

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR



FACULTAD DE INGENIERÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ

**PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ**

**Análisis del servicio postventa centralizado en auto partes y garantías, proponiendo
un modelo de manual con los procesos y leyes que amparan al consumidor en el
Distrito Metropolitano de Quito.**

Autor:

Jorge Alexander Molina Guevara

DIRECTOR:

Ing. Juan Carlos Rubio, MBA.

QUITO, MARZO 2017

Declaración

Yo, Jorge Alexander Molina Guevara, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyan en este documento.

La Universidad Internacional del Ecuador, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

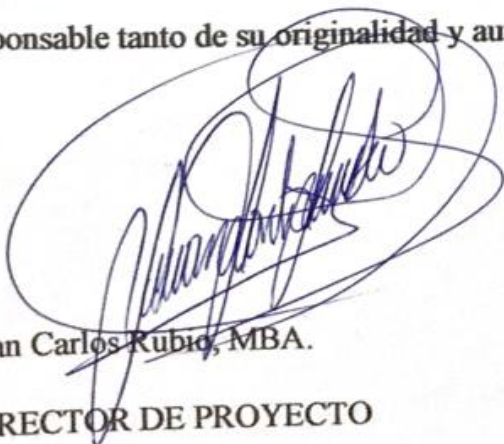


Jorge Alexander Molina Guevara

C.I. 1722760368

Certificación

Yo MBA. Juan Carlos Rubio Certifico que, conozco al autor del presente trabajo, siendo el responsable tanto de su originalidad y autenticidad como de su contenido.



Juan Carlos Rubio, MBA.

DIRECTOR DE PROYECTO

Dedicatoria

A la memoria de mi Madre.... Que allá donde se encuentre, estará sonriendo.

A mi Padre, éste trabajo es para Ud., que con su respaldo ha logrado forjarme como una mejor persona, demostrándome que se puede salir siempre adelante, guiándome y enseñándome desde el momento que empecé a caminar, dándome siempre la mano para evitar caerme.

A mi tía Mona, que dentro de estos años en la Universidad se ha convertido en una madre para mí, gracias por tu apoyo incondicional.

Agradecimiento

Un proceso que ha finalizado con mucho apoyo de mi Familia, de especial manera a mi hermano Juan Carlos, quien ha sido un gran ejemplo de constancia, a mi hermana Pame, por su paciencia, mis tíos y a mi Abuelita por apoyarme en los momentos requeridos, gracias por todo.

A mi prima Isabel, quien en la recta final me ha ayudado de manera incondicional a pesar de su carácter, ¡eres la mejor!

Para mi novia María José, quien constantemente estuvo y está haciendo una mejor persona de mí, gracias por estar a mi lado.

Un agradecimiento especial a mi Director de Tesis y Profesor de la UIDE, Ing. Juan Carlos Rubio, por su apoyo en el desarrollo de la investigación, por compartir sus conocimientos.

Y no menos importante, a la Universidad Internacional del Ecuador con su cuerpo docente, que han hecho posible un gran crecimiento en lo personal y profesional.

RESUMEN

En este estudio se examina la postventa automotriz desde el punto de vista del cliente que, de los 465 000 automotores en el Distrito Metropolitano de Quito en el 2016, existe un gran porcentaje que desconoce sobre las políticas de garantía del automóvil que se generan el momento de fabricación hasta la compra y caducidad de la misma, ya sea por motivos desconocidos, como por la falta de información del proveedor hacia el consumidor final como se evidencia en la información recolectada con varias técnicas de investigación. El dar a conocer las leyes que protegen al consumidor, tanto la Constitución de la República del Ecuador como la Ley de Defensa del Consumidor, nos permite enfocar un servicio más directo y fiel a los usuarios de los concesionarios y talleres autorizados, expresando con certeza las actividades a realizarse en el momento de un mantenimiento, la originalidad de las partes como las nuevas condiciones de garantía el momento en que se realice el recambio de las mismas. En el caso de un incumplimiento por parte de las partes, existen organismos de control que a través de veedores se encargaran de generar un informe técnico y finalmente un Juez podrá dar el fallo a favor o en contra, así obligando el cumplimiento de este.

Palabras clave:

Postventa, Consumidor Final, Originalidad, Fabricación, Garantía.

ABSTRACT

This study examines the automotive aftermarket from the point of view of the customer that, of the 465 000 cars in the Metropolitan District of Quito in 2016, there is a large percentage that does not know about the warranty policies of the car that are generated the moment From manufacture to purchase and expiration of the same, either for unknown reasons, or by the lack of information from the supplier towards the final consumer as evidenced in the information collected with various research techniques. Publicizing the laws that protect the consumer, both the Constitution of the Republic of Ecuador and the Law of Consumer Protection, allows us to focus on a more direct and faithful service to the users of authorized dealers and workshops, expressing with certainty the Activities to be carried out at the time of maintenance, the originality of the parties as the new conditions of guarantee when the replacement of the same. In the event of a breach by the parties, there are control bodies that through veedores will be in charge of generating a technical report and finally a Judge may give the ruling in favor or against, thus forcing compliance with this.

Keywords:

After Sales, Final Consumer, Originality, Manufacturing, Warranty.

Tabla de Contenido

Declaración.....	ii
Certificación	ii
DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
Capítulo I.....	1
1.1. Planteamiento, formulación y sistematización del problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.	1
1.1.2. Formulación del problema.....	1
1.1.3. Sistematización del problema.....	2
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. Objetivo General.	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación y Delimitación.....	4
1.3.1. Justificación Teórica.	4
1.3.2. Justificación Metodológica.....	4
1.3.3. Justificación Práctica.....	4
Capítulo II.....	6
2.1. Marco teórico	6
2.1.1. Post – Venta.	6
2.1.2. Necesidades de la postventa.....	6
2.1.3. Repuestos en el servicio Postventa.....	7
2.2. Origen de los Repuestos.....	7
2.2.1. Repuestos Importados.	7
2.2.1.1. Requisitos para ser un importador	7
2.3. Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador.	8
2.3.1. Listado de empresas asociadas a la AEADE.	8
2.3.2. Cifras del sector automotriz por parte de la AEADE.....	9
2.4. Partidas Arancelarias.....	10
2.4.1. Comité de Comercio Exterior COMEX	12
2.4.2. Ranking de importadores según el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE)	

2.4.3.	Cifras de ventas en la provincia de Pichincha.	24
2.5.	Repuestos y Autopartes de producción nacional	27
2.5.1.	Empresas Autopartistas Ecuatorianas.....	28
2.6.	Normativa legal vigente de la República del Ecuador	31
2.6.1.	Ley del consumidor	31
2.6.1.	Principios generales	32
2.7.	Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado	37
2.7.1.	El Objeto y Ámbito.	38
2.7.2.	Régimen de Regulación y Control.....	39
2.7.3.	El contrato	39
2.8.	Políticas de Garantía	46
2.8.1.	Chevrolet (Fabricante A) – Garantía de vehículos nuevos	46
2.8.2.	HYUNDAI GARANTÍA DE VEHÍCULOS NUEVOS DEL FABRICANTE B. ...	54
2.8.3.	Manual de Garantía del Fabricante C (F-C)	59
2.8.4.	Manual de Garantía del Fabricante D (F-D)	65
Capítulo III		74
3.1.	Perspectiva del cliente.....	74
3.2.	Banco de preguntas a ser encuestadas	76
3.2.1.	Ilustraciones de la encuesta	79
3.2.2.	Respuestas de la encuesta.....	85
Capítulo IV		95
4.1.	Creación de un modelo de Postventa con relación a la satisfacción del cliente.	95
4.2.	Marco Legal.....	95
4.2.1.	Políticas de post venta	95
4.2.2.	Aplicación de políticas.....	95
4.3.	Información del concesionario al cliente	98
4.4.	Manual informativo al usuario.	100
CONCLUSIONES.		111
Recomendaciones		112
Bibliografía.....		113
(Ecuador A. N., 2008).....		114
Anexos:.....	 ¡Error! Marcador no definido.	

Tabla de ilustraciones

Tabla 2.1 Arancel a pagar.....	14
Tabla 2.2 Arancel a pagar por porcentaje.....	15
Tabla 3 Importaciones transmitidas, abril 2016	16
Tabla 4 Importaciones Transmitidas en mayo, 2016.....	18
Tabla 5 Importaciones transmitidas, junio 2016	20
Tabla 6 Importaciones transmitidas, junio 2016	20
Tabla 7 Importaciones transmitidas, julio 2016	22
Tabla 8 Contrato de Compra y Venta.....	40
Tabla 9 Cobertura de Garantía Chevrolet.....	47
Tabla 10 Vehículos matriculados por uso, 2014	75
Tabla 11 Vehículos matriculados según clase, 2014	75
Tabla 12 Resultado encuesta Postventa, Quito	85
Tabla 13 Resultado encuesta Postventa, Quito	86
Tabla 14 Resultado encuesta Postventa, Quito	86
Tabla 15 Resultado encuesta Postventa, Quito	87
Tabla 16 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	87
Tabla 17 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	88
Tabla 18 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	89
Tabla 19 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	90
Tabla 20 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	90
Tabla 21 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	91
Tabla 22 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	92
Tabla 23 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	92
Tabla 24 Resultado encuesta Post-Venta, Quito.....	93
Tabla 25 Plan de Mantenimiento Preventivo.....	105

Capítulo I

1.1. Planteamiento, formulación y sistematización del problema

1.1.1. Planteamiento del problema.

Actualmente en Quito circulan 465 000 automotores, siendo 357 212 vehículos livianos. Sin embargo, según Manuel Murtinho, presidente de las Asociación Ecuatoriana Automotriz (AEA), la proporcionalidad de ventas se mantendrá, además señala que en ésta provincia se venderá un 80%, alrededor de 26 701 unidades, según el crecimiento notable del parque automotor la posventa se ha convertido en la mejor estrategia para generar ingresos extras a las concesionarias de vehículos nuevos y también hacia las mecánicas no oficiales que prestan sus servicios dentro del DMQ, según concesionarias como Chevrolet y sus filiales dicen atender un promedio de 300 vehículos mensuales.

La posventa como las garantías en el país ha sido un ámbito poco estudiado en función cliente, pero se ha venido convirtiendo hoy en día en la mejor estrategia para generar ingresos extras a los concesionarias de los vehículos nuevos y usados, este mecanismo se ha venido incrementando aún más con la nuevas tasas arancelarias y reformas tributarias, disminuyendo así la entrada de nuevas flotas, haciendo esencial un servicio de postventa más satisfactorio para los clientes e igual de productivo para las casas comerciales.

1.1.2. Formulación del problema.

La falta de una explicación clara de parte del taller de servicio o concesionario referente a las garantías de los vehículos hacia el cliente, al momento de realizar la compra, un mantenimiento o una reparación, la originalidad de los insumos en el recambio y el precio de estos en el automotor, generan una insatisfacción por parte del cliente hacia el servicio de postventa.

1.1.3. Sistematización del problema.

Este proyecto será de gran importancia, con el cual se llevará a una empatía entre el cliente y las casas comerciales.

Se efectuará una previa investigación de las actuales condiciones que los concesionarios ofrecen en cuanto al servicio de postventa y las garantías, en cuanto al cumplimiento y las posibles fallas que estas ofrecen a los clientes, conociendo así las necesidades de ambos lados del mercado.

Al tener un manual o un libro en el cual se pueda basar el servicio de postventa y garantías con la normativa legal del país, se busca el incremento en la venta del servicio y la satisfacción de los clientes, ya que un auto promedio tiene entre 5 a 7 años de mantenimiento y la garantía proporcionada por la casa comercial, para esto también se deberá revisar las políticas internacionales de la marca del vehículo que son requisito para poder dar la concesión de la marca, bajo investigación debido al incumplimiento o a la mala atención, los usuarios buscan medios no concesionados para realizar sus reparaciones y mantenimientos en talleres sin autorización, que no cumplen una garantía, aun así resultando más convenientes según los dueños de los vehículos.

Para determinar cuál sería el servicio de postventa y garantías apropiada para ser usada en nuestro país, al realizar una interpretación adecuada de los datos obtenidos que nos brinde información de calidad para poder generar criterios que sirvan como una herramienta útil para los usuarios del servicio de postventa.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Realizar un estudio comparativo de las prácticas actuales de postventa en lo referente a garantías del vehículo, así como, de los repuestos y accesorios de recambio. Mediante el acercamiento a los actores se realizará un análisis de satisfacción y fidelidad. Proponer un modelo de gestión de las mejores prácticas obtenidas del análisis del servicio, que busque fortalecer el nivel de confianza cliente –proveedor.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- a. Hacer un estudio comparativo del cumplimiento de las normativas que amparan al consumidor y las políticas existentes en el área de repuestos y garantías de los principales concesionarios de Quito.
- b. Analizar si los repuestos originales u homologados por el fabricante están cubiertos por garantía y bajo políticas de postventa para brindar un servicio satisfactorio, comprados en concesionarios o autopartistas externos.
- c. Realizar un estudio mediante encuestas que refleje la postura de los clientes ante los concesionarios acerca de la satisfacción del servicio.
- d. Generar una herramienta impresa de comunicación hacia los consumidores, en donde se detalle las políticas de garantía que se deben cumplir, los cronogramas de mantenimiento del vehículo, los artículos de las leyes que respaldan al consumidor y los procesos a seguir en el caso de incumpliendo por parte del proveedor.

1.3. Justificación y Delimitación

1.3.1. Justificación Teórica.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y conceptos la satisfacción del cliente, encontrar explicaciones a la forma de actuar tanto de los clientes como de los concesionarios que interviene en el proceso de Postventa automotriz.

1.3.2. Justificación Metodológica.

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el acercamiento con los actores, la encuesta y su procesamiento en software para obtener datos que nos permitan conocer la satisfacción del cliente, el nivel de importancia que se le da al mantenimiento de un vehículo, la relación entre en precio y el servicio recibido, el grado de conocimiento de la Ley del Consumidor en los participantes del proceso de Postventa.

1.3.3. Justificación Práctica.

De acuerdo a la información recolectada y analizada se puede generar criterios que sirvan como información de referencia para que los clientes tengan una visión más acertada sobre la postventa automotriz, así como proporcionar a los concesionarios información que contribuya al mejoramiento del servicio que actualmente se está ofreciendo.

1.3.3.1. Delimitación Temporal.

El periodo de tiempo asignado para el desarrollo del estudio será el de un plan de tesis respectivo a seis meses, tiempo en el cual se investigará y se procesará toda la información obtenida, para la elaboración herramientas de gran utilidad tanto para concesionarios y consumidores finales.

1.3.3.2. Delimitación Geográfica.

Se tomarán como referencia del estudio concesionario de renombre dentro del Distrito Metropolitano de Quito, para de esta manera obtener una perspectiva más amplia en cuanto a postventa automotriz y lograr criterios veraces sobre sus problemas y aciertos.

1.3.3.3. Delimitación del Contenido.

El alcance del contenido de la investigación se limita al área de postventa (repuestos y garantías), enfocándose en tanto en problemas y aciertos recurrentes de concesionarios automotrices, como en políticas nacionales e internacionales; y con esto poder brindar una guía útil y satisfactoria para concesionarios y sus clientes. Para ello se realizará una exhaustiva investigación.

Capítulo II

2.1.Marco teórico

2.1.1. Post – Venta.

Período posterior a la venta de un producto, en el que el vendedor o el fabricante garantizan ciertos servicios, especialmente la reparación (Española, 2017)

La palabra postventa se deriva del latín post que significa después, al unirse con la palabra venta se define como “después de la venta”. Sin embargo, este término tan utilizado en el ámbito empresarial no define por sí mismo todo el conjunto de actividades y operaciones que se realizan después de cualquiera transacción mercantil.

Desde hace años el comercio, la industria y los servicios, incluso entidades del sector primario, han comprendido que la atención al cliente, después de venderles algo o realizarles un servicio, no solo es aconsejable, sino que se ha vuelto imprescindible. Él seguir atendiendo a un cliente, después de la venta, dándole facilidades y prestándole apoyo, es una forma de fortalecer su posición ante competidores y lograr no solo clientes satisfechos sino clientes leales a la empresa. (Inserny, 2015)

2.1.2. Necesidades de la postventa.

Toda empresa moderna debe tener en su estructura un servicio de postventa, ya que esta le sirve para consolidar sus servicios y puede ser un medio efectivo para captar clientes.

