

Tramitación de reclamación por defectos ocultos

En el ámbito de las conversaciones con clientes que desean reclamar defectos en vehículos o en piezas de vehículos pedimos por favor considerar lo siguiente:

Defectos en vehículos nuevos

En caso de desear hacer una reclamación sobre un vehículo nuevo o usado, el propietario o conductor deberá remitirse primero al vendedor del vehículo. Este podrá solucionar personalmente el problema, es decir, podrá reparar el defecto o dirigir a un taller que esté ubicado cerca de la localización del vehículo.

Un taller debería aceptar realizar la reparación de un vehículo -sin tener la declaración del vendedor del vehículo para asumir los costos- únicamente cuando el propietario/conductor del vehículo esté dispuesto a asumir los costos de la reparación y liquidar cualquier reclamación directamente con el vendedor del vehículo.

Defectos en piezas de repuesto

Si se va a reclamar un defecto en un equipo de reemplazo hay que verificar primero si el equipo realmente está defectuoso o si su mal funcionamiento se debe a circunstancias externas al equipo.

Ejemplo: La válvula de freno de mano se reemplaza porque pierde aire. La nueva válvula muestra el mismo defecto. La reclamación de la válvula reemplazada sería en este caso incorrecta porque probablemente la válvula de relé secundaria está defectuosa; de esta manera se reclamaría indebidamente la válvula de freno de mano.

En el caso de tratarse de una reclamación correcta hay que devolver el equipo defectuoso al comerciante. Si el comerciante respectivo es miembro de la red autorizada de WABCO, él se encargará de clarificar la reclamación y le ofrecerá un equipo de reemplazo.