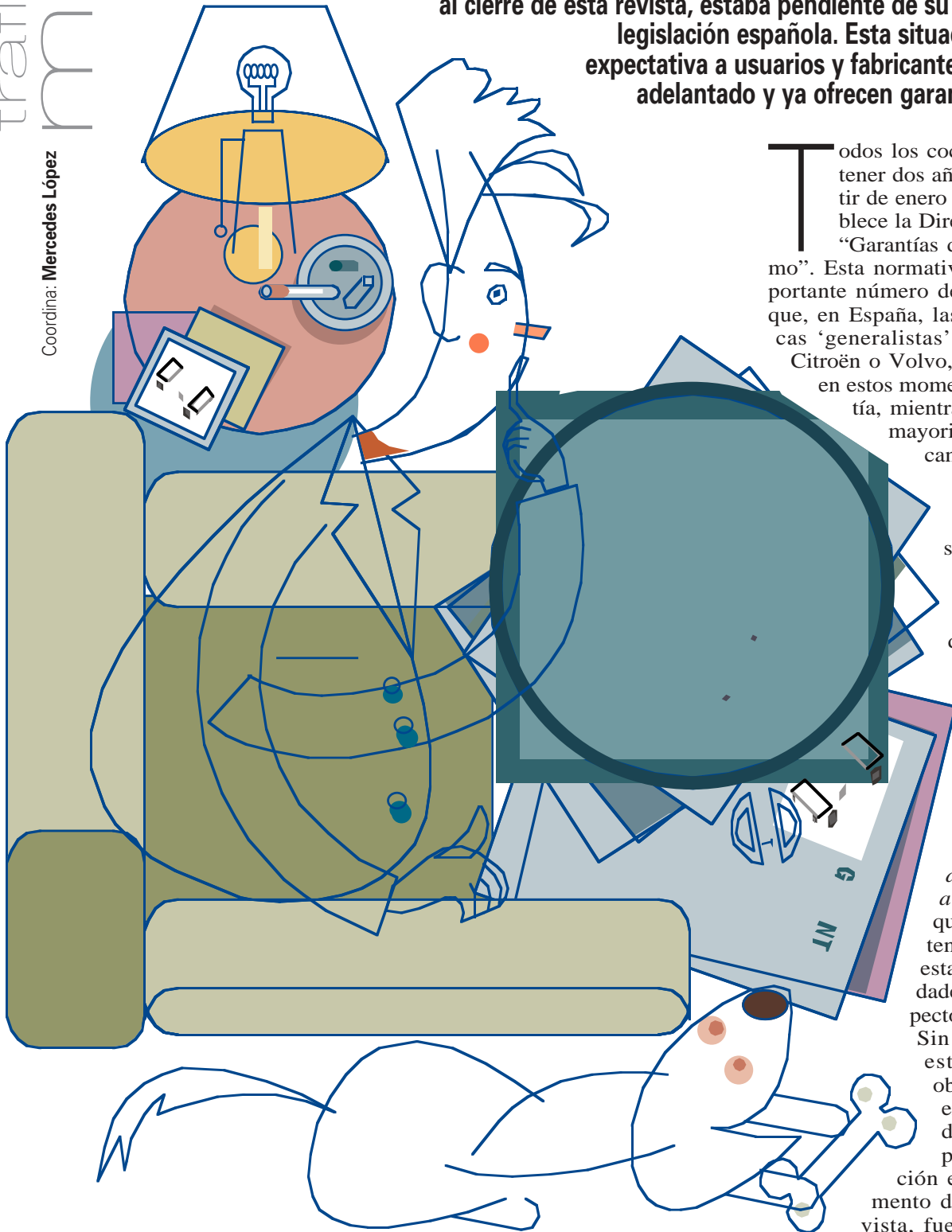
LA UNIÓN EUROPEA AMPLÍA A DOS AÑOS EL PERÍODO MÍNIMO DE GARANTÍA DE LOS COCHES NUEVOS

MERCEDES LÓPEZ. FOTOS: MARCOS GONZÁLEZ

A partir de enero de 2002, los coches nuevos deberán tener una garantía de dos años en vez de uno, según establece una Directiva Europea, que, al cierre de esta revista, estaba pendiente de su incorporación a la legislación española. Esta situación mantiene a la expectativa a usuarios y fabricantes. Algunos se han adelantado y ya ofrecen garantías más amplias.







