Defensa del Consumidor: ¿Cuáles son las obligaciones de una agencia de autos usados?

7 noviembre, 2022

Las empresas de este rubro deben tener el Libro de Quejas a disposición del consumidor e informar en el acceso sobre los medios de pago que aceptan.

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) recuerda a las personas interesadas en comprar un vehículo usado para uso personal o familiar que las operaciones entre personas individuales, por fuera de una agencia o concesionaria, carecen de la cobertura legal prevista por Ley nacional 24240.

En materia de legislación que aplica la DDC, los comercios dedicados a la venta de autos usados deben:

· Tener el Libro de Quejas homologado por la DDC u oficina

municipal

· Indicar mediante cartelería cuáles son los medios de pago que acepta.

· Informar al consumidor acerca de las características esenciales del producto (auto u otro vehículo) que se comercializa, para que el comprador tome una decisión fundada en datos completos y verdaderos

Sugerencias para los consumidores

– Hacer las consultas y compras de vehículos solo en comercios habilitados por el Municipio, evitando en lo posible la compra a particulares desconocidos.

– Guardar la documentación de la compra: boleto de compra/venta, el presupuesto o la cotización entregada por la agencia, constancia de AFIP o del Registro del Automotor; también es importante guardar el aviso o folleto publicitario (en papel o digital) y las comunicaciones que se intercambian entre las partes vendedora y compradora, por ejemplo: mensajes de texto o por WhatsApp, audios, fotos.

Obtener un informe del vehículo por comprar, para conocer su situación jurídica (prenda, robo, hurto, embargo, inhibiciones), según los datos con que cuenta el Registro Seccional donde está radicado.

Disponer de esta información y constancias permitirá al consumidor llevar adelante una denuncia, en caso de ser necesario, por falta de respuesta de una agencia de autos frente a un problema con el vehículo allí adquirido.

Los autos usados tienen garantía legal

Los vehículos usados, destinados al uso personal o del grupo familiar, tienen una cobertura o garantía legal de tres meses. Por esto, las fallas que se detecten en la parte mecánica, electrónica u otra del auto deben ser reclamadas a la agencia

o concesionaria vendedora dentro del plazo de los 90 días de adquirida la unidad.

Ni la agencia de autos ni una concesionaria pueden desconocer su responsabilidad frente al reclamo por la garantía del vehículo que vendieron; por el contrario, deberán responder con la reparación sin costo para el comprador, en caso de que esto corresponda.

En este sentido, resulta muy importante que el auto usado que se compra cuente con la verificación policial correspondiente y la Revisión Técnica Obligatoria (RTO), para tener más seguridad al momento de la operación de venta.

Responsabilidades del consumidor

Los consumidores tienen derechos que exigir en cada compra que realizan y la obligación de concurrir a comercios habilitados por el Municipio, donde se respete al cliente, se lo trate cordialmente y se le brinde información completa y verdadera sobre el vehículo que está por adquirir.

Comprar en la vía pública, acceder al trato comercial con terceras personas desconocidas sin lugar físico (comercio), enviar dinero sin haber verificado antes el destino ni la reputación del vendedor, son acciones que debieran evitarse por parte del consumidor.

Consultas y denuncias

· 148@mendoza.gov.ar

Fuente: Prensa Gobierno de Mendoza