



Guía del consumidor

Mantenimiento y reparación

El Consejo de la Industria de Vehículos Motorizados de Alberta (AMVIC) recomienda que adquiera productos y servicios de empresas con licencia de AMVIC. Aquellas empresas autorizadas por el AMVIC se comprometen a seguir las normas relativas a la protección de los consumidores, establecidas en la *Ley de Protección al Consumidor de la Provincia de Alberta (Consumer Protection Act)*. Alberta es la única provincia en Canadá que regula a los talleres de reparación y mantenimiento de automóviles y a las empresas de venta de automóviles por igual.

Antes de empezar:

- **Compruebe si la empresa está autorizada** ingresando al portal de AMVIC: amvic.ca.thentiacloud.net/webs/amvic/register/#
- Pregunte a sus amigos y familiares para que le recomienden a alguien.

Tenga cuidado con los mecánicos de traspato:

- Los mecánicos de traspato son talleres de mantenimiento y reparación que operan de manera ilegal y sin autorización por parte del AMVIC.
- Los siguientes talleres de reparación y mantenimiento requieren de una licencia de autorización: talleres de servicio mecánico, estaciones de servicio, chapistas, talleres especializados (por ej. en amortiguadores, frenos, transmisiones, etc.), talleres de reparación móviles, de reciclado y desguace.
- Si el negocio se encuentra en una casa habitación, ofrece tarifas increíblemente bajas y no aparece en una búsqueda por licencia, se trata de un mecánico de traspato y deberá ser reportado al AMVIC inmediatamente.

Durante la compra:

- Si pide un presupuesto, éste debe ser por escrito. Un taller de mantenimiento y reparación solo está obligado a ofrecer un presupuesto si se lo piden; el presupuesto no se entrega automáticamente.
- Utilice la lista de verificación de presupuestos y autorizaciones de mantenimiento y reparación que se encuentra al dorso de esta ficha de consejos, para no equivocarse.
- Un **negocio puede superar el presupuesto en un 10 % hasta un máximo de 100 \$**. Antes de que se inicie el trabajo, se debe aceptar el coste por mantenimiento y los costes adicionales.
- En el caso de reparaciones costosas, es recomendable comparar precios entre distintos talleres.
- Pregunte qué tipo de piezas se empleará en la reparación (nuevas, usadas o reacondicionadas).
- Solicite información sobre la garantía del fabricante, el proveedor y demás, y exija todos los documentos de garantía por escrito.
- Consulte si se aplican comisiones y cargos adicionales, como las tasas de suministro de la tienda, y su importe.
- Pregunte si no está segura/o o si no entiende lo que está acordando.
- Conserve copias de todos los documentos que le entreguen.

Después de la compra:

- Aquellos consumidores que creen haber sido objeto de una injusticia por parte de un vendedor autorizado pueden [presentar una denuncia ante el AMVIC](#).
- Los clientes de un negocio en quiebra autorizado por el AMVIC, podrán recibir ayuda por parte del [Fondo de Compensación](#). Sin embargo, no podrán recibir ayuda del Fondo de Compensación en el caso de que hayan hecho una transacción con un vendedor particular o «curber» no autorizado.

Lista de verificación de presupuestos y autorizaciones de mantenimiento y reparación*



A continuación, sigue una lista de verificación simplificada en relación con la legislación de las tareas de mantenimiento y reparación, extraída de los artículos 31.6, 31.7 y 31.8 del Reglamento de Comercio del Sector Automotriz (Automotive Business Regulation, ABR):

Presupuesto (artículo 31.6): [Marque todas las opciones que correspondan]

<input checked="" type="checkbox"/>	Si el consumidor solicita un presupuesto antes de la reparación o tarea de mantenimiento:
	¿Se presenta por escrito?
	¿Describe la reparación o el mantenimiento previsto?
	¿Contiene el coste total estimado de la reparación o tarea de mantenimiento prevista, incluida la mano de obra, las piezas y el equipamiento?
	Si no es posible proporcionar un presupuesto por escrito porque la empresa automotriz tiene que realizar primero un diagnóstico:
	¿Se le ha entregado al consumidor un presupuesto con el coste máximo del diagnóstico previamente?

Autorización de trabajo —por escrito— (artículo 31.7): [Marque todas las opciones que correspondan]

<input checked="" type="checkbox"/>	Antes de realizar cualquier tarea de reparación o mantenimiento en el vehículo del consumidor, asegúrese de lo siguiente:
	haber obtenido la autorización por escrito del consumidor antes de iniciar cualquier tarea o trabajo de mantenimiento.
	La autorización por escrito debe incluir:
	el nombre del consumidor o de la persona que actúa en su nombre y que otorga la autorización.
	la fecha de la autorización.
	una descripción de las tareas que serán autorizadas.
	el coste total estimado de las tareas indicadas anteriormente y la confirmación del consumidor o de la persona que actúe en su nombre para autorizar dichas tareas.

Autorización de trabajo —no por escrito— (artículo 31.8): [Marque todas las opciones que correspondan]

<input checked="" type="checkbox"/>	En caso de que no pueda obtenerse una autorización por escrito del consumidor antes de proceder a cualquier tarea de reparación o mantenimiento, deberá hacerse constar la siguiente información:
	el nombre del consumidor o de la persona que actúa en su nombre y que otorga la autorización.
	el tiempo y la fecha del otorgamiento de la autorización.
	una descripción de las tareas por autorizar.
	el coste total estimado de las tareas descritas anteriormente y la confirmación del consumidor o de la persona que actúe en su nombre para autorizar las tareas.
	formato de la autorización [por correo electrónico, teléfono, etc.].

* Esta guía no reemplaza o constituye una asesoría legal y no tiene la intención de reemplazar el asesoramiento legal de un abogado independiente. Esta guía enuncia de forma no exhaustiva la normativa aplicable.