Todos los coches nuevos deberán tener dos años de garantía a partir de enero de 2002, según establece la Directiva Europea sobre "Garantías de Bienes de Consumo". Esta normativa afectará a un importante número de usuarios, toda vez que, en España, las denominadas marcas 'generalistas' (Renault, Peugeot, Citroën o Volvo, entre otras) ofrecen en estos momentos 1 año de garantía, mientras que otras marcas, mayoritariamente los fabricantes asiáticos, no vería afectada su política comercial, ya que sus garantías superan incluso los 2 años, y van desde los 3 años de Dae-woo, Toyota, Honda... a los 5 que oferta Nissan o los 6 de Lexus, el servicio más amplio del mercado. Igualmente, la directiva establece que para los coches de segunda mano "dicho plazo no podrá ser inferior a un año". Sin olvidar, que en España hay que tener en cuenta lo que establecen las Comunidades Autónomas al respecto.

Sin embargo, para que esta Directiva sea de obligado cumplimiento en España, queda aún dar un paso: su transposición a la legislación española. En el momento del cierre de esta revista, fuentes del Ministerio



LO QUE NO CUBRE LA GARANTÍA

Estas son las averías o fallos no incluidos en la mayoría de las garantías:

-  **FALTA DE CUIDADO:** Las averías debidas a negligencias o falta de cuidado, impericia del conductor, utilización defectuosa o sobrecarga –incluso pasajera– del automóvil.
-  **DESGASTE NORMAL:** Los problemas causados por el desgaste normal de diferentes elementos –neumáticos, pastillas de freno, luces, amortiguadores, escobillas de limpiaparabrisas...– en el funcionamiento correcto del coche.
-  **SUSTITUCIÓN DE PIEZAS:** Los fallos producidos como consecuencia del uso de piezas o elementos al coche o sustitución de piezas de origen por otros no provenientes del constructor.
-  **MANTENIMIENTO:** Salvo que se estipule lo contrario, no están incluidos los gastos derivados del mantenimiento normal del coche –cambios de aceite, sustitución de filtros, refrigerantes...– ni las verificaciones y reglajes usuales.
-  **GOLPES:** Averías o daños que sobrevengan o sean consecuencia de cualquier tipo de accidente.
-  **ACCESORIOS:** Quedan excluidos todas las piezas o accesorios (por ejemplo, equipo de audio) que se instalen de forma no autorizada por el fabricante o que no fueran originales.

CUÁNDO SE PIERDE

Las condiciones por las que más habitualmente se pierde la garantía:

-  **FALTA DE REVISIONES:** Si no realizamos las revisiones establecidas por el fabricante siguiendo rigurosamente los plazos establecidos.
-  **TALLERES NO OFICIALES:** Si durante el período de garantía las revisiones se realizan en talleres no oficiales.
-  **EVENTOS DEPORTIVOS:** La mayoría de los fabricantes, no sólo no cubren las reparaciones de daños causados por la participación en competiciones deportivas, sino que incluso anulan la garantía.
-  **SINIESTRO TOTAL:** Si un vehículo es declarado siniestro total por una compañía de seguros y reconstruido posteriormente, la garantía del fabricante se pierde.
-  **MODIFICACIONES:** Los vehículos cuyas características técnicas originales sean modificadas o transformadas, como cambiar el tamaño de rueda, modificar el sistema de inyección o la carrocería (lo que se denomina ‘tuning’).

de Justicia –encargado de esta transposición– aseguraron a “Tráfico” que un grupo de trabajo interministerial está elaborando el proyecto español, “esperando –aunque no hay un calendario establecido– que dentro del plazo previsto esté finalizado el nuevo texto legal”. Otras fuentes oficiales han afirmado que, como España presidirá el próximo semestre la UE, se va a realizar un “esfuerzo extraordinario” para cumplir con los plazos.

