

Espejismo de repuestos

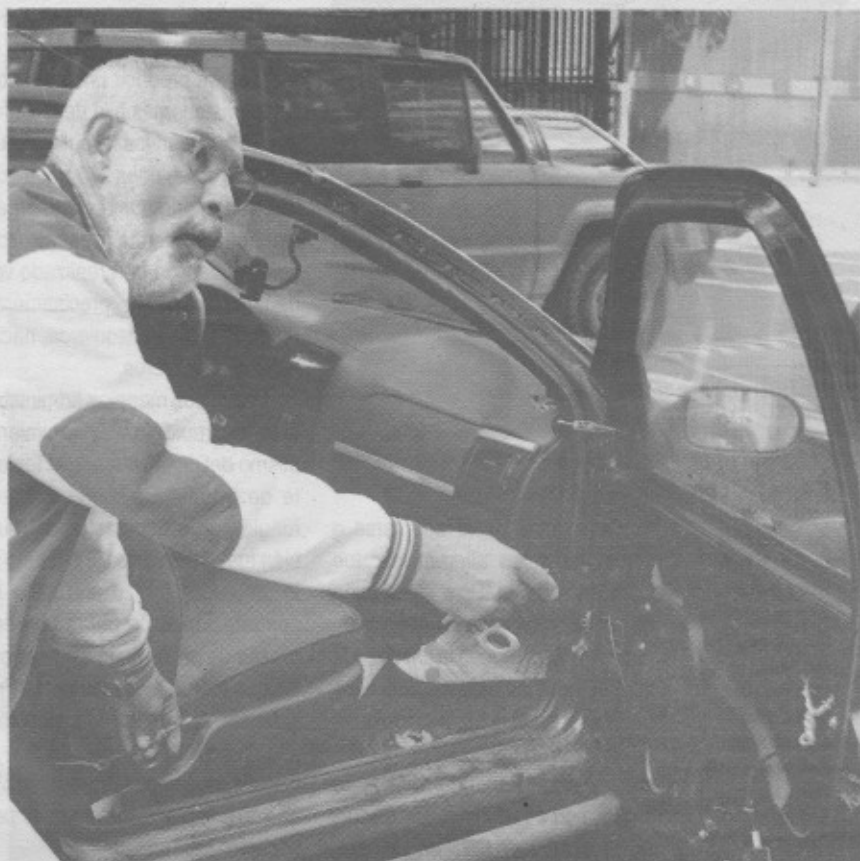
Fevacu denuncia que los concesionarios no cumplen con la ley por no tener los suministros, mientras que el Indepabis sólo multa sin dar respuesta a los usuarios

Ender Marcano

Como si adquirir un carro nuevo no fuese suficiente dolor de cabeza, por los precios y la baja oferta en el mercado, los repuestos para estos vehículos también presentan problemas y han generado molestias entre los usuarios. Esta denuncia fue hecha ayer por el ingeniero Arnoldo Benítez, presidente de la Federación Venezolana de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (Fevacu), quien asegura que en el país hay miles de casos donde se han lesionado los derechos de las personas, porque los concesionarios no proveen los repuestos para las reparaciones de los autos.

Tomando como ejemplo a una comercializadora en Maracay, Benítez comentó que ésta en diciembre de 2005 vendió un modelo Fiat Strada que sufrió un accidente 47 días después de haber sido comprado, y por falta de los repuestos el vehículo pasó 925 días en diferentes talleres, y 334 días después de haber sido sacado (aún sin reparar), todavía no se han obtenido las piezas necesarias para poner en pleno funcionamiento el vehículo.

"El artículo 81 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios dice que los fabricantes o importadores deben garantizar a las personas la existencia de repuesto por lo menos por diez años y eso no se está



El vehículo presentado por el presidente de Fevacu no puede bajar los vidrios, las puertas no cierran y el tablero está destrozado

cumpliendo. Este vehículo fue comprado en el 2005, así que debería tener respaldo hasta el 2015".