La postventa es un ejercicio de atención al cliente, este servicio puede ser desde operaciones de mantenimiento, como venta de repuestos, cuidados técnicos, etc.; también puede ser el ofrecer al cliente accesorios o servicios adicionales al bien o servicio adquirido. (Inserny, 2015)

2.1.3. Repuestos en el servicio Postventa

Los repuestos, accesorios y auto partes en general tienen varios orígenes de fabricación, ya sean estos extranjeros o nacionales, antes de ingresar al inventario de la casa comercial, distribuidora o taller autorizado por la marca respectivamente.

En este capítulo se va a realizar un análisis de dichas procedencias, para poder realizar tablas comparativas de producción nacional contra la importación de los mismos, así identificando cual es la preferencia por las casas comerciales como por los talleres autorizados por las marcas en estudio respectivamente.

2.2.Origen de los Repuestos

2.2.1. Repuestos Importados.

Son todas las personas Naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país que se encuentren registrados como importador en el ECUAPASS y aprobado por el SENAE, con lo cual les permite la nacionalización de mercancías extranjeras ingresadas al País para su libre disposición; uso o consumo definitivo, una vez realizado el pago respectivo de impuestos y ordenado el levante de las mismas por parte del funcionario de Aforo.

2.2.1.1.Requisitos para ser un importador

- Obtener el registro único de contribuyente (ruc) que es expedido por el Servicio de rentas internas (SRI).
- Obtener el Certificado digital para la firma electrónica y Autenticación otorgado por el Banco Central del Ecuador y Security Data en los siguientes links de enlace:
 - i. <http://www.eci.bce.ec/web/guest> y
 - ii. <http://www.securitydata.net.ec>

- Realizar el registro en el portal de ECUAPASS, en el siguiente link electrónico:

i. <http://www.ecuapass.aduana.gob.ec>

- Consultar con un agente aduanero el cual se encargará de realizar los trámites de desaduanización de las mercaderías, también será quien asesore sobre la mercancía que puedo o no importar, así como los respectivos requisitos que deben cumplir los productos según lo establecido por la ley.

2.3.Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador.

Son desde 1964 una agrupación de empresas automotrices, agrupando un sector fundamental para el crecimiento y desarrollo de la economía nacional, representando frente a distintas autoridades. Velan el interés de los asociados, fomentando el respeto a las normas legales, el dialogo y la innovación constante.

Trabajan en conjunto con los afiliados en búsqueda de la sostenibilidad de las empresas, apoyando sus esfuerzos en pro del desarrollo y mejoramiento del sector automotor.

Promueven el ingreso de nuevas y mejores tecnologías automotrices, la oferta de servicios y productos que satisfacen las necesidades de movilización de la sociedad.

2.3.1. Listado de empresas asociadas a la AEADE.

La asociación cuenta con más de cien empresas y distribuidores asociados, pero por motivos de límites de investigación se enlistará los principales de dicho listado, con referencia a las marcas (fabricantes) que se encuentran en análisis.

Como las principales empresas tenemos:

- i. Fabricante A:
 - AUTOLANDIA S.A.

- AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.
- ECUA – AUTO S.A.
- GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.
- LATINOAMERICANA DE VEHÍCULOS C.A. “LAVCA”
- PROAUTO C.A.
- TECNISERVICIOS CHEVYCON S.A.
- VALLEJO ARAUJO S.A.

ii. Fabricante B:

- COMERCIAL HIDROBO CIA. LTDA.
- NEGOCIOS AUTOMOTRICES NEOHYUNDAI S.A.

iii. Fabricante C:

- YANGTZE MOTORS S.A.

iv. Fabricante D:

- MOSUMI S.A.

2.3.2. Cifras del sector automotriz por parte de la AEADE

Para el primer semestre del 2016 la asociación de empresas automotrices del Ecuador, presento las tablas estadísticas de las ventas automotrices en las cuales se visualiza con una disminución del -41,2% en las ventas de vehículos nuevos, frente al mismo periodo del año anterior.

En junio se comercializaron 4.288 vehículos, que en relación a mayo significa una caída del -29,4%.

El segmento de vehículos livianos (automóviles, camionetas, VAN's, SUV's) ha decrecido un -27,49% vs junio del 2015. VAN's y camionetas son los sub segmentos que mayor caída presentan (-61,5% y 41,8% respectivamente).

El segmento de pesados (buses y camiones) tienen una caída de -54,57% en relación a junio del año anterior.

Especialmente camiones presentan la caída más drástica de todo el sector: -67,7%.

En las siguientes tablas encontremos información gráfica más detallada:

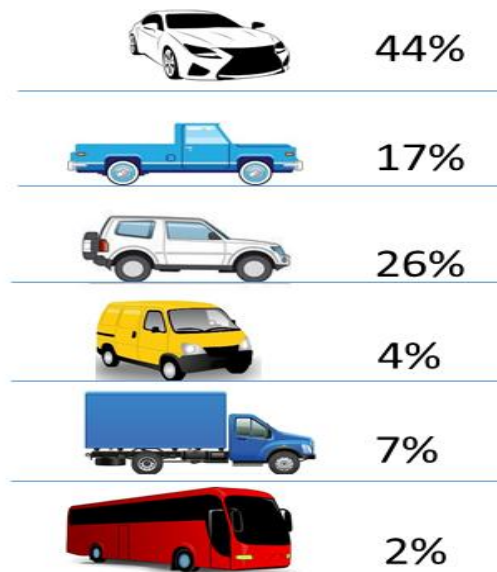


Ilustración 2.1 Porcentaje de Vehículos, AEADE 2016

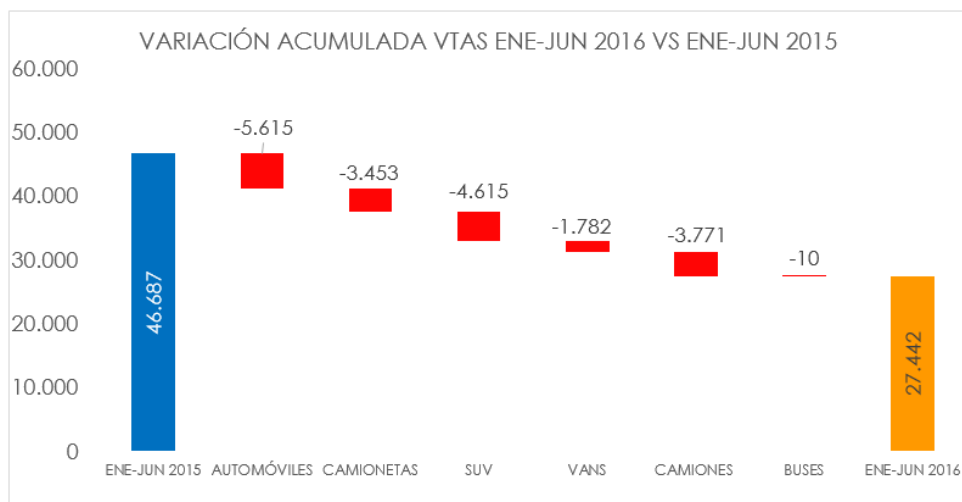


Ilustración 2.2 Variación de Ventas, AEADE 2016

2.4.Partidas Arancelarias

Es una sucesión de números que forman un código, los cuales definen un arancel de aduanas, una mercadería determinada o los que agrupan una categoría de mercadería afines entre sí.

Consta de cuatro dígitos: los dos primeros hacen referencia al capítulo y los otros dos identifican el lugar que ocupa dentro del capítulo.

En Ecuador se manejan diez capítulos principales para la categorización del directorio, con letras del abecedario de la A a la J, correspondiendo la letra I al capítulo de:

Estaño y metales comunes y sus manufacturas; aparatos mecánicos, eléctricos: vehículos terrestres, aéreos, marítimos.

Este capítulo a su vez se subdivide en una codificación numérica partiendo del número ochenta (80) al número ochenta y nueve (89), donde el sub capítulo correspondiente a la parte automotriz es el número ochenta y siete (87):

Capítulo 87 – Vehículos Automóviles, Tractores, Velocípedos y demás v vehículos terrestres, sus partes y accesorios.

La subdivisión del capítulo 87 correspondiente a vehículos de turismo es

87.03, identificando el lugar que ocupa dentro del capítulo.

87.03: Automóviles de turismo y demás vehículos concebidos principalmente para transporte de personas (excepto la partida 87.02, referente a vehículos de transporte de 10 o más personas), incluidos los de tipo familiar (break o station wagon) y los de carretera.

Dentro de la subdivisión del capítulo 87.03 encontramos un directorio más detallado en el cual se detalla la codificación de cada vehículo, por cilindrada, por categoría de vehículo:

- 87.03.21 vehículos con motor de embolo de encendido por chispa inferior o igual a 1000 cm³
- 87.03.22 de cilindrada superior a 1000 cm³, pero inferior a 1500 cm³
- 87.03.23 de cilindrada superior a 1500 cm³, pero inferior o igual a 3000 cm³
- 87.03.24 de cilindrada superior a los 3000 cm³

- 87.03.31 los demás vehículos con embolo de encendido por compresión (Diésel), de cilindrada inferior o igual a los 1500cm³
- 87.03.32 de cilindrada superior a los 1500 cm³, pero inferior a los 2500 cm³
- 87.03.33 de cilindrada superior a los 2500 cm³

Y como una división especial dentro de la categoría de automóviles de turismo encontramos los eléctricos a los que les corresponde el código: 87.03.90.10

El termino LOS DEMÁS es referido a los accesorios y sus partes, como un término más conocido internacionalmente y por partidas arancelarias aduaneras: CKD (Completely Knock Down) que la traducción al español es kit para ensamblaje/ kit de montaje, que viene a ser un sistema de logística con el cual se permite el almacenamiento de todas las piezas para armar un aparato funcional.

El material CKD consiste; en su forma básica, en kit's que carecen en muchos de sus casos de los rines, sus motores, cajas de cambios y transmisiones, aparte de los componentes eléctricos como la batería, los cuales son suplidos por un fabricante como partes de ensamblaje y un kit completo para su montaje, o que se obtiene de terceros.

2.4.1. Comité de Comercio Exterior COMEX

En la resolución número 65 del comité se establecieron nuevas reformas a las partidas arancelarias, tales como:

Artículo 1.- Se establece una restricción cuantitativa de importación para CKDs de vehículos, clasificados en las sub partidas: 8703239080, 8704311080, 8704211080, 8703229080, 8703231080, 8703210080, 8703900080, 8703331080, 8703329080, 8703900092, 8703339080, 8703221080, 8703249080, 8703241080, 8704900092, 8703311080, 8706009180, 8703319080, 8703321080, en los términos establecidos en el Anexo I de la presente Resolución. La restricción cuantitativa está fijada por unidades de CKD de vehículos y por valor. De esta manera, los importadores deberán respetar los dos parámetros en forma conjunta para poder nacionalizar sus mercancías.

Por tratarse de una restricción amparada en las normas excepcionales del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de la OMC, (GATT), de la Comunidad Andina y del Tratado de Montevideo de 1980, invocadas en los considerandos de esta resolución, todas las importaciones de las mercancías señaladas en el párrafo anterior, provenientes de cualquier país, deberán cumplir con la restricción cuantitativa impuesta; incluidas las provenientes de aquellos países con los que Ecuador mantiene acuerdos comerciales.

La medida impuesta tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberá renovar automáticamente las cuotas establecidas en el anexo de la presente resolución el 1 de enero de cada año, durante su período de vigencia. (COMEX, 2012)

Para las empresas nuevas que deseen desarrollar en el país la comercialización de nuevas marcas comerciales deben regirse al Artículo 6 de resolución mencionada.

Artículo 6.- Las empresas que requieran desarrollar en el país la distribución de nuevas marcas comerciales, que requieran la importación de CKD de vehículos, podrán presentar sus planes de inversión al Comité Ejecutivo del COMEX para su análisis y resolución. Dentro de este análisis, se considerará la capacidad económica del peticionario, el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y su no vinculación con empresas que actualmente se dedican al ensamblaje de vehículos. (COMEX, 2012)

Mientras que para el descuento arancelario con el ensamblaje de productos nacionales se establece el siguiente artículo:

Artículo 9.- Para efectos de ejecutar la política arancelaria de CKD de vehículos, la regla general que se aplicará será la siguiente:

Los CKD referidos pagarán el 100% de arancel consolidado correspondiente al bien final. Este porcentaje podrá disminuir, en la medida en que el porcentaje de producto ecuatoriano incorporado al bien ensamblado sea mayor, de acuerdo a las tablas descritas en el Anexo II de esta Resolución.

No obstante, lo determinado en el párrafo anterior, todas las importaciones de CKD deberán pagar un arancel mínimo, independientemente del porcentaje del producto ecuatoriano incorporado. (COMEX, 2012)

Tabla 2.1 Arancel a pagar

SUBPARTIDAS 8703239080, 8703231080, 8703249080, 8703241080		
% de Producto Ecuatoriano Incorporado	Arancel a pagar Ad valorem	Observaciones
<5	35,00%	
5	17,50%	
6	16,63%	
7	15,75%	
8	14,88%	
9	14,00%	
10	13,13%	
11	12,25%	
12	11,38%	
13	10,50%	
14	9,63%	
15	8,75%	
16	7,88%	
17	7,00%	
18	6,13%	
19	5,25%	
20	4,38%	Arancel mínimo a pagar

Tabla 2.2 Arancel a pagar por porcentaje

SUBPARTIDAS 8704311080, 8704211080, 8703229080, 8703210080, 8703900080, 8703331080, 8703329080, 8703900092, 8703339080, 8703221080, 8704900092, 8703311080, 8706009180, 8703319080, 8703321080.		
% de Producto Ecuatoriano Incorporado	Arancel a pagar	Observaciones
	Ad valorem	
<5	40%	
5	20%	
6	19%	
7	18%	
8	17%	
9	16%	
10	15%	
11	14%	
12	13%	
13	12%	
14	11%	
15	10%	
16	9%	
17	8%	
18	7%	
19	6%	
20	5%	Arancel mínimo a pagar

2.4.2. Ranking de importadores según el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE)

Para este análisis se obtuvo los datos del segundo cuatrimestre del año 2016, (abril, mayo, junio y julio) haciendo un análisis valorativo según la recuperación de cartera que tendrían las empresas tras el pago de los haberes fiscales.

Como antes se mencionó el término en tablas procedente de los registros de la SENA, **LOS DEMÁS**, se refiere a las partes (repuestos) y accesorios de los vehículos importados.