Distintas posturas

Esta situación mantiene al sector a la expectativa. Por una parte, las asociaciones de consumidores han acogido positivamente la medida. Como afirma José M^a Múgica, director de OCU (Organización de Consumidores y Usuarios), “cualquier ampliación es buena”, y subraya que “lo más importante es ver cómo se concreta la directiva y la asimilación que hagan los fabricantes”. En este mismo sentido se expresa Mario Arnaldo, presidente de Automovilistas Europeos Asociados, para quien “lo que se persigue es establecer una armonización dentro de la UE de los derechos de los”.

La otra parte, los fabricantes, man-



COMPRUEBE. Al comprar un coche, lea todas las cláusulas de la garantía para no encontrarse con sorpresas.

tiene distintas posturas. Unos –como Fiat, Lancia y Alfa Romeo– se han adelantado a la entrada en vigor de las nuevas condiciones y, con efecto de 1 de septiembre de este año, sus vehículos cuentan con una garantía de 2 años. Ejemplo seguido posteriormente por Seat, Audi, Volkswagen, Skoda, Mercedes (sólo turismos destinados a uso privado) BMW y Opel que también ampliaron sus garantías a 2 años, desde el 1 de noviembre de 2001. El resto mantiene una postura bastante unánime: esperar. Unos, están “estudiando el asunto”, como se afirma desde Citroën; otros, no lo reconocen públicamente, están “esperando a conocer la postura que adopta la competencia” por lo que, es posible que la lista de fa-

Corrosión y pintura por muchos años



Las garantías que los fabricantes establecen en el capítulo de la corrosión y pintura de las carrocerías reciben tratamiento aparte. Entre 6 y 12 años son los períodos más generalizados, con excepción de Mercedes, quien, con la garantía ‘Mobilo-life’ (incluida de serie en cualquier turismo nuevo de la marca), eleva a 30 años la duración de la garantía de su carrocería por oxidación. Todos los fabricantes matizan que la reparación será gratuita siempre que la oxidación o corrosión proceda del interior de la chapa o el defecto de la pintura sea en la carrocería de origen, excluyendo, explícitamente, las anomalías producidas por causas naturales o agentes externos, tales como lluvia ácida, acción de las aves, inmersión en agua, fenómenos naturales (granizo, inundaciones...), entre otras.

Así están las garantías en España

MARCA	PERÍODO VIGENTE
ALFA ROMEO	2 AÑOS (1)
AUDI	2 AÑOS
BMW	2 AÑOS
CADILLAC	3 AÑOS o 100.000 KMS.
CHEVROLET	3 AÑOS o 100.000 KMS.
CHRYSLER	1 AÑO o 50.000 KMS (2).
CITROËN	1 AÑO
DAEWOO	3 AÑOS o 100.000 KMS.
FIAT	2 AÑOS
FORD	1 AÑO
HONDA	3 AÑOS
HYUNDAI	3 AÑOS o 100.000 KMS.
LANCIA	2 AÑOS
LAND ROVER	1 AÑO
LEXUS	6 AÑOS o 200.000 KMS.
MAZDA	3 AÑOS o 100.000 KMS.
MERCEDES	2 AÑOS
MG	3 AÑOS o 100.000 KMS.
MITSUBISHI	3 AÑOS
NISSAN	5 AÑOS
OPEL	2 AÑOS
PEUGEOT	1 AÑO
PORSCHE	2 AÑOS
RENAULT	1 AÑO
ROVER	3 AÑOS o 100.000 KMS.
SAAB	1 AÑO
SEAT	2 AÑOS
SKODA	2 AÑOS
SMART	1 AÑO
SUBARU	3 AÑOS o 100.000 KMS.
SUZUKI	3 AÑOS o 100.000 KMS.
TOYOTA	3 AÑOS o 105.000 KMS. (Pryu 5 años)
VOLKSWAGEN	2 AÑOS
VOLVO	1 AÑO

(1) En todos los casos en los que no se indique lo contrario, la garantía no tiene límite de kilometraje.

(2) Destacados en color rojo los fabricantes que se verán afectados por la entrada en vigor de la nueva normativa.