INDEPABIS SÓLO COBRA

A pesar de que este caso fue llevado hasta el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis), y dicha instancia multó a la comercializadora en febrero de 2008 por 250 unidades tributarias

(11.500), el presidente de Fevacu señaló que aún no se le ha dado respuesta a los usuarios afectados. "En vista de que incumplían con la entrega de los repuestos simplemente hicimos la denuncia, se hizo el procedimiento administrativo y se multó. Pero el caso es que se multa al concesionario pero no se le garantiza nada al usuario, no hay respuesta", dijo Benítez.

El ingeniero hizo un llamado al Indepabis para que no sólo multe a

los infractores, sino para que vele por los derechos de los usuarios. "Esa multa va a las arcas del Indepabis, como dice la ley, pero para el usuario la respuesta no es que se multe sino que te garanticen que vas a salir con tu vehículo reparado o uno nuevo. No ganamos nada con multar a los concesionarios si los usuarios no tienen sus repuestos para poder usar sus vehículos".

Fevacu no deja de lado los problemas que atraviesa el sector automotriz con la autorización de divisas. Sin embargo, Benítez alegó que en muchas de las oportunidades las empresas comercializadoras garantizan los repuestos, pero no cumplen. "Cuando te venden el vehículo lo primero que te colocan es que tienen repuestos garantizados, yo tengo artículos de prensa donde lo dice, pero no es así. Eso constituye una oferta engañosa, por eso hacemos un nuevo llamado al Indepabis", dijo.

Benítez agregó que el problema de los repuestos se repite entre la mayoría de los concesionarios, y que a pesar de ello el Indepabis no da respuesta a los afectados. "El problema grave son los repuestos. Tenemos incumplimiento con las piezas de Kia, General Motors, Ford, y esto ha hecho que las personas tengan que andar en las calles con sus carros chocados, con piezas que le faltan o simplemente parados", finalizó el presidente de Fevacu.

Exigen al Gobierno garantizar repuestos de los vehículos

Según las organizaciones de usuarios, hay fallas con los carros chinos

Las organizaciones de consumidores y usuarios solicitan al Ministerio de Comercio que garantice el suministro de repuestos para vehículos.

El presidente de la Federación de Consumidores y Usuarios, Arnoldo Benítez, indicó que se están agudizando los problemas con los repuestos de los carros, debido a que los usuarios no consiguen los insumos y los vehículos tienen que permanecer meses en los talleres mecánicos.

En ese sentido destacó que las autoridades, en especial el ministro Eduardo Samán, tienen que realizar las gestiones para pedirles a las empresas que entreguen los repuestos.

Las compañías argumentan que las dificultades con los productos se deben en gran medida a los retrasos en las autorizaciones de divisas, Benítez asegura que es el propio Ejecutivo que debe solventar esa situación y recordó que en los marcos legales se garantiza el abastecimiento de repuestos.

El artículo 81 de la Ley para la Defensa al Acceso a los Bienes y Servicios establece que los fabricantes e importadores de bienes deberán ofrecer a las personas garantías suficientes, por escrito, contra los defectos y mal funcionamiento, vicios ocultos o cualquier otro riesgo de acuerdo con la

naturaleza del bien o servicio. Los proveedores y expendedores serán solidariamente responsables de dar cumplimiento a tales garantías.

La misma disposición agrega que las personas tendrán derecho, cuando adquieran bienes y servicios de naturaleza duradera, a un servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un lapso mínimo de 10 años a partir de su comercialización.

Para Benítez no tiene efecto el hecho de que el Indepabis imponga multas a las empresas si pueden ofrecer los servicios a los usuarios.

“Las empresas deben tener los repuestos para atender la demanda de sus clientes”.

En ese marco, puso como ejemplo un caso de arreglo de un carro el cual estuvo en un taller mecánico 925 días. Benítez comentó que ese vehículo fue adquirido en el año 2005 y a los 45 días tuvo un accidente, posteriormente el seguro lo envió a uno de los talleres autorizados para su arreglo pero ante el retraso en el año 2006 se introdujo la denuncia en el para entonces Indecu, y aunque se garantizaba que se entregarían los repuestos ello no ocurrió y el vehículo sigue con las fallas.

La organización está procesando 42 denuncias y las principales fallas se registran con los autos de Chinascar, Ford, Chevrolet, Kia, Fiat y Renault.

Según el presidente de la organización de consumidores y usuarios, “la mayor cantidad de reclamos se registran con los autos chinos”.

marmas@eluniversal.com