2.4.2.1. IMPORTACIONES CIF NO PETROLERAS Transmitidas en abril 2016

Tabla 3 Importaciones transmitidas, abril 2016

	IMPORTADOR	DESCRIPCIÓN ARANCELARIA	CIF (DÓLARES)	CANTIDAD FÍSICA
1	OMNIBUS BB TRANSPORTES S.A.	EMBELLECEDORES DE RUEDAS (TAPACUBOS, COPAS, VASOS) Y DEMÁS ACCESORIOS	2370,62	1800
2	AYMESA S.A.	LOS DEMÁS	314,746	1200
3	BEREZNEV PAVEL	LOS DEMÁS	1278,2	574
4	FREIRE VALENCIA VINICIO ANIBAL	LOS DEMÁS	935,33	500
5	GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.	AMORTIGUADORES Y SUS PARTES	15621,5	374
6	ESPINOSA NARANJO FRANCISCO ESTEBAN	Los demás	3093,449	433
7	TEOJAMA COMERCIAL SA	LOS DEMÁS PARTES	5223,554	337
8	BARRAGAN CARDENAS HUGO RENATO	TECHOS (CAPOTAS)	22428,16	299
9	MUNDO REPUESTO ECUADOR S.C.P	GUARNICIONES DE FRENOS MONTADAS	1976,658	256
10	PROANO VELASCO JUAN BERNARDO	GUARNICIONES DE FRENOS MONTADAS	1667,797	196

Jorge Molina Guevara, 2017

CANTIDAD FÍSICA

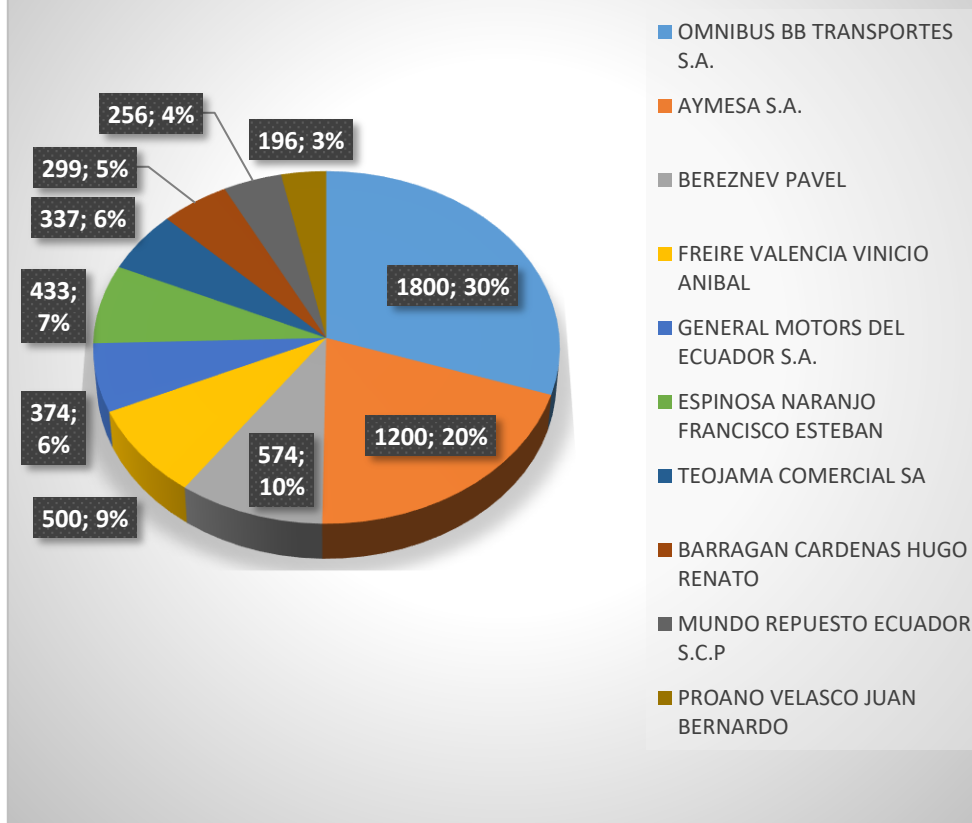


Ilustración 3 Porcentaje de importación, abril 2016

Jorge Molina Guevara, 2017

2.4.2.2.IMPORTACIONES CIF NO PETROLERAS Transmitidas en mayo 2016

Tabla 4 Importaciones Transmitidas en mayo, 2016

1	IMPORTADOR	DESCRIPCIÓN ARANCELARIA	CIF (DÓLARES)	CANTIDAD FÍSICA
2	AYMESA S.A.	GUARDAFANGOS, CUBIERTAS DE MOTOR, FLANCOS, PUERTAS, Y SUS PARTES	3641,85	2880
3	COMERCIAL KYWI S.A.	LOS DEMÁS	5410,319	1812
4	SEGUNDO ELOY CORRALES E HIJOS SECOHI CIA. LTDA.	Partes	33001,4	1584
5	GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.	GUARNICIONES DE FRENOS MONTADAS	16296,19	500
6	ANDRADE VERA MARTHA NATALIA	Partes	4482,67	355
7	SOLUCIONES INTEGRALES AUTOMOTRICES DURAN ANDRADE S.A.	EMBELLECEDORES DE RUEDAS (TAPACUBOS, COPAS, VASOS) Y DEMÁS ACCESORIOS	3261,85	300
8	QUITO MOTORS S.A. COMERCIAL E INDUSTRIAL	GUARNICIONES DE FRENOS MONTADAS	9353,46	200
9	TRACTOECUADOR CIA. LTDA.	PLATOS (PRENSAS) Y DISCOS	1089,86	200
10	AUTOLIDER ECUADOR S.A.	LOS DEMÁS	12,027	200

Jorge Molina Guevara, 2017

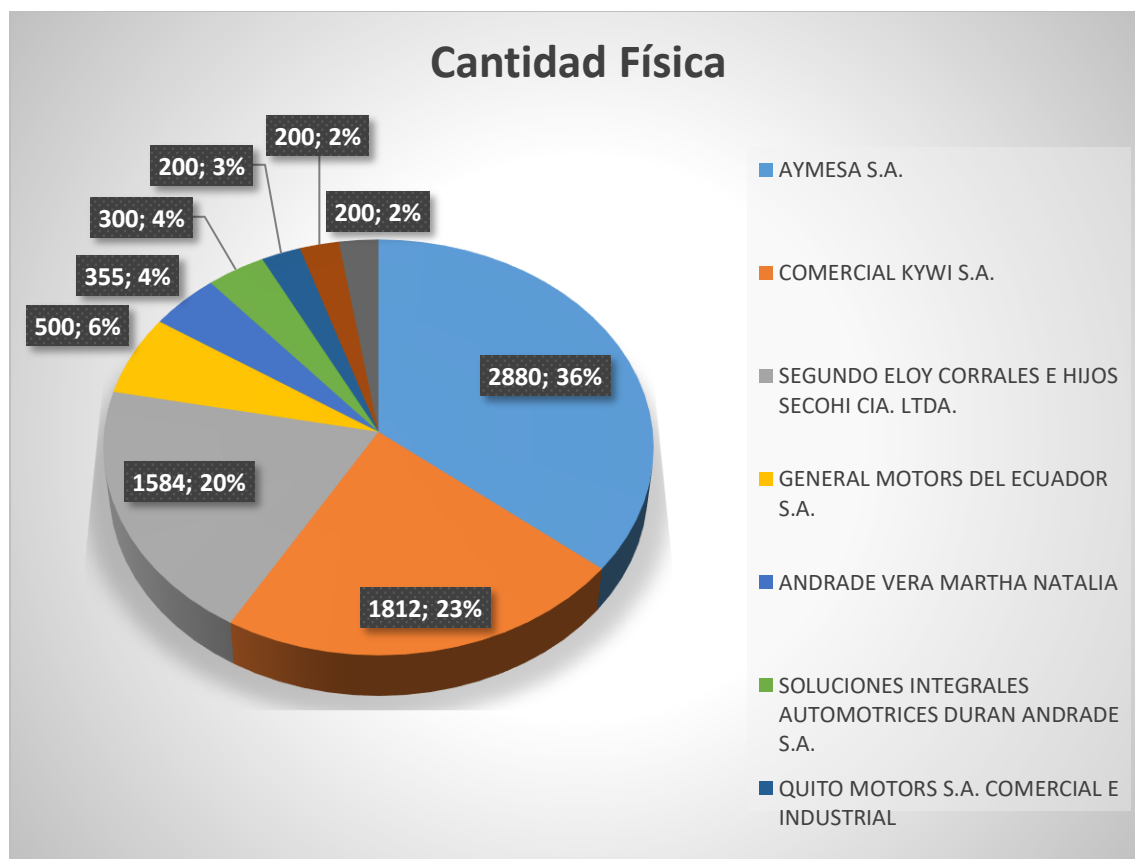


Ilustración 4 Porcentaje de importación, mayo 2016

Jorge Molina Guevara

2.4.2.3.Importaciones CIF NO petroleras transmitidas en junio 2016

Tabla 5 Importaciones transmitidas, junio 2016

	IMPORTADOR	DESCRIPCIÓN ARANCELARIA	CIF (DÓLARES)	CANTIDAD FÍSICA
1	AMORTIGUADORES Y PARTES DEL ECUADOR S.A.	PARTES	4216,511	169000
2	AYMESA S.A.	LOS DEMÁS	1266,17	4000
3	INDUSTRIA ECUATORIANA DE PURIFICADORES HEALTHY ENVIRONMENT CIA. LTDA	PARTES	43663,961	3348
4	DISGRANCO CIA. LTDA.	LAS DEMÁS PARTES	4516,5	1210
5	SEGUNDO ELOY CORRALES E HIJOS SECOHI CIA. LTDA.	Partes	29259,69	1020
6	INDUSTRIA DE ACCESORIOS Y PARTES DE AUTOMOTORES INDIMA S.A.	SILENCIADORES Y TUBOS (CAÑOS) DE ESCAPE; SUS PARTES	4325,636	1020
7	TOYOTA DEL ECUADOR S.A.	GUARNICIONES DE FRENOS MONTADAS	36852,8	724
8	A.G.B AUTOIMPORT S.C.C.	LOS DEMÁS	2357,766	480
9	HIDALGO E HIDALGO S.A.	LOS DEMÁS	17004,26	459
10	TEOJAMA COMERCIAL SA	LOS DEMÁS	1639,073	279

Tabla 6 Importaciones transmitidas, junio 2016

Jorge Molina Guevara

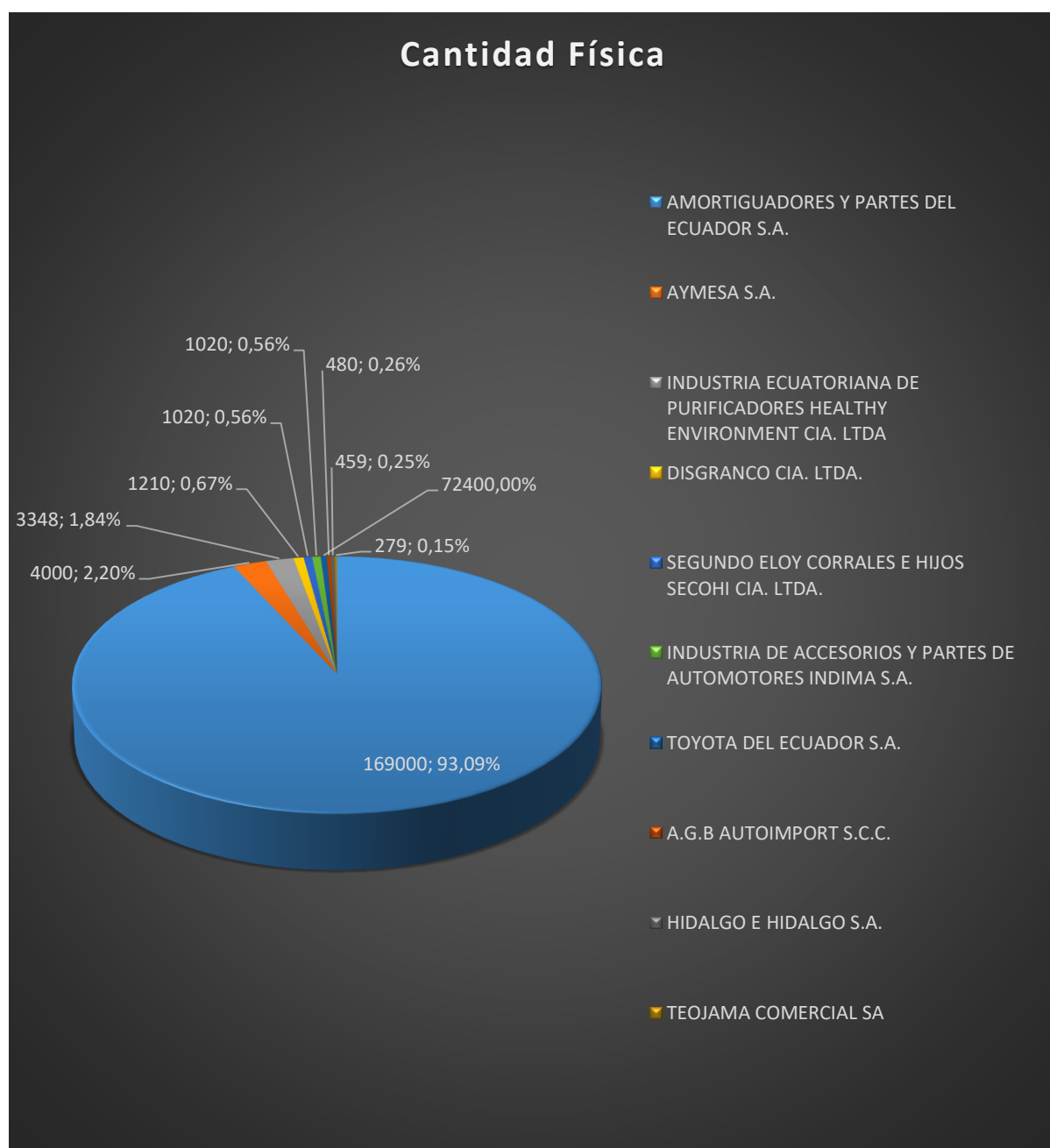


Ilustración 5 Porcentaje de importación, junio 2016

Jorge Molina Guevara

2.4.2.4.Importaciones CIF NO petroleras transmitidas en Julio 2016

Tabla 7 Importaciones transmitidas, julio 2016

	IMPORTADOR	DESCRIPCIÓN ARANCELARIA	CIF (DÓLARES)	CANTIDAD FÍSICA
1	AMORTIGUADORES Y PARTES DEL ECUADOR S.A.	AMORTIGUADORES Y SUS PARTES	2640	90000
2	AYMESA S. A	Solamente para pisos para autos	352,71	5600
3	OMNIBUS BB TRANSPORTES S.A.	EMBELLECEDORES DE RUEDAS (TAPACUBOS, COPAS, VASOS) Y DEMÁS ACCESORIOS	4602,56	3600
4	LOPEZ VILLACIS NELSON ALEXIS	LOS DEMÁS	12314,48	2910
5	TRANSEJES ECUADOR CIA. LTDA.	PARTES	58140,01	2000
6	TECNOVA S.A.	SISTEMAS HIDRÁULICOS	2034,03	1400
7	ZURITA VALENCIA RUFFO DEMETRIO	LOS DEMÁS	44386,93	974
8	CRIOLLO GUTIERREZ VICTOR ENRIQUE	LOS DEMÁS	1192,426	853
9	DICOMVISEK CIA. LTDA	VIDRIOS ENMARCADOS; VIDRIOS, INCLUSO ENMARCADOS, CON RESISTENCIAS CALENTADORAS O DISPOSITIVOS DE CONEXIÓN ELÉCTRICA	22218,25	815
10	GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.	GUARDAFANGOS, CUBIERTAS DE MOTOR, FLANCOS, PUERTAS, Y SUS PARTES	4932,97	527

Jorge Molina Guevara

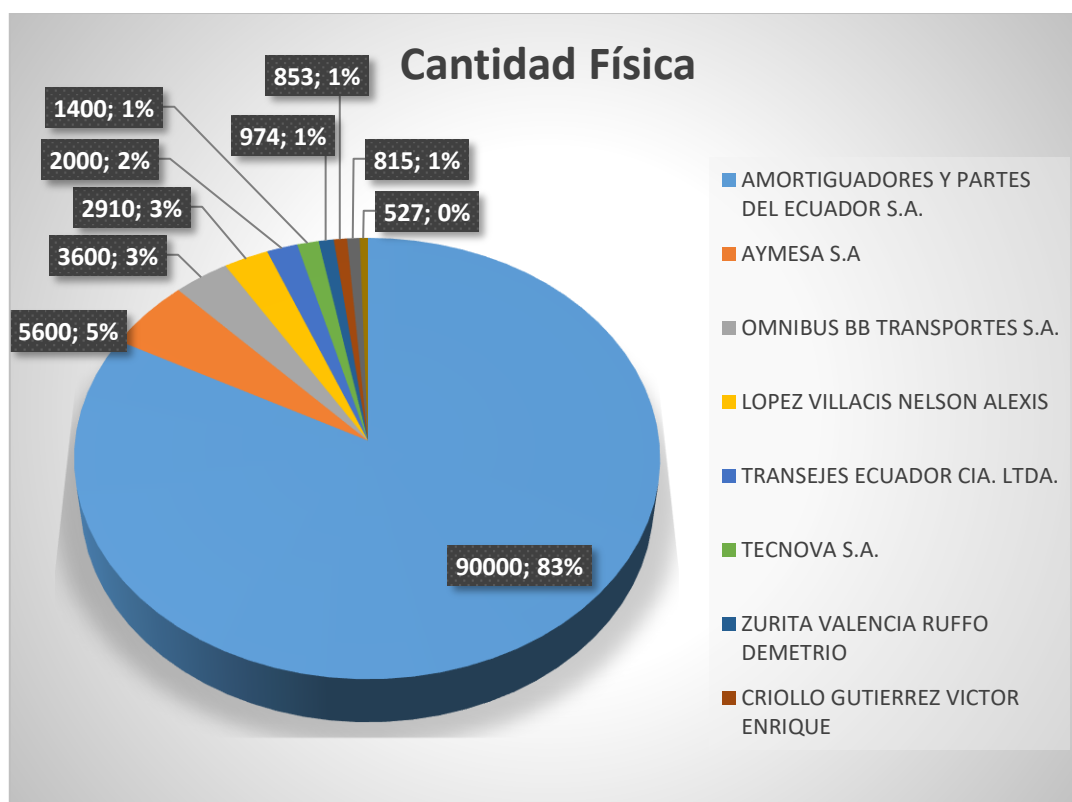


Ilustración 6 Porcentaje de importación, Julio 2016

Jorge Molina Guevara

Como se puede identificar en las tablas e ilustraciones anteriores, mes a mes se va modificando el ranking de importaciones, dentro de los que van variando las empresas, compañías y personas jurídicas, únicamente los meses de junio y julio mantiene la posición número uno la empresa: AMORTIGUADORES Y PARTES DEL ECUADOR S.A.

Únicamente en los meses de abril y mayo, se puede dar una relación directa entre las dos ensambladoras de autos del país, de Quito, específicamente a GM OBB del Ecuador y Aymesa, con relación a los índices de ventas presentados en los cuadros siguientes por parte de la AEADE, en donde las principales marcas vendidas en la provincia de Pichincha son: Chevrolet y Kia, manteniendo las posiciones de primero y segundo respectivamente desde el año 2010. Lo que significa que no necesariamente las casas comerciales o talleres autorizados son los principales importadores de autopartes o repuestos para abastecer un stock de repuestos “originales” hacia los clientes cuando estos necesiten de un mantenimiento o reparación de cualquier índole, dando oportunidad a que el mismo cliente se pueda surtir de la parte necesaria para el recambio, a lo cual la única garantía que aportaría el concesionario

en el caso de realizar los trabajos en sus talleres sería la mano de obra, ya que la garantía del repuesto sería externa, y dependiendo de los procedimientos utilizados por los técnicos, la garantía no debe verse afectada porque se estaría cumpliendo las normas y políticas propuestas por la marca.

2.4.3. Cifras de ventas en la provincia de Pichincha.

Las cifras y cuadros a continuación son datos de la AEADE, del año 2015 con los porcentajes de participación total, por marca, modelo de vehículo; debido a que no concluye el actual año, las tablas no se muestran con cifras del 2016.

Ventas de vehículos en Pichincha

En unidades / porcentaje de participación, 2007-2015

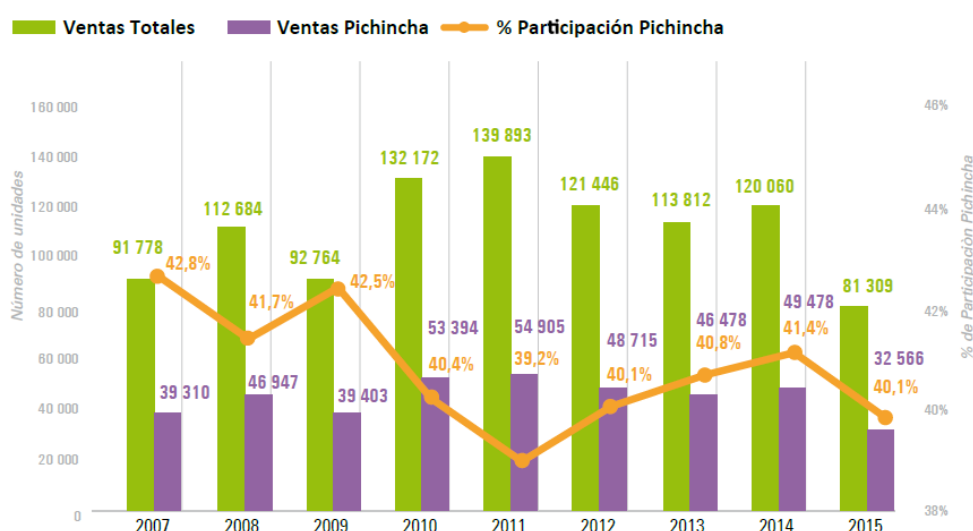


Ilustración 7 Venta de vehículos en Pichincha, 2015

AEADE 2016

En la ilustración de barras se da a notar el porcentaje de participación en ventas en la provincia de Pichincha, entre los años 2007 al 2015, también en unidades de venta, como se muestra en la línea de participación porcentual en el año 2014 se vendió un total de 49 478 dando una participación del 41,4% de las ventas totales de dicho año. Mientras que, en el año 2015, se expresa una decreciente de 1,3%, resultando una venta de 32 566 unidades con el porcentaje de 40,1% de las ventas totales en el país.

Ventas de vehículos en Pichincha por segmento

En unidades, 2007-2015

PICHINCHA	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AUTOMÓVILES	16 342	18 326	14 530	22 938	24 169	19 991	17 654	18 893	11 716
CAMIONETAS	8 303	11 415	8 958	9 863	9 894	9 496	8 772	9 074	5 462
SUV'S	10 004	10 726	11 373	15 160	14 149	12 638	12 843	14 782	10 185
VAN'S	926	1 160	879	1 489	2 163	1 852	2 262	1 831	1 503
CAMIONES	3 130	4 775	3 219	3 536	3 911	4 301	4 511	4 620	2 979
BUSES	605	545	444	408	619	437	436	502	721
TOTAL	39 310	46 947	39 403	53 394	54 905	48 715	46 478	49 702	32 566

Ilustración 8 Ventas de vehículos en Pichincha, por segmento

AEADE 2016

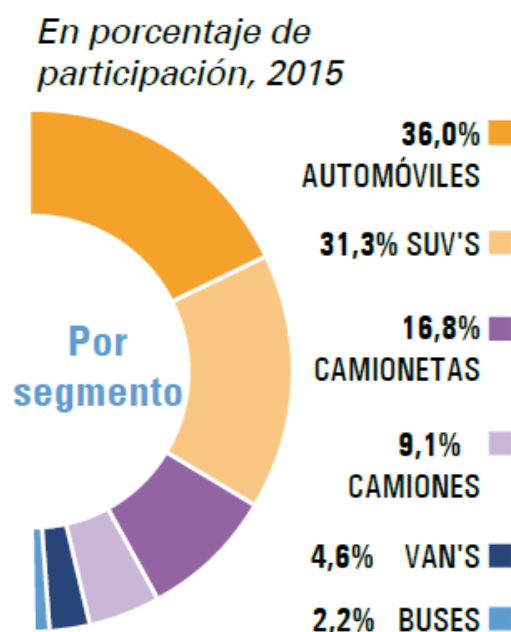


Ilustración 9 Porcentaje de participación, por segmento 2015

AEADE 2016

La provincia de Pichincha marca un porcentaje de participación mayoritario con un 36 % en automóviles, seguido por el 31,3% con la categoría de SUV's y finalmente con el 16,8% con camionetas, englobando a los tres mencionados como una categoría de livianos en lo que se refiere a automóviles.

Como los principales modelos de vehículos livianos vendidos en la provincia tenemos los siguientes, categorizados por la AEADE, con la comparativa en unidades dentro del año de ventas 2014 – 2015.

Principales modelos vendidos

*En unidades,
2014 -2015*

Modelo	2014	2015
AVEO CHEVROLET	3562	3452
GRAND VITARA SZ NEXT CHEVROLET	784	1407
GRAND VITARA 2.0L CHEVROLET	1828	961
SPORTAGE ACTIVE KIA	1392	924
SAIL CHEVROLET	1708	908

Ilustración 10 Modelos más vendidos en Pichincha, años 2014 -2015

AEADE 2016

Tanto en el 2014 como en el 2015, el automóvil con más ventas en el mercado, específicamente en la provincia de Pichincha, ha sido el modelo: Aveo, de la marca: Chevrolet, así como los otros tres modelos; Gran Vitara SZ Next; Grand Vitara 2.0L y el Sail, el vehículo que destaca en ventas como competencia es la SUV'v de la marca: Kia, con el modelo: Sportage Active.

Lo que los indicadores muestran es una reducción de las ventas por unidad, a excepción del Gran Vitara SZ Next que es el único modelo que muestra una creciente en las ventas del año 2014 al 2015.

Ventas de vehículos según marca

En unidades / porcentaje de participación, 2010-2015

MARCA	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
CHEVROLET	53 429	40,42%	59 189	42,31%	54 947	45,24%	50 195	44,10%	53 574	44,62%	40 265	49,52%
KIA	10 908	8,25%	11 965	8,55%	10 144	8,35%	12 300	10,81%	12 038	10,03%	7 647	9,40%
HYUNDAI	17 241	13,04%	14 879	10,64%	12 296	10,12%	9 629	8,46%	10 623	8,85%	5 678	6,98%
NISSAN	9 407	7,12%	10 080	7,21%	7 051	5,81%	6 576	5,78%	6 019	5,01%	3 794	4,67%
MAZDA	8 589	6,50%	8 012	5,73%	5 120	4,22%	6 402	5,63%	6 916	5,76%	3 651	4,49%
TOYOTA	8 722	6,60%	6 730	4,81%	6 840	5,63%	6 425	5,65%	6 476	5,39%	3 651	4,49%
HINO	3 831	2,90%	4 133	2,95%	3 625	2,98%	3 735	3,28%	4 578	3,81%	3 385	4,16%
GREAT WALL	679	0,51%	2 085	1,49%	2 088	1,72%	1 688	1,48%	2 160	1,80%	2 445	3,01%
FORD	4 080	3,09%	4 385	3,13%	4 254	3,50%	4 086	3,59%	4 164	3,47%	1 771	2,18%
RENAULT	5 126	3,87%	5 441	3,89%	2 707	2,23%	2 624	2,30%	2 587	2,15%	1 128	1,39%

Ilustración 11 Top 10, participación de ventas según marca, 2010 -2015

AEADE 2016

La tabla anterior muestra los porcentajes y unidades vendidas en los años 2010 al 2015, posicionando a la marca, Chevrolet en el primer lugar durante los 5 años, con una participación entre el 40% y el 49,5% de ventas, seguido de las marcas KIA y HYUNDAI como segundo y tercer lugar del podio de empresas vendedoras, estas dos últimas tienen un 9,4% y 6,98% de participación en el mercado respectivamente.

2.5.Repuestos y Autopartes de producción nacional

Es el conjunto de procesos y actividades que tienen la finalidad de transformar las materias primas en productos elaborados, de manera masiva para el consumo, existiendo así diferentes tipos de industrias según los productos de fabricación, para la fabricación se necesita de materias primas y fuentes de energía para poder transformarlas.

La producción automotriz en el Ecuador empieza en la década de los años 50, cuando empresas del sector metalmecánico y del sector textil comienzan la fabricación de carrocerías, asientos para buses y algunas partes y piezas metálicas.

La presencia de importantes empresas multinacionales en el país, han liderado la transferencia y asimilación de tecnologías en empresas autopartistas.

Las empresas ensambladoras conjuntamente con las industrias autopartistas trabajan en el Modelo de Gestión para la Competitividad (MGC), el mismo que busca el mejoramiento y sostenibilidad de la competitividad global del sector automotor ecuatoriano integrando herramientas del GMS (Global Manufacturing System). Se busca asegurar la permanencia de la industria de auto partes y de ensamblaje como industrias de producción nacional, se desea

implementar la cultura de la excelencia en la gestión, además de lograr niveles de desempeño de clase mundial (clase A) en los proveedores, en términos de calidad, costo y entrega.

La industria automotriz ecuatoriana aplica cerca de cien Normas y Reglamentos Técnicos aprobados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), entre las que se pueden citar las relacionadas con la gestión ambiental y elementos de seguridad.

Las empresas ensambladoras y productoras de autopartes han logrado reconocimiento por la calidad de sus productos; están calificadas con normas internacionales de calidad especiales para la industria automotriz como la QS 9000 y la norma ISO TS 16949:2002, más avanzada que la anterior. También aplican otras normas como la ISO 14.000 sobre medio ambiente y la 18.000 sobre ergonomía, entre otras. (CINAE, 2015)

Para una adecuada fabricación se debe seguir procesos de estandarización y normalización, en el caso de Ecuador, esta normativa está regida por el Servicio ecuatoriano de normalización (INEN), con eso se garantiza el acoplamiento de elementos construidos independientemente, así como garantizar los repuestos en caso de ser necesarios, garantizar la calidad de los elementos fabricados y la seguridad de su funcionamiento.

La industria también impulsa el desarrollo económico del país, pero en Ecuador esta es una rama con poco progreso a pesar de las campañas de gobierno a un cambio de la matriz productiva.

2.5.1. Empresas Autopartistas Ecuatorianas

La siguiente lista de empresas ecuatorianas, son los principales proveedores de autopartes para las ensambladoras del país, también son comercializadoras de repuestos nacionales para las casas automotrices y vendedores de autopartes y repuestos no oficiales por las casas comerciales del país.

2.5.1.1.FAESA – *Fabrica de Aires Acondicionados del Ecuador S.A.*

Empresa de fabricación de aires acondicionados para automotores del Ecuador S.A., siendo parte del grupo FAACA Colombia.

Con cooperación del MIPRO y la CINAE, se abre operaciones en junio del año 2011.

Dentro de los productos fabricados en Ecuador tienen los siguientes:

- Tubos. - cañerías para circulación de refrigerante líquido

- Conjunto tubos. - para la circulación del refrigerante
- Mangueras de succión. - para circulación del refrigerante en baja presión
- Mangueras de descarga. - para circulación del refrigerante en alta presión
- Componentes para automotores. - condensadores, evaporadores, válvulas, entre otros.

2.5.1.2.Industria Dacar

Empresa dedicada a la fabricación de baterías, que ofrece productos y servicios de primera calidad, acorde con los requerimientos y aplicaciones que el desarrollo del país lo necesita.

Productos de fabricación:

- Baterías Automotrices
- Baterías para motos
- Baterías industriales y estacionarias

2.5.1.3.Elasto Poliuretanos

La diversificación de la compañía permite suministrar autopartes especialmente a las ensambladoras de vehículos, se manejan bajo el sistema just in time para los servicios de importación y logística de materiales para las instalaciones de los clientes.

Productos:

- Línea de producción de poliuretano flexible
- Línea de ensamble de asientos
- Línea de ensamblaje aro – llanta
- Línea de ensamblaje de tanques de combustible
- Línea de fabricación de isonorizantes
- Línea de ensamble de radiadores EO (Equipo Original)
- Diseño y desarrollo para el ensamble de asientos para furgonetas, escolares/ turismo y asientos de bus interprovincial.

2.5.1.4. Autopartes IMFRISA

La planta ubicada en el norte de Quito produce partes y piezas de suspensiones automotrices. Imfrisa importa y comercializa para el mercado de reposición y original productos de compañías filiales como: IMAL, Gabriel, Bonem, COFRE, MADEAL, entre otros.

Productos:

- Línea de fricción: frenos, pastillas y zapatas, con altos estándares y coeficientes de fricción.
- Línea de suspensión: amortiguadores y helicoidales diseñados para equipo original.
- Línea de embrague: embrague, bombas de embrague, cables de embrague, etc. Con respaldo y tecnología norteamericana.

2.5.1.5. MECADEC CIA LTDA.

Son proveedores de equipo original para ensambladoras nacionales y de postventa para las marcas más representativas en el mercado automotor, dando garantías de los estándares de calidad.

Productos:

- Cinturones de seguridad equipo original
- Cinturones de seguridad para postventa
- Tapicería de cuero para equipo original y postventa
- Tapicería de cuero, vinil o/y tela con sistema de airbag lateral.

2.5.1.6. TECNIVIDRIO

Se especializa en la división automotriz, es la elaboración de vidrios laterales para automotores como producto original de las ensambladoras y de reposición, llegando a la exportación.

Productos:

➤ Vidrios para automóviles

Las ensambladoras bajo la normativa del COMEX hacen uso de un porcentaje de productos nacionales, como parte del tratado de reducción de impuestos arancelarios, con una relación porcentual de las autopartes nacionales, si se tiene un 5% nacional el impuesto será el máximo, 40% de arancel, mientras que, si se tiene un 20% de partes nacionales, el arancel a pagar será del 5%.

Lo que aún queda en duda es el por qué los vehículos ensamblados en el país, teniendo descuentos arancelarios al momento de ser ensamblados, los precios de venta al público siguen manteniéndose elevados o con una relación parecida a la de un auto importado directamente desde el país de origen de la marca, sin descuento alguno de aranceles e impuestos.

Aun así, sigue siendo Chevrolet la marca posicionada en el mercado de Quito y del país, con sus modelos ensamblados en la planta local.

2.6. Normativa legal vigente de la República del Ecuador

Dentro de las normas, leyes y reglamentos que enmarcan el territorio ecuatoriano, nos encontramos con dos en las que nos apoyaremos para desarrollar el capítulo basadas en la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Regulación y Control del poder del Mercado.

Estas leyes se complementan con reglamentos que son decretados y registrados en el registro oficial, con las últimas modificaciones efectuadas en los mismos.

2.6.1. Ley del consumidor

Entrando en vigencia el 10 de julio del 2000, superando la anterior ley redactada en 1990, y al ser nominada una ley orgánica le da una mayor jerarquía sobre otro tipo de leyes.

El congreso nacional, considerando que los ciudadanos ecuatorianos son víctimas casi permanentemente de varios tipos de abusos por parte de las empresas públicas y privadas de las que somos usuarios y consumidores.

Siendo deber del estado bajo el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a libre elección, recibir la información adecuada y veraz sobre el contenido y características.

También señala bajo el artículo 92 de la Constitución Política de la República, establecer los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, así mismo la reparación e indemnización por las deficiencias, daños y la mala calidad de bienes y servicios; las sanciones por la violación de estos derechos.

Con el Artículo 96 de la Constitución Política de la República, faculta al Defensor del Pueblo para defender y estimular la observación de los derechos estipulados en ella, así como para la observación de la calidad de los bienes y servicios.

2.6.1. Principios generales

Las disposiciones de la ley del consumidor son de orden público y de interés social.

En caso de duda de la interpretación de esta ley, se aplicará el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. (Congreso Nacional del Ecuador, 2000, pág. 11)

2.6.1.1. Definiciones:

Los siguientes conceptos están basados en el Artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;

- **Anunciante:** “Aquel proveedor de bienes o servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.” (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000)

- **Consumidor:** “Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute de bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al consumidor, dicha denominación también incluirá al usuario.” (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000)

- **Derecho de Devolución:** Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, si no por correo, catalogo, teléfono, internet u otros medios similares.

- **Información básica comercial:** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

- **Distribuidores o comerciantes:** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

- **Productores o Fabricantes:** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores: las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

(Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000)

Siguiendo con los artículos escritos en la Ley, a continuación, se anuncia los derechos fundamentales de los consumidores, haciendo énfasis en los numerales relacionados con el tema de investigación, estos derechos son complementos de los ya registrados en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación ecuatoriana y los principios generales del derecho y costumbre mercantil.

Artículo 4.- Derechos del consumidor

Numeral 2.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad.

Numeral 4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar.

Numeral 5.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Numeral 8.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Numeral 10.- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos.

Numeral 11.- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan.

Numeral 12.- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

(Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, págs. 14,15)

Así como existen derechos hacia los consumidores, también se redactó las obligaciones de éstos, redactado en el Artículo 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

- 1.- Propiciar y ejercer el consumo racional responsable de bienes y servicios;
- 2.- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes y servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- 3.- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y, de las condiciones
- 4.- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Como se indica en el artículo 9 de la ley, es de información pública todo valor relacionado con el bien o servicio en los cuales se deberá incluir a más del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y recargos extras, dando al consumidor la facilidad de conocer el valor final a pagar.

Con un enfoque en nuestro tema de estudio llegamos al Artículo 11 de la ley orgánica de defensa del consumidor, citándolo nos describe lo siguiente sobre las garantías;

Artículo 11.- Garantía, los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas “garantizado”, “garantía” o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará. (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, pág. 17)

Analizando lo que nos quiere decir lo citado, la ley orgánica de defensa del consumidor ampara al usuario o cliente final, al adquirir un bien de naturaleza durable, siempre y cuando este producto tenga marcado o se describa al momento de realizar la compra que incluye una garantía, esta garantía deberá ser especificada por el proveedor o vendedor, los términos y condiciones de reclamo para poder acceder a ésta, sin perjudicar a ninguna de las partes.

Complementando lo anterior en el artículo 16, nos redacta la información sobre los bienes de naturaleza durable, que nos dice: “A más de la información que el proveedor debe hacer constar para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos anteriores, cuando se trate de bienes de naturaleza durable, se deberá informar sobre la seguridad de uso, instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias”. (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, pág. 19)

En el capítulo 5 (Responsabilidades y obligaciones del proveedor), nos dice que se debe entregar al consumidor información clara, suficiente, completa y oportuna de los bienes o servicios, con la conformidad de un acuerdo mutuo de las partes.

Como parte del capítulo 5, el artículo 20, Defectos y Vicios Ocultos; el consumidor podrá prescindir del contrato sin perjuicio a una indemnización por daños y perjuicios, cuando el objeto en discusión presente defectos o vicios ocultos que lo hagan inadecuado o de menor calidad para el uso que habitualmente se le destinaria, si el consumidor habría tenido en conocimiento estos defectos, no lo habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Como parte de las garantías que un proveedor ofrece a su cliente son las reparaciones de los bienes defectuosos, esto como parte del servicio realizado. Artículo 22 (2000) nos dice que:

El consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a 30 días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último. (p. 21)

Los proveedores, productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes, en el caso del tema de estudio, las casas comerciales de repuestos, concesionarias, talleres autorizados, deben suministrar permanentemente un stock de repuestos y servicio técnico, el cual deberá mantenerse durante la fabricación, importación y comercialización,

inclusive posterior a ésta como nos detalla el Artículo 25 de la Ley; “durante un periodo razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)”. (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000)

Para la reposición de los bienes el Artículo 26 (2000), nos dice:

Se considera un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

(Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, pág. 22)

En un ejemplo más aplicado al tema de estudio, los autos se consideran una unidad, a pesar de que estos están formados por una gran cantidad de partes y piezas que trabajan conjuntamente y otras de manera independiente, entonces en el caso de un daño, avería o defecto de fábrica la Ley nos dice que sin perjuicio se efectuara la reposición del bien, ya sea como una unidad entera o como la parte, pieza afectada, la condición es que se restituya por otra igual y se garantice su funcionalidad.

2.7.Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado

Entrado en vigencia el 13 de octubre del 2011 al registro oficial.

Considerando:

- Que, el artículo 52 de la constitución de la Republica garantiza a las personas el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad;
- Que, el artículo 284 de la Constitución de la República establece los objetivos de la política económica, entre los que se encuentran: el asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional; incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento

científico y tecnológico, de la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional; y mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo;

- Que, el artículo 304 numeral 6 de la Carta Fundamental establece que la política comercial tendrá como objetivo evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados;
- Que, el artículo 355 de la Constitución de la Republica, impone al estado las obligaciones de regular controlar e intervenir, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas, definir una política de precios orientada a proteger la producción nacional y establecer los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio u oligopolio privado o de abuso de posición de dominio en el mercado, así como otras prácticas de competencia desleal.

2.7.1. El Objeto y Ámbito.

Dentro del Artículo 1 de la presente ley (Mercado, 2011) en estudio nos relata el objeto que nos dice:

El objeto es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, la prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.(p.04)

Mientras que el Artículo 2 (Mercado, 2011) nos relata el Ámbito, describiéndolo así:

Están sometidos a las disposiciones de la presente ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las realicen actividades

económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional.(p.04)

2.7.2. Régimen de Regulación y Control

Describe el mercado relevante y volumen de negocios;

El mercado relevante que se describe en el Artículo 5 (Mercado, 2011) detalla lo siguiente:

A efecto de aplicar esta ley la Superintendencia de Control y Poder de Mercado determinará para cada caso el mercado relevante. Para ello, considerará, al menos, el mercado del producto o servicio, el mercado geográfico y las características relevantes a los grupos específicos de vendedores y compradores que participen en dicho mercado. (p.05)

2.7.3. El contrato

Es un acuerdo consensual entre dos o más personas mediante el cual una persona se compromete a dar o realizar una actividad y la otra se compromete a recibir la prestación, en el caso automotriz el vendedor, hállese de la casa comercial o concesionario, va a entregar el bien o también llamado vehículo, mientras que el comprador o cliente, entrega una cierta cantidad de dinero por el bien adquiriente.

Existen dos variantes de un contrato de compra venta con la diferenciación entre las partes; la primera haciendo referencia a que si realizamos una compraventa a un empresario (concesionario), sea vehículo nuevo o usado, en un contrato de compraventa mercantil, la segunda hace referencia a la operación de compra y venta entre dos particulares, el contrato se considerara de índole civil.

Para una mayor aclaración de las partes del contrato se procede a detallar cada una de estas, así se evitará posibles problemas futuros derivados de un contrato incompleto o no claro en caso de haber problemas con el bien adquirido o vendido:

Tabla 8 Contrato de Compra y Venta

<u>ELEMENTOS</u>	DESCRIPCIÓN	DATOS A CONTENER
<u>Vendedor y Comprador</u>	Datos de identificación y fiscales	Lugar, fecha y duración del contrato. Es muy importante verificar si la persona que firma el contrato es el representante legal de la empresa. Si es una persona designada por el gerente o administrador de la empresa podemos asegurarnos solicitándole los poderes que tiene otorgados e incluirlos como anexo al contrato.
<u>Producto</u>	Descripción detallada Composición Funcionalidades Denominación Etimológica	Debe ser una descripción detallada y completa, en caso de haberse enviado una muestra, que si corresponda al enviado. Indicar que respeta la normativa del país aplicable al producto.
<u>Cantidad</u>	Unidad Total, de unidades Peso Volumen Dimensiones	Las unidades de medida deben corresponder con las utilizadas por el que reciba la oferta, puede ser necesario utilizar medidas anglosajonas. A tener en

		cuenta las diferencias de uso de medidas entre unos países y otros.
<u>Precio</u>	Precio por unidad Precio total Divisa de pago	Indicar claramente la divisa que se utilizará en la transacción económica. Es conveniente indicar el precio en números y letras.
<u>Condiciones de Pago</u>	Transferencia, crédito documentario, a plazo (por ejemplo, a 30 días)	Indicar si el pago es anticipado, a la vista o diferido. Indicar, si fuese necesario, el nombre del banco y número de cuenta. En cuanto al pago diferido, hacer uso de las costumbres del país.
<u>Garantías</u>	Bancarias y no bancarias Certificaciones y Homologaciones Servicio postventa	Depende del contrato, cuando el importe de la prestación sea alto es recomendable el aval bancario a primera demanda. Especial referencia a la Norma ISO, certificaciones e origen y a las homologaciones que pudiesen requerirse en el país del comprador.
<u>Condiciones de entrega</u>	Medio de transporte, envase y embalaje. Fecha y lugar de entrega	Referirse al número de cajas y unidades por caja. Indicar la fecha completa, día, mes y año y la

		dirección correspondiente.
<u>Validez</u>	Fecha y periodo de vigencia de la oferta	Indicar la fecha completa, detallando hasta cuándo estará válida la oferta.
<u>Aspectos legales</u>	Ley aplicable Tribunal competente Cláusula de arbitraje Responsabilidad del vendedor y límites de responsabilidad	Debe indicarse la legislación aplicable para solucionar las controversiales que pudiesen surgir entre las partes. Indicar el tribunal que país será competente para conocer la controversia. Responsabilidad del vendedor, por ejemplo: en el caso de retraso de la entrega y los límites de esta responsabilidad.

Jorge Molina Guevara, 2017

El modelo más comercial de un contrato de compra y venta para vehículos nuevos o usados de índole civil se lo puede encontrar en las papelerías, como también hay modelos en internet los cuales se pueden descargar y únicamente llenar el formato, una vez aceptadas las condiciones establecidas en el contrato, el comprador renuncia a cualquier reclamo posterior, a partir de firmar el presente contrato.

Para constancia se procede a realizar la firma por las partes contratantes y por triplicado ante un notario público y su secretario/a, manifestando o autenticando la veracidad de las firmas comparándolas con las registradas en las cédulas de ciudadanía de cada uno, tanto del vendedor como del comprador.

Contrato de promesa de compraventa de carro o motocicleta

_____, mayor de edad, con domicilio permanente en la ciudad de ciudad de _____ de estado civil _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ quien para efectos de éste contrato se denominará el **PROMITENTE VENDEDOR**, por una parte y por la otra parte _____ mayor de edad y con domicilio en la ciudad de _____ de estado civil _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ quien para efectos de este contrato se denominará el **PROMITENTE COMPRADOR**, manifestaron que ha decidido celebrar un contrato de PROMESA DE COMPRAVENTA de un vehículo tipo _____ (automóvil, motocicleta, tractor, camioneta, etc.), en adelante la promesa, se registrará por la siguiente cláusulas:

PRIMERA.-OBJETO: El **PROMITENTE VENDEDOR** promete vender al **PROMITENTE COMPRADOR** y éste promete comprar el bien vehículo que se describe a continuación:

Vehículo tipo: _____

Placas: _____

Motor: n. _____

Chasis: n. _____

Color: _____

Prendas o embargos a favor de: _____

SEGUNDA.-TITULO: El vehículo anterior, fue adquirido por el **PROMITENTE VENDEDOR** mediante (compra, dación, sucesión, prescripción adquisitiva) el pasado _____ (Fecha en que el comprador compró, aunque no es obligatorio éste dato en el caso de los vehículos).

TERCERA.-PRECIO: El precio de Venta prometida es la suma de _____ (\$ _____, oo), que el **PROMITENTE COMPRADOR** pagará al **PROMITENTE VENDEDOR** de la siguiente manera: _____

(Se determina si es a la firma de esta promesa o al momento de suscribir los formularios de traspaso o una vez esté inscrito el respectivo traspaso, o a plazos no se debe olvidar que la promesa es un acuerdo de voluntades).

CUARTA.- FECHA DE TRASPASO: Las partes aquí presentes, acuerdan firmar los respectivos formularios de traspaso, el día _____, en las Oficinas del Tránsito Municipal o Distrital de la ciudad de _____.

QUINTA.-CLAUSULA PENAL: EL **PROMITENTE VENDEDOR** y el **PROMITENTE COMPRADOR** acuerdan como cláusula penal por incumplimiento a lo aquí acordado el _____ (%) del valor de la venta, ósea la suma de _____ DE PESOS M/CTE (\$ _____ .oo).-----

Ilustración 12 Contrato de Compra Venta de un Automóvil

Fuente: “<https://es.slideshare.net/JAK1990/contrato-depromesadecompraventadevehiculoomotocicleta>”

Mientras que para un contrato de índole mercantil o si el vehículo se lo va a comprar directamente en la concesionaria o casa comercial, en la actualidad al realizarse el pago de contado, ya sea efectivo o con otra forma de pago, la casa comercial hace entrega de una factura donde se detalla el valor por la compra del bien, más los datos del comprador, la fecha

de compra o reserva, la dirección del cliente, el modelo del vehículo y la moneda (divisa) con la cual se efectuara el pago.

Dentro la factura, algunas concesionarias establecen una o varias cláusulas en caso de desistir del negocio, un ejemplo de esto es la que se detalla a continuación por parte del

Fabricante B:

Las partes acuerdan que el valor constante es anticipo de pago, en caso de desistir del negocio, se cobrara, como clausula penal el 10% (diez por ciento) del valor del depósito que se detalla anteriormente, sin que esta multa sea mayor de USD \$300 (trescientos dólares), sin opción a ningún reclamo, ya que es acuerdo voluntario y ley para las partes.

Este tipo de documentos o facturas contra entrega se las realiza cuando el comprador (cliente) desea dejar reservando o prendando el vehículo para agilizar los tramites de compra – venta, así también la casa comercial o concesionaria se compromete a entregar el automóvil en el tiempo y las condiciones acordadas por las partes.

En el caso de vehículos pesados (camiones), tomaré el caso del Fabricante D, una empresa de la división automotriz, concesionaria en la cual el momento de realizar la proforma de un camión marca Mitsubishi, modelo canter 6.5 FE85, con una capacidad de carga de 5 toneladas de fabricación japonesa, donde en la misma muestra las especificaciones técnicas del camión, tanto como dimensiones, pesos, capacidades, motor y entre otras en las cuales expresa los términos de las unidades en stock como:

- Tipo de entrega
- Forma de pago
- Garantía de funcionamiento:
 - “La unidad ofertada tiene una garantía de fábrica de 100.000 Km. O 36 meses, lo que primero se cumpla, contando a partir de la entrega – recepción de los vehículos y de acuerdo por lo establecido por el fabricante para este efecto.”

➤ Servicio Técnico:

- “Para toda nuestra línea, contamos en la ciudad de Quito con nuestro taller de mantenimiento mecánico, ubicado en la Av. 10 de agosto N° 6398, el mismo que cuenta con personal altamente calificado que está permanentemente entrenándose con personal de fábrica, no solamente local, sino también en el exterior.”

➤ Validez de la Oferta

Con esta proforma también se condiciona las partes para poder realizar la compra – venta del camión, ya que es una oferta valida por ocho días a partir de la fecha de cotización, en este caso no se establece un pago de clausula penal por un valor determinado, más bien es un acuerdo verbal de las partes.

FUSO **PROFORMA** **MITSUBISHI MOTORS**

Concesionario: H.C. Autos del Peru Teléfono: 9 [redacted]

Nombre Vendedor: Bonsuelo Arela - larcelae@mcautos.com.pe

Razón Social: 2011/2011 → \$38,950.00

R.U.C.: [redacted]

Nombre: [redacted]

D.N.I.: [redacted]

Dirección: [redacted]

Teléfonos: [redacted]

E-mail: [redacted]@hotmail.com

Marca del auto que posee: toyota

Modelo: [redacted] Año: 2009 Km.: 2019/2010

Modelo: New Lancer 3.5 Gas 4x4 M/T ST

Color: Stock limitado, Beige, Negro, Rojo, Gris Oscuro

Precio: \$40,950.00

Equipamiento: laminas de Seguridad 12 Plicas.

Otros: Seguro de Puros delonteros Puros Posteriores, Aros, Espejos laterales, Alfombreros.

Precio final: \$36,950.00 + Asientos de Cuero x Refer Show.

VB Cliente [redacted] VB Vendedor [redacted]

www.mitsubishi-motors.com.pe

Ilustración 13 Proforma Automotriz

Fuente: <http://www.todoautos.com.pe/f20/compra-de-un-4x4-nuevo-110106/index2.html>

2.8. Políticas de Garantía

Para el análisis de los contenidos en los folletos o libros de garantía y registros de mantenimiento, se procederá a guiarse en cuatro, de diferentes casas comerciales y concesionarios, así como esto también depende del tipo de vehículo, marca y modelo. En el caso de estudio las marcas de referencia son las siguientes:

- HYUNDAI: Fabricante B
- CHEVROLET; Fabricante A
- GREATWALL; Fabricante C
- MITSUBISHI (CAMIÓN); Fabricante D

Estos certificados de garantía, son de uso exclusivo de las concesionarias donde se adquirió el vehículo, ya que ellos son los distribuidores autorizados por la marca en el país, y en el caso de cumplir con algún tipo de garantía por fallo o daño serán los únicos responsables en la recepción del vehículo, valoración de daños y la reparación o reposición de los mismos. Con esto la marca y la casa comercial se aseguran de que los trabajos realizados y los repuestos de recambio son los originales u homologados por el fabricante.

2.8.1. Chevrolet (Fabricante A) – Garantía de vehículos nuevos

Con la concesión de GM (General Motors Internacional), en el país la empresa o razón social a cargo de Chevrolet es General Motors del Ecuador S.A., entidad a la que se le adjudica toda disposición a tomar por parte de la marca, tanto en relación a ventas, garantías, distribución de repuestos originales como también la certificación de la mano de obra para los centros de atención al cliente (talleres de servicio), concesionarias, entre otras.

Chevrolet en su certificado de garantía comienza dándonos la bienvenida al Mundo Chevrolet y nos agradece el haber adquirido uno de sus vehículos, indicándonos que estos han sido diseñados y producidos con los más altos estándares de calidad mundial y que contamos con el respaldo de la marca líder y de mayor red de concesionarios y talleres autorizados en el Ecuador.

GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A. realiza sus mejores esfuerzos por producir vehículos libres de defectos. A pesar de las precauciones tomadas por GME S.A., se pueden presentar condiciones imprevistas, por lo que todo vehículo nuevo Chevrolet cuenta con una garantía de producto otorgada por General Motors del Ecuador S.A.

Con el objetivo de garantizar que el propietario de un vehículo nuevo de la marca Chevrolet reciba atención sin costo por los inconvenientes que puedan presentarse por defectos de fabricación o ensamblaje, mediante el reemplazo de piezas, sistemas o componentes, a través de un concesionario Autorizado Chevrolet o Taller Autorizado Chevrolet. Por tanto, cuando un defecto de esta índole se presente, el vehículo será reparado en conformidad con las condiciones de garantía establecidas en el presente certificado.

La tabla siguiente es la cobertura básica de garantía por parte de la marca, dividida en tres categorías de vehículos, livianos, Taxis, Camiones y Buses, así mismo el kilometraje o el tiempo de cobertura otorgada.

Tabla 9 Cobertura de Garantía Chevrolet

VEHÍCULOS	GARANTÍA CHEVROLET (lo que primero ocurra)
Vehículos livianos, medianos y utilitarios	2 años o 50.000 Km
Taxis	1 año o 50.000 Km
Camiones y Buses	1 año o 60.000 Km

Fuente: Manual de Garantía Chevrolet, 2016

La responsabilidad de General Motors del Ecuador S.A. (GME) a través de los Concesionarios Autorizados, consiste en garantizar que las reparaciones y/o reemplazo de

componentes y/o ajustes necesarios en su vehículo Chevrolet, si un defecto de fabricación o ensamble son reportados dentro del periodo de garantía. Las reparaciones en garantía (repuestos y mano de obra) serán realizados sin cargo alguno al cliente. Así como la sustitución de cualquier repuesto o parte constituye una extensión del periodo de garantía del vehículo, todas aquellas partes y repuestos reemplazados pasaran a ser parte de GME.

Como una nota importante nos establecen que: este certificado aplica en iguales condiciones, forma y con el mismo alcance a todos los modelos (especifica modelo del vehículo), comercializados, vendidos y distribuidos en el Ecuador por General Motors del Ecuador S.A. y/o su RED de Concesionarios Autorizados Chevrolet a nivel nacional.

Una parte indispensable en el certificado de garantía son los Datos del Cliente, en cuya ficha se establece:

- Nombre del cliente – Propietario
- Cédula de Identidad
- Modelo del vehículo
- No. de Chasis (VIN)
- Fecha de entrega del vehículo
- La firma y sello de ambas partes, Concesionario – Cliente

2.8.1.1.Responsabilidad del cliente. --

Es obligación del cliente cumplir con las instrucciones proporcionadas por GME relativas al manejo, seguridad y correcto mantenimiento del vehículo, que se encuentran indicadas en el manual del propietario así también cumplir con el plan de mantenimiento preventivo descrito en el certificado de garantía.

“El cliente deberá realizar todos los mantenimientos periódicos, según lo antes mencionado, en Cualquier concesionario autorizado o taller autorizado Chevrolet. Todos los costos en estos procesos y/o atenciones serán responsabilidad del cliente.”

En el caso de condiciones severas de uso u operación de trabajo en ambientes agrestes, el cliente tendrá la responsabilidad de consultar al concesionario o taller autorizado Chevrolet sobre un plan de mantenimiento adecuado.

El cliente tendrá la responsabilidad de llevar el vehículo inmediatamente a un concesionario y/o taller autorizado Chevrolet ante la iluminación de cualquier sistema de advertencia / luces testigo o medidores del vehículo como, por ejemplo: bajo nivel de aceite, carga de la batería, luz indicadora de problemas en motor (Check Engine), entre otros. Cualquier daño que resulte como consecuencia de no aplicar esta recomendación no será reconocido como garantía.

Están a cargo, y a responsabilidad del cliente, las partes o piezas que usualmente sufren deterioro o desgaste por el uso normal del vehículo, así como el mantenimiento y cuidado general del mismo; esto tiene que ver con: limpieza y pulido, lubricación, filtros de aire, filtros de aceite, filtros de combustible, afinamiento de motor, pastillas y zapatas de freno, discos y tambores de freno, amortiguadores, sistema de escape, disco, plato y rodamiento de embrague, bujías, bombillas, llantas, plumas de los limpiaparabrisas, fusibles y otros.

2.8.1.2.LO QUE NO CUBRE LA GARANTÍA

Lo que se detalla a continuación son las eximiciones de cobertura por parte de General Motors del Ecuador como el representante legal de General Motors en el país.

Esta garantía no es aplicable y no cubre al vehículo si la causa original del defecto proviene de las siguientes influencias:

➤ Carrocerías, Conversiones, Equipos

Daños ocasionados por la alteración, modificación fuera de las condiciones originales de fabricación o estándares de GME o por un diseño que no se ajusta a las especificaciones de instalación, daños ocasionados por una falla en la instalación de carrocerías especiales, furgones, accesorios, conversiones de carrocería o equipo no hechas o vendidas por GME S.A. o que la carrocería no haya sido montada de acuerdo a las instrucciones de General Motors del Ecuador.

➤ Daño o Desgaste de las Llantas

Los daños de las llantas tales como pinchazos, cortes rajaduras, golpes y rupturas resultantes de impactos de huecos, obstáculos, mal uso del freno y otros objetos, no están cubiertos. De igual forma, el daño por presión de aire inapropiado u ocasionado por alta velocidad, cuando se atasca en el lodo, arena o en la nieve, competencias, montaje o desmontaje inapropiado, mal uso, negligencia y alteración.

➤ Daño debido a Accidente, Mal uso o Alteración

- Colisión, siniestro, incendio, hurto, robo, congelamiento, vandalismo, revuelta, explosión, terrorismo, inundación, terremotos, erupción volcánica o las ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor-
- Los malos usos (uso indebido) del vehículo, tales como sobre manejo en las curvas, sobrecarga, participación en competencias de autos o similares. El uso apropiado del vehículo se describe en el manual del propietario.
- Si el vehículo ha sido intervenido, reparado o se le ha prestado servicio por una tercera parte que no es un concesionario y/o taller autorizado Chevrolet.
- Alteración o modificación del vehículo incluyendo la carrocería, motor, tren motriz, chasis o componentes, y/o accesorios cuyas modificaciones (instalación) no fueran hechas por las plantas de ensamblaje autorizadas por GME o que fueren efectuadas por terceros y no aprobadas por GME. Algunos ejemplos son: sistemas de audio y video, sistemas de amplificación, alarmas (incluye sistema de localización satelital), aire acondicionado, vidrios eléctricos, teléfonos celulares, sistemas de seguridad, sistemas de arrastre, sistemas de inmovilización, sistemas de combustión, llantas y rines que no sean los originales del vehículo o aprobados por GME, entre otros.
- Daños que ocurran cuando no se han empleado repuestos originales genuinos Chevrolet o partes originales Chevrolet.

- Si los números de identificación del vehículo y/o motor hubieran sido intervenidos, alterados o no puedan determinarse con precisión.
 - Adicionalmente, las coberturas no son aplicables si el kilometraje del odómetro no puede ser determinado debido a que ha sido desconectado o la lectura del kilometraje ha sido alterada.
- Daño o corrosión debido al ambiente, tratamientos químicos u otros productos.

El daño causado natural o artificialmente (por influencias físicas, mecánicas o químicas externas), referidas a daños de pintura o carrocería, por caída desde el aire de sustancias químicas, residuos industriales, excrementos de aves, piedras, granizo, tormentas de viento, aplicación de químicos o sellantes, relámpagos, lluvia ácida, sal, ceniza y otros.

➤ Daño o Desgaste de llantas

Los daños de las llantas como pinchazos, cortes, rajaduras, golpes y rupturas resultantes de impactos de huecos, obstáculos, mal uso del freno y otros objetos, NO ESTÁN CUBIERTOS. De igual forma, el daño por presión de aire inapropiado u ocasionado por alta velocidad, cuando se atasca en el lodo, arena o con la nieve, competencias, montaje o desmontaje inapropiado, mal uso, negligencia y alteración, resultan ser causas para que la garantía no sea cubierta.

➤ Daño debido a accidente, mal uso o alteración

No están cubiertos los daños ocasionados como resultado de lo siguiente:

- Colisión, siniestro, incendio, hurto, robo, congelamiento, vandalismo, revuelta, explosión, terrorismo, inundación, terremotos, erupción, volcánica o las ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor.
- Los malos usos (uso indebido) del vehículo, tales como sobre manejo en las curvas, sobrecarga, participación en competencias de autos o similares.
- Si el vehículo ha sido intervenido, reparado o se le ha prestado servicio por una tercera parte que NO es un concesionario y/o taller autorizado por el Fabricante A
- Que el defecto o daño se haya visto agravado debido a que el conductor no haya adoptado con carácter inmediato las medidas apropiadas en el momento en que haya conocido dicho defecto o que debió haberlo conocido, después de que se haya activado el sistema de advertencia/ luces testigo o medidores del vehículo.
- Alteración o modificación del vehículo incluyendo la carrocería, motor, tren motriz, chasis o componentes, y/o accesorios cuyas modificaciones (instalación) no fueran hechas por las plantas de ensamblaje autorizadas por el Fabricante A o que fueren efectuadas por terceros y no aprobadas por el Fabricante A. Ejemplos: sistemas de audio y/o video, sistemas de amplificación, alarmas (incluye sistema de localización satelital), aire acondicionado, vidrios eléctricos, teléfonos celulares, sistemas de seguridad, sistemas de arrastre, sistemas de inmovilización, sistemas de combustión, llantas y rines que no sean los originales del vehículo o aprobados por el Fabricante A, entre otros.
- Daños que ocurran cuando no se han empleado repuestos o partes originales (F-A).
- Si los números de identificación del vehículo y/o motor hubieran sido intervenidos, alterados o no puedan determinarse con precisión.

- Adicionalmente, las coberturas no son aplicables si el kilometraje del odómetro no puede ser determinado debido a que ha sido desconectado o la lectura del kilometraje ha sido alterada.
- Daño o Corrosión debido al ambiente, tratamientos químicos u otros productos.
 - El daño ocasionado natural o accidentalmente (por influencias físicas, mecánicas o químicas externas), referidas a daños de pintura y carrocería, por caída desde el aire de sustancias químicas, residuos industriales, excrementos de aves, piedras, granizo, tormentas de viento, aplicación de químicos sellantes, relámpagos, lluvia ácida, sal, ceniza, y otros.
- Elementos de mantenimiento
 - El daño ocasionado por la falta o incumplimiento es seguir los requerimientos del programa de mantenimiento y el incumplimiento en usar o mantener niveles apropiados de los fluidos, combustibles, aceite y lubricante recomendados por el manual del propietario y plan de mantenimiento preventivo no están cubiertos.
 - No están cubiertos los daños en el motor y/o catalizador y/u otros componentes del vehículo por el uso de fluidos, lubricantes, combustibles de mala calidad o alteración de los mismos, mezclas de combustibles de diferente octanaje o tipo, o que no cumplan con los parámetros recomendados o no por el fabricante y las normas que establecen la calidad del combustible en el país.

2.8.1.3.PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Todos los servicios de mantenimiento periódicos deben ser realizados dentro de la red de concesionarios y/o talleres autorizados por el Fabricante A, de acuerdo al programa de

mantenimiento detallado en el manual del propietario de cada vehículo. **La omisión o inasistencia a uno (1) o más de los servicios de mantenimiento periódicos dentro de la red de concesionarios o talleres autorizados del Fabricante A conllevará a la pérdida automática de ésta garantía.**

2.8.2. HYUNDAI GARANTÍA DE VEHÍCULOS NUEVOS DEL FABRICANTE B.

2.8.2.1. Información General

Esta libreta de garantía contiene la información del propietario y las garantías correspondientes al vehículo del Fabricante B (F-B)

Lea cuidadosamente esta libreta para entender el tipo de servicio de garantía para su vehículo nuevo, a la cual Ud. Tiene derecho

2.8.2.2. Inspección de pre-entrega y memorándum de registro

Para asegurar su satisfacción y disfrutar en forma prolongada de su nuevo vehículo, el Distribuidor ha inspeccionado su vehículo de acuerdo con los procedimientos estándar de pre-entrega recomendados por el Fabricante B (F-B)

2.8.2.3. Periodo de Garantía

Cualquier componente de su vehículo del Fabricante B (F-B), está cubierto por un periodo de 48 meses u 80.000 km; lo que ocurra primero desde la fecha de venta de su vehículo excepto los componentes sujetos a desgaste.

La cobertura es la siguiente:

36 meses o 60.000 km; lo que ocurra primero desde la fecha de venta del vehículo, está cubierto por el Fabricante B a nivel internacional.

El periodo restante de 1 año o 20.000., estará cubierto por el Distribuidor local del Fabricante B.

2..1.1.1. Mantenimiento e inspección periódica

El mantenimiento e inspecciones periódicas realizado por el personal calificado, son la clave para el funcionamiento eficiente de su vehículo.

La inspección y el mantenimiento deben ser realizados conforme a las recomendaciones descritas en el manual del propietario. Dichas inspecciones y mantenimientos deben ser realizadas en su totalidad en un Taller Autorizado del Fabricante B (F-B).

2.8.2.4.Cuidado diario:

Antes de conducir el vehículo, es de su responsabilidad realizar diariamente las inspecciones pre – operacionales descritas en el manual del propietario.

2.8.2.5.Pintura:

La reparación de pintura será cubierta por un periodo de 24 meses, desde la fecha original de venta o 40.000 km., lo que ocurra primero.

Los defectos de pintura fáciles de identificar al momento de la venta del vehículo serán cubiertos por un periodo de 12 meses, desde la fecha de venta, o 20.000 km, lo que ocurra primero.

2.8.2.6.Latonería y pintura:

Todo trabajo de latonería y pintura deberá ser realizado en un taller autorizado. En caso de reparar su vehículo es un taller no autorizado por la marca, automáticamente se anulará la garantía del vehículo ante cualquier defecto relacionado a dicha reparación.

2.8.2.7.Lo que está cubierto por la garantía

La reparación o reemplazo de cualquier componente fabricado originalmente por el Fabricante B (F-B), que presente un defecto de material o fabricación bajo condiciones

normales de uso y mantenimiento, excepto los ítems especificados en la sección “Lo que no está cubierto por la garantía”.

2.8.2.8. Responsabilidades del propietario

- Uso adecuado, mantenimiento y cuidados de su vehículo de acuerdo con las instrucciones contenidas en el manual del propietario.
- Si su vehículo es conducido bajo condiciones severas, Ud. Debe seguir los requerimientos de mantenimiento especificados para ello, en el manual del propietario.
- Conserve los registros de los servicios de mantención.
- Serán necesarios para demostrar que el servicio de mantención ha sido realizado, de acuerdo a lo especificado en el manual del propietario.
- Para recibir servicio de garantía envíe el vehículo dentro del horario de trabajo de cualquier concesionario autorizado por el Fabricante B (F-B)
- Revise los tapice, la pintura y la apariencia general al momento de recibir su vehículo nuevo.

2.8.2.9. Lo que NO está cubierto por la garantía

- Servicios normales de mantenimiento:

Incluyendo chequeos, aprietes, ajustes, afinamiento de motor, ajuste de sistema de combustible, balanceo de ruedas, limpieza, lubricación, cambios de aceite, rellenos de combustible, aceite de motor, aceite de transmisión, fluido de frenos, fluido de embrague,

fluido de dirección, electrolito de batería, anticongelante, lava-parabrisas, refrigerante aire acondicionado y rotación de neumáticos.

- Deterioro o desgaste normal de cualquier elemento:
 - Bujías
 - Pastillas / Zapatas de freno
 - Reparaciones de latonería y pintura
 - Discos de embrague gastados
 - Plumas limpiaparabrisas
 - Filtros
 - Focos y fusibles
 - Bandas
 - Partes de desgaste y consumo normal.

Los ítems de mantenimiento normal están cubiertos por garantía durante el servicio normal, únicamente cuando el reemplazo es necesario debido a falla de material o de fabricación.

Daños o fallas como resultado de:

- Defectos atribuidos al incumplimiento de inspecciones periódicas y servicios especificados en el manual del propietario o manual de garantía.
- Mal uso, abuso, sobrecarga, accidente, robo, inundación o incendio.
- Utilización de combustible, fluidos y/o lubricantes inadecuados o insuficientes.
- Utilización de partes que no son REPUESTOS GENUINOS del FABRICANTE B (F-B)
- Cualquier mecanismo y/o accesorio NO suministrado y no autorizado por el Fabricante B (F-B).
- Modificaciones, adaptaciones, manipulaciones o reparaciones inadecuadas.
- Deterioro de partes de caucho, tapices, revestimientos bajo condiciones de exposición y uso normal.
- Pequeñas irregularidades que no afectan la calidad o funcionamiento del vehículo, tales como pequeños ruidos o vibraciones, considerados característicos del vehículo.
- Cualquier vehículo al cual se haya alterado el kilometraje del odómetro.

- Precipitación química, industrial, lluvia ácida, sal, granizo, tormentas de viento y otros fenómenos de la naturaleza.
- Daños o picaduras en la pintura, vidrios y parabrisas producidos por elementos del camino (arena, gravilla, polvo, desechos).
- Cualquier daño o defecto de pintura que se presenten en el compartimiento de carga.
- Consecuencias o daños incidentales:
 - *Tales como gastos de combustible, teléfonos, viajes, inconvenientes para cargar, pérdidas comerciales y/o personales por el uso del vehículo.*

- *Gastos adicionales:*

Cualquier pérdida económica incluyendo (sin limitación) pagos por pérdidas de tiempo, inconvenientes, uso del vehículo, gastos por arriendo de vehículos, alojamientos, comidas. Otros gastos de viaje, almacenaje, y otras consecuencias o pérdidas incidentales.

2.8.2.10. Obtención del servicio de garantía

El servicio de garantía será suministrado por los Concesionarios o Distribuidores del Fabricante B, sin costo de mano de obra y repuestos. La garantía no cubrirá servicios realizados por otros que no sean concesionarios o distribuidores autorizados del Fabricante B (F-B).

- Evaluación de reclamos de garantía

El Fabricante B y/o el Distribuidor S.A. se reservan el derecho de una decisión final en todos los reclamos de garantía.

- *Esta garantía se otorga en lugar de cualquier otro tipo de garantía expresa o sobreentendidas incluyendo cualquier garantía comercial, que se entiende sobre la descripción expresa aquí y cualquier otra obligación por parte del Fabricante B o el Concesionario vendedor.*

- *Ningún vendedor, sus agentes o empleados están autorizados para extender esta garantía.*

2.8.3. Manual de Garantía del Fabricante C (F-C)

El vehículo adquirido por usted ha sido proyectado y construido con métodos y tecnologías de vanguardia que aseguran su calidad y confiabilidad en el tiempo.

Podrá por lo tanto conducir siempre tranquilo, el Fabricante C (F-C) y su red de concesionarios lo respaldará a nivel nacional.

Este manual es la guía que le permitirá conocer los alcances y limitaciones de la garantía, como actuar en caso de dificultades y como mantener su vehículo siempre eficiente.

2.8.3.1. Cobertura de Garantía

El Fabricante C a través de sus distribuidores autorizados le dan una cobertura de 3 años o 100.000 km (lo que ocurra primero).

2.8.3.2. Datos importantes

1. El concesionario del Fabricante C (F-C) debe practicar una minuciosa inspección de su vehículo antes de la entrega del mismo. Asimismo, debe instruir al usuario respecto a la conducción, uso y mantenimiento del mismo, con el objeto de lograr una conducción segura y libre de inconvenientes.

2. Este manual de garantía debe encontrarse dentro del vehículo ya que será requerido por el Concesionario y su red de talleres autorizados para el reconocimiento de la garantía en función de las normas que la rigen y para llevar

el control de los servicios de cambio de aceite y mantenimiento del vehículo especificado por el fabricante.

3. En cada mantenimiento deberá entregar el manual al asesor de servicio y al retirar el vehículo verificar que se encuentre llenado y sellado correctamente.
4. El Fabricante garantiza todos los componentes de los vehículos nuevos de la marca, entregados por su representante Concesionario C, bajo las normas y condiciones generales que se mencionan en este manual.
5. La garantía debe solicitarse presentando el manual en el concesionario autorizado. Para que sea válido este manual, deberá contener la información solicitada en él, además de la firma y sello de cualquiera de los concesionarios autorizados.
6. Los repuestos originales, prolongan la vida de su vehículo y protegen el valor comercial, asimismo el Fabricante C solo garantiza los vehículos que utilicen los repuestos originales y/u homologados por el **Fabricante C**.

Aspectos básicos a instruirse el momento de recibir el vehículo por parte del vendedor.

	➤ Funcionamiento general del vehículo y de todos sus accesorios ➤ Uso de las llaves y sistema de seguridad ➤ Formas de recibir y cerrar el capot ➤ Ubicación de los elementos de control de niveles ➤ Cambio de ruedas (uso de la gata, localización de la llave de rueda y rueda de repuesto) ➤ Tipo de combustible a utilizar y lubricantes recomendados ➤ Mantenimiento y garantía.
---	--

2.8.3.3. Condiciones generales de la garantía

- En este manual se definen las condiciones generales de la garantía que otorga el fabricante a los vehículos nuevos. La misma será otorgada directamente por el concesionario, y podrá hacerse efectiva solo en los talleres de la red autorizados por el Fabricante C (F-C).
- La garantía consiste en el reemplazo de las piezas afectadas por comprobado, defecto del material, fabricación o montaje, siendo la verificación de ello de exclusiva competencia del DEPARTAMENTO TÉCNICO del Fabricante C (F-C).
- La garantía no consiste en el cambio del vehículo.
- Los trabajos en garantía serán realizados en los respectivos talleres autorizados por el Fabricante C, para ese efecto el cliente deberá presentar este manual conjuntamente con el vehículo afectado.
- El hecho de que el vehículo no haya sido usado el periodo y vigencia de la garantía, no faculta al propietario a solicitar extensión de esta.
- *El Fabricante C (F-C) se reserva el derecho a revisar, modificar, discontinuar o alterar los modelos o especificaciones de los productos que comercializa sin mediar aviso previo.*

2.8.3.4. Periodo de garantía

Esta garantía permanecerá vigente por un periodo de 36 meses o 100.000 km, lo que se cumpla primero, contados desde el momento de la entrega del vehículo al usuario. Es condición que, para efecto, se ejecuten oportunamente todos los servicios de mantenimiento previstos en el periodo, en los talleres de la red autorizados por el Fabricante C.

La garantía en las condiciones aquí indicadas, se limita exclusivamente a vehículos particulares. Quedando excluidos aquellos destinados a competencias deportivas y en general a cualquier otra aplicación que demande exigencias o usos especiales, en cuyo caso, *el*

representante venderá en otras condiciones no existiendo obligatoriedad de otorgar garantía.

2.8.3.5.Lo que no cubre la Garantía

- Daños por siniestros originados por cualquier causa externa, siendo por lo tanto potestad del propietario asegurar el vehículo.
- El Fabricante C se exime de toda obligación por accidentes físicos, daños del vehículo, daños de terceros o de los pasajeros que se produzcan como consecuencia de un accidente originado por causa directa o indirecta del vehículo o por su conducción no importando quien de sus conductores sea el responsable, en definitiva.
- Quedan expresamente excluidos de la garantía antes mencionada los componentes sujetos a desgaste y/o consumo, tales como neumáticos, batería, plumillas limpiaparabrisas, focos, piezas de mantenimiento normal como; plato, disco o ruliman de embrague, discos y pastillas de freno, amortiguadores, articulaciones de suspensión y dirección.
- Queda claramente entendido que la garantía es esencialmente distinta del mantenimiento normal y periódico del vehículo que considera entre otras cosas: limpieza, lavado, lubricación, verificaciones, reaprietes, ajustes y regulaciones periódicas, alineación, balanceo de neumáticos, afinamiento y sustitución de piezas de mantenimiento normal de cada vehículo.
- La garantía es otorgada exclusivamente por el Fabricante C (F-C) por consiguiente no contempla los eventuales servicios de remolque o fletes, quedando expresamente establecido que, de ser realizados, serán de recargo exclusivo del propietario del vehículo.
- El concesionario no asume ninguna otra responsabilidad que la expresada o deducida de esta garantía.
- Daños o corrosión debido a accidentes, mal uso, alteraciones o instalación de componentes no originales o realizados por personal no autorizado por el Fabricante C.

- Daños causados por agentes atmosféricos y/o contaminación del ambiente en el que el vehículo se desempeña como lluvia ácida, granizo, tormentas, savia de árboles, piedras de la carretera, rayos, ambientes salinos, etc.
- Daños debido a la falta de mantenimiento o uso de un lubricante, fluido o combustible inadecuado para el motor (consulte con su taller autorizado, para informarse de sobre los combustibles, los fluidos y aceite adecuados para su motor).
- No están cubiertos desgaste o deterioro tales como pérdida de color o desvanecimiento que no afecten adversamente las funciones fundamentales del vehículo.
- No están cubiertos desgaste o deterioro tales como pérdida de color o desvanecimiento que no afecten adversamente las funciones fundamentales del vehículo.

2.8.3.6. Cancelación de la Garantía

El Fabricante C se reserva el derecho de suspender la garantía si comprueba que el manual de servicio ha sido emitido en forma incompleta, que sus datos no corresponden a los del vehículo o que haya sido adulterada en cualquier forma.

La garantía quedará automáticamente sin efecto si se altera en cualquier forma el diseño o especificaciones de fábrica del vehículo; así como también si se introducen accesorios o mecanismos instalados por personas o talleres ajenos a la red autorizada por el Fabricante C, como, por ejemplo: aparatos de radio, sistemas antirrobo, luces o faros auxiliares, economizadores de combustible, correctores de encendido, neumáticos deportivos, aparatos de comunicación, etc.

La garantía caducará anticipadamente en los siguientes casos, además de los ya mencionados:

- Cuando la unidad fuera empleada en competencias de cualquier especie o naturaleza.

- Cuando el vehículo sea sometido a sobre carga o trato negligente, sufra algún accidente, tales como: choque, volcadura, incendio o impacto de cualquier magnitud y no sea reparado en la red de concesionarios por el Fabricante C.
- Cuando el mantenimiento no sea cumplido de acuerdo a lo recomendado y especificado por el fabricante.
- Cuando haya sido reparado o intervenido en talleres que no pertenezcan a la red de concesionarios autorizados.
- Cuando la estructura técnica fuera modificada por la situación de componentes, piezas, accesorios o equipos no originales, por otros de especificaciones diferentes sin la previa autorización del concesionario.
- Cuando el velocímetro tenga indicios de alteración.

2.8.3.7.Recomendaciones:

El vehículo ha sido equipado con accesorios que le permiten proteger el medio ambiente cumpliendo con las normas internacionales de emisión de gases por lo que recordamos y le recomendamos lo siguiente:

- *El vehículo debe mantenerse en condiciones óptimas de funcionamiento*
- *Si observa un funcionamiento irregular del motor conduzca despacio sin exigirlo y recurra a los talleres de la red autorizados para corregir el defecto.*
- *Evite que el nivel de combustible llegue al nivel de reserva, esto podría ocasionar graves daños en la bomba de combustible. Inyectores y demás componentes del sistema de inyección del motor.*
- *Evite el ingreso de agua en el sistema de escape ya que el convertidor catalítico trabaja en altas temperaturas y podría sufrir daños irreparables.*
- *Evite roturas o agujeros en el sistema de escape que antecedan al catalizador, perjudican la eficiencia y pueden dañarlo a demás se aumentan los niveles de emisión y consumo de combustible.*

- *No utilizar algún tipo de revestimiento adicional en el sistema de escape o áreas circundantes: aislado de carrocerías, undercoating, etc., puesto que debido a las altas temperaturas del sistema podrían inflamarse.*
- *Evitar golpes en el convertidor catalítico puesto que su componente cerámico se puede averiar ya que es muy sensible a los golpes.*
- *En el caso de los vehículos a gasolina debido al convertidor catalítico, está prohibido estacionar sobre superficies inflamables como pasto seco, lubricantes o combustibles.*

2.8.4. Manual de Garantía del Fabricante D (F-D)

En este folleto de servicios encontraremos el contenido de garantía de su nuevo vehículo y los programas de inspección/ mantenimiento, junto con otras informaciones y sugerencias que ayudaran a mantener su vehículo en buenas condiciones.