A TENER EN CUENTA

- ✓ Estos períodos de garantía estarán vigentes hasta el 31 de diciembre de 2001.
- ✓ Si la Directiva Europea se traduce a la normativa española, el período mínimo de garantía deberá ampliarse obligatoriamente a un mínimo de 2 años a partir del 1 de enero de 2002.
- ✓ No obstante, hay marcas que no han esperado a que esto ocurra y ya han incrementado su garantía a 2 años, como es el caso de Fiat, Lancia, Alfa Romeo (ampliación vigente desde septiembre de 2001) y Seat, Volkswagen, Audi, Skoda, Mercedes (sólo para turismos destinados a uso privado), BMW y Opel que, asimismo, anunciaron que ampliaban a 2 años, a partir del 1 de noviembre de 2001.



AMPLIA. Los coches de los fabricantes asiáticos tienen períodos de garantía amplios, como Nissan, que ofrece 5 años.

bricantes que se adelantan a la norma se incrementa rápidamente.

¿A qué se debe la diferencia en los períodos de garantía que ofrecen las distintas marcas? La respuesta es muy fácil: a su política comercial. Mientras las marcas ‘generalistas’ tienen un mercado consolidado, los fabricantes asiáticos, para introducirse, han tenido que realizar una política agresiva basada, sobre todo, en un servicio postventa muy amplio. Para Clara Albertí, portavoz de Toyota y Lexus, “estas garantías amplias no hacen sino confirmar la confianza que tenemos en nuestro producto”.

Además, existen diferentes criterios. Así, Carlos Álava, responsable de prensa de Renault, afirma que “no hay que engañarse: la garantía la paga el cliente. Y esto se puede hacer de dos formas: integrándola en el precio del coche –lo pagan todos– y otra, mediante una ampliación, que sólo paga el que la necesite o quiera”. Esta ha sido, explica Álava, “nuestra política”.

Esta posibilidad la ofrecen todos los fabricantes: ‘Supergarantía’ (Seat), ‘Tarjeta Movipass’ (Renault) o ‘Premiun Class’ (Porsche)... Su precio oscila entre 22.000 ptas. para un Seat “Ibiza” y 100.000 para el Saab “9-3” o 170.000 para el Ford “Galaxy”. Con diferencias en el límite de kilometraje y períodos de tiempo, ofrecen un amplio abanico de coberturas: vehículo sustitutorio, gastos de hotel, traslados avión, sustitución de neumáticos... ◆

Las quejas

Las asociaciones de consumidores afirman que viviendas y coches son los temas con más reclamaciones y consultas. Según el Instituto Nacional de Consumo, el sector del automóvil en el año 2000 solicitó casi el 8% de las peticiones de arbitraje, sólo superado por las referentes a teléfonos (27,7%) y tintorerías (11,4%). Estas son las quejas más usuales

● **Tengo el coche en garantía y en el taller oficial me ponen una marca de aceite determinada y muy cara. ¿Si utilizó otro aceite pierdo la garantía?**

- Compruebe si en su garantía existe una prohibición expresa para utilizar otro aceite o se trata de un ardid comercial.

● **Compré el coche en un concesionario de Zaragoza que cerró durante el periodo de garantía y me remiten para las revisiones a Teruel (170 km). ¿Qué puedo hacer?**

- La Ley de Ordenación del Comercio Minorista establece que el productor garantizará un adecuado servicio técnico durante 5 años a contar desde la fecha en que el producto dejó de fabricarse. Su caso es una infracción a la citada norma.

● **Durante la garantía me han sustituido unas piezas. No me han dado ningún resguardo. ¿Es normal?**

- El taller está obligado a entregar el documento donde se reflejen las operaciones realizadas y los recambios utilizados, con independencia de quien se haga cargo del pago de la factura

● **Acabo de comprar un coche, y lleva dos semanas en el taller. He pedido un coche sustitutorio y me ofrecen uno a 4.000 ptas/día. ¿Tengo derecho a un vehículo sin coste para mí?**

- Hay que comprobar en su garantía si el servicio de vehículo sustitutorio está o no incluido y bajo qué condiciones.

● **Me entregaron el coche sin manuales porque estaban agotados. ¿Es legal?**

- El artículo 13 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que los productos deben incorporar obligatoriamente instrucciones.

(Fuente: Automovilistas Europeos Asociados).