Se recomienda ejecutar las inspecciones y los servicios de mantenimiento de su vehículo en los intervalos regulares previstos para que su CANTER le brinde muchos años de servicio eficiente.

2.8.4.1. Artículos cubiertos por la garantía:

Alcance:

- Durante los primeros meses o km, lo cual ocurra primero, todas las partes del vehículo nuevo suministrado por el Fabricante D, de aquí en adelante como (F-D), excepto los neumáticos que presenten defecto durante el uso normal. Las piezas serán reparadas o reemplazadas por un Distribuidor/ Concesionario Autorizado de (F-D) utilizando piezas nuevas o re manufacturadas. Esta garantía cubre a todos los propietarios del vehículo nuevo dentro de las limitaciones de tiempo y kilometraje mencionadas.

Comienzo del periodo de garantía

- El periodo de esta garantía comienza en la fecha de la entrega al detalle original o la primera utilización, lo cual ocurra primero.

Artículos básicos de garantía

- Los artículos básicos de la garantía son todas las piezas del vehículo nuevo, distintas de los componentes del tren de potencia, las piezas consumibles y lubricantes, así como los componentes listados más adelante.

Componentes del Tren de Potencia

- Motor
- Bloque de cilindros y piezas internas
- Conjunto de culatas de cilindros y juntas de estanqueidad
- Cubierta de válvulas
- Ejes silenciosos
- Cadena de los ejes silenciosos, correa y rueda dentada
- Colector de aceite
- Bomba de aceite
- Múltiple de admisión
- Bomba de agua
- Correas de distribución y cadenas de distribución y piezas relacionadas
- Volante

- Transmisión
- Caja de la transmisión y todas las piezas internas
- Convertidor de par y placa de impulsión (incluyendo corona dentada)
- Caja de transferencia y todas las piezas internas

- Para vehículos con tracción a las cuatro ruedas
- Semiejes y soportes (excluyendo la funda de goma)
- Juntas de velocidad constante
- Carcasa de impulsión final y todas las piezas internas
- Conjunto del eje propulsor

- Juntas cardánicas
- Horquilla de brida
- Cojinete central
- Caja del eje y todas las piezas internas
- Cubo de rueda

- Para vehículos con tracción en las ruedas traseras
- Conjunto del eje propulsor
- Juntas cardánicas
- Horquilla de brida
- Caja del eje y todas las piezas internas
- Semiejes y soportes (excluyendo el forro de goma)
- Cubo de rueda

Componentes electrónicos

Los componentes del siguiente listado son los que están garantizados durante los primeros meses o el kilometraje, lo cual ocurra primero, a partir de la fecha de comienzo de la garantía

- Ordenador del sistema de incandescencia
- Regulador de tensión de CI

Artículos específicos

Los componentes del siguiente listado son los que están garantizados durante los primeros meses o el kilometraje, lo cual ocurra primero, a partir de la fecha de comienzo de garantía

- Faros sellados y lámparas alógenas
- Radio, cassette estereofónico, aparatos inalámbricos y acondicionador de aire equipados en la fábrica de (F-D)
- Batería
- Silenciador de escape y tubo de cola

- Toma de fuerza de la transmisión, engranaje del velocímetro, bastidor para la carga y cabina de carga instaladas originalmente en la fábrica de (F-D)
- La oxidación y/o corrosión que no sea la perforación (causada por oxidación) en la cabina.

2.8.4.2. Artículos NO cubiertos por la garantía

- Envejecimiento, deterioro u oxidación de las partes cromadas, pintura, piezas de goma, relleno y tapizado normales.
- Piezas descartables naturalmente
- Filtro, elemento del filtro, sello del aceite, juntas de estanqueidad (excepto la junta de estanqueidad de la culata de cilindros), toberas, bujías incandescentes, bombillas eléctricas (excepto el faro sellado), revestimiento del embrague, forro y amortiguador del freno, hojas de los limpiaparabrisas, correa en V y otras piezas descartables naturalmente.
- Irregularidades menores que no sean reconocidas como causas de alteraciones de la calidad o del funcionamiento del vehículo o de sus partes, tales como ruidos menores, vibraciones, filtrado de aceite, etc.
- Servicios de mantenimiento rutinarios
- Controles diarios, limpieza, lubricación, cambio de piezas, cambio de aceite, agregado de combustible, aceite, refrigerante, líquido de frenos y embrague, electrolito de la batería, etc.
- Daños causados por negligencia o trabajos de mantenimiento inadecuados como se describe en el manual del propietario y el folleto de servicios.
- Daños causados por el uso de piezas que no sean piezas genuinas del Fabricante D (F-D) o por el uso de lubricantes o aditivos del refrigerante que no aparecen en el manual del propietario y folleto de servicios o que no hayan sido aprobados por el fabricante de alguna otra manera.

- Daños causados por modificaciones realizadas sin la aprobación del fabricante o del concesionario.
- Daños causados por el uso incorrecto; tales como exceso de carga, manejo incorrecto, etc.
- Daños causados por accidentes de tráfico, incendios, inundaciones, terremotos, contaminación química u otros desastres ecológicos.
- Robo
- Gastos extraordinarios
- Esta garantía no cubre daños de incidentes o consecuencias tales como cese de la utilización del vehículo, pérdida de tiempo, inconvenientes, gastos de combustible, teléfono, viaje o alojamiento, pérdida o daños de propiedades personales, pérdidas comerciales, lucros cesantes u otros no especialmente mencionados.

2.8.4.3. Como obtener el servicio de esta garantía

Para obtener el servicio de esta garantía, el propietario debe entregar el vehículo nuevo al Distribuidor o Concesionario autorizado por el fabricante (F-D) quien llevara a cabo los trabajos de servicio libres de cargo por piezas o mano de obra.

2.8.4.4. Juicio de los reclamos de garantía

El Fabricante D se reserva el derecho de emitir el juicio final sobre todos los reclamos con respecto a esta garantía)

Esta garantía es emitida en lugar de cualquier otra garantía o condición, incluyendo la comerciabilidad o la idoneidad para un propósito particular. Los recursos de esta garantía son exclusivos y ni el Fabricante D ni ningún Distribuidor/Concesionario autorizado asumen ni autoriza a persona alguna para asumir en lugar cualquier otra obligación.

La inspección y el mantenimiento regulares de los ítems indicados y su cumplimiento en los intervalos designados en este folleto, son esenciales para asegurar el máximo rendimiento de su vehículo durante toda su vida de servicio.

Presente este folleto a su distribuidor o concesionario autorizado más cercano al solicitar la inspección del nuevo vehículo durante el periodo de rodaje y posteriormente, al efectuar las inspecciones periódicas.

Algunas inspecciones o servicios menores de su vehículo podrá efectuarlos Ud. Mismo. Con respecto a estos ítems de inspección y servicio, refiérase a la sección “inspección y servicios simples” que figura en el manual del propietario.

2.8.4.5. Comprobaciones previas a la operación

Esta es una inspección que deberá efectuar Ud. Mismo

Las comprobaciones previas se deberán efectuar cada jornada, antes de comenzar las operaciones.

Esta simple inspección le permitirá evitar muchos contratiempos.

Acostúmbrese al hábito de efectuar las comprobaciones previas a la operación como parte de su trabajo de rutina.

Los detalles de las comprobaciones previas a la operación están en la sección “inspección y servicio simples” del manual del propietario.

2.8.4.6.Inspecciones del vehículo nuevo

Durante el período de rodaje, como las diversas partes del vehículo están sometidas a la adaptación inicial, el vehículo está sometidas a la adaptación inicial, el vehículo requiere cuidados especiales que son esenciales para prolongar su vida de servicio.

En dos ocasiones, la primera cuando la lectura del odómetro llegue a los 1.000km y la segunda a los 5.000 km, solicite la inspección de su nuevo vehículo a su distribuidor o concesionario autorizado más cercano.

2.8.4.7.Inspección periódica

La inspección periódica se efectúa por iniciativa propia para asegurar una conducción segura a intervalos predeterminados según la distancia recorrida (5.000 km) o el periodo de uso (meses).

Estas inspecciones se deben realizar con mayor frecuencia si el vehículo opera en condiciones severas.

Los componentes del vehículo se desgastan y su rendimiento se deteriora con el tiempo. Para mantener el máximo rendimiento en las mejores condiciones de seguridad durante el mayor tiempo posible, se recomienda efectuar la inspección y el servicio a intervalos regulares, aun después de transcurrir el periodo de “inspección del nuevo vehículo”.

Los intervalos y los ítems de inspección periódica están indicados en la sección “programa de inspección periódica” de este folleto.

2.8.4.8. Piezas que requieren recambio regular

De las diversas partes que constituyen un vehículo, las piezas de goma o de material similar tienden a dañarse con el tiempo, pero es difícil detectar visualmente su grado de deterioro a través de las inspecciones periódicas ordinarias.

El Fabricante D ofrece una lista de piezas de seguridad importantes que se recomienda reemplazar a intervalos regulares. Con respecto al intervalo de reemplazo de estas piezas, refiérase a la sección “programa de inspecciones periódicas” de este folleto.

Siempre haga reemplazar las piezas de seguridad en su distribuidor o concesionario autorizado más cercano.

Óxido y corrosión en el vehículo

El óxido y la corrosión presentes en el bastidor o en la parte inferior de la carrocería del vehículo podrían causar una falla inesperada y hasta provocar un accidente. Tienden a acumularse rápidamente, en especial en los vehículos que no se utilizan por largos periodos, en vehículos conducidos en carreteras costeras o en aquellas en las que se han aplicado productos químicos, o en vehículos utilizados para transportar productos marinos.

2.8.4.9. Piezas legítimas Fabricante D (F-D)

Siempre use únicamente piezas legítimas del Fabricante D (F-D) como piezas de recambio, para obtener un servicio más seguro y un máximo rendimiento de su vehículo.

Las piezas originales de recambio son exactamente iguales a las piezas instaladas originalmente en su vehículo.

Han sido fabricadas bajo las más estrictas normas de control de calidad y su calidad se encuentra garantizada por el Fabricante D.

Todas las piezas legítimas del Fabricante D se identifican mediante la marca indicada, y se podrán adquirir en su distribuidor o concesionario autorizado más cercano.

2.8.4.10. *Lubricantes/ fluidos hidráulicos recomendados*

La selección de aceites, grasas y fluidos hidráulicos adecuados es esencial para obtener el máximo rendimiento de su vehículo. Use solamente los lubricantes y fluidos hidráulicos que cumplan con las normas y grados de nuestra recomendación. Los lubricantes y fluidos hidráulicos recomendados están indicados en la sección “Datos de Servicio” del manual del propietario.

Capítulo III

3.1. Perspectiva del cliente

En este capítulo se procede a realizar la parte de investigación de campo, mediante el uso de técnicas de recolección de datos como: entrevistas, encuestas, observación, entre otras para poder recolectar la mayor cantidad de datos posibles con respecto a la perspectiva que tiene el cliente sobre el servicio de post-venta ofrecido en las concesionarias, talleres autorizados por los fabricantes para que la garantía de los vehículos de estos sigan siendo válidas durante el periodo ofertado el momento de la adquisición del auto nuevo como tal.

➤ Muestra poblacional

Para poder determinar el número de encuestados y realizar el correcto análisis del tema en investigación, se debe calcular mediante fórmulas de estadística.

Como la investigación se está realizando en la ciudad de Quito, se tomará la base de cifras del Instituto Ecuatoriano de estadísticas y censos (INEC), pero como la base de datos no se encuentra actualizada, se estimará cifras del 2014, y en forma de sustento se basará en Cifras de la Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) y de la Asociación de empresas automotrices del Ecuador (AEADE), donde se encuentran las cifras más actuales de matriculación y circulación de vehículos en la ciudad.

➤ Tablas del INEC 2014, del número de vehículos motorizados matriculados, por uso, según provincias.

Tabla 10 Vehículos matriculados por uso, 2014

CUADRO No .-1
NÚMERO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS MATRICULADOS, POR USO, SEGÚN PROVINCIAS

PROVINCIA	TOTAL	USO DEL VEHÍCULO					
		PARTICULAR	ALQUILER	ESTADO	MUNICIPIO	GOBIERNOS SECCIONALES	OTROS
PASTAZA	9.780	8.865	467	306	81	61	-
PICHINCHA	429.537	403.253	14.832	8.937	2.442	71	2
SANTA ELENA	18.390	16.946	1.019	402	17	6	-
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	38.360	35.253	2.486	473	128	20	-
SUCUMBÍOS	27.561	25.305	1.109	906	186	55	-
TUNGURAHUA	85.281	80.389	3.572	964	333	23	0
ZAMORA CHINCHIPE	6.613	5.618	589	298	100	8	0

Fuente: INEC, 2014

En la provincia de Pichincha se muestra un total de 429.537, haciendo la suma de los usos del vehículo, como: particular, alquiler, autos del estado, municipio, gobiernos seccionales y otros.

Tabla 11 Vehículos matriculados según clase, 2014

CUADRO No .-4
NÚMERO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS MATRICULADOS, POR PROVINCIA, SEGÚN CLASE

PROVINCIA	TOTAL	CLASE											
		AUTOMÓVIL	AUTOBUS	CAMIÓN	CAMIONETA	FURGONETA C	FURGONETA P	JEEP	MOTOCICLETA	TANQUERO	TRAILER	VOLQUETA	OTRA CLASE
PASTAZA	9.780	2.932	82	478	2.215	164	65	1.499	2.125	12	30	129	49
PICHINCHA	429.537	166.901	2.460	13.633	72.862	10.301	7.033	111.272	41.597	278	1.124	1.262	814
SANTA ELENA	18.390	5.151	245	556	2.391	360	614	1.038	7.842	44	42	40	67
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	38.360	5.815	289	1.743	5.958	436	141	3.623	19.867	83	120	206	79
SUCUMBÍOS	27.561	2.186	247	1.371	4.218	212	68	1.182	17.408	83	163	306	117
TUNGURAHUA	85.281	32.597	640	4.841	25.879	1.698	778	12.011	6.025	112	163	314	223
ZAMORA CHINCHIPE	6.613	1.587	89	577	1.989	66	28	870	1.172	10	14	173	38

Fuente: INEC, 2014

En esta tabla se muestra la división según la clase de vehículo, dividiéndolos como: automóviles, autobús, camión, camioneta, jeep, tráiler, entre otras clases, indicando que en total suman 166.901 vehículos.

➤ Metodología a utilizar

Debido a que no se tiene un número determinado de población, se utilizará la metodología para poblaciones infinitas, ya que la cantidad de la población supera los 100.000 vehículos en circulación, por ende, el número de personas a ser encuestadas también supera dicha cantidad.

La fórmula a utilizar para la determinación de la cantidad de población que se deberá aplicar la investigación de mercados es:

$$Cantidad=N=\frac{Z^2 * p * (1-p)}{e^2}$$

$$N=\frac{(1,96)^2 * 0,5 * (1-0,5)}{0,05^2}$$

$$N=\frac{3,84 * 0,25}{0,0025}$$

$$N=\frac{0,96}{0,025}$$

$$N= 384$$

Con el resultado de la formula se determina que el número de encuestas a ser aplicadas es de 384, contando con la eficacia y el margen de error del cálculo de la fórmula de determinación infinita.

3.2. Banco de preguntas a ser encuestadas

- La razón principal para acudir a un Concesionario o Taller Autorizado es:
- Cobertura de la garantía
 - Confianza en el taller
 - Servicio de calidad
 - Prestación de servicios especiales
- ¿Conoce Ud.? que el artículo 11 de la ley de defensa del consumidor, obliga a garantizar que los proveedores de productos de naturaleza durable como vehículos, a cubrir las deficiencias de la fabricación y funcionamiento.
- Si
 - No
- Alguna vez le han negado la Garantía, teniendo que asumir Ud. los costos de la reparación
- Si
 - No
- El motivo principal para no acudir a un Taller Autorizado o Concesionario es:
- Altos costos de mantenimiento
 - Mala calidad de servicio
 - Dificultad para agendar una cita de servicio
 - Prefiere un mecánico de confianza
- Cuando bajo su consentimiento el taller autorizado ha utilizado repuestos alternos, le han dado a conocer si existe alguna variación a las políticas iniciales de garantía
- Si
 - No
- Cómo considera el valor de pago en un Taller Autorizado según el servicio ofertado
- Alto
 - Acorde al servicio
 - Barato

- Ha realizado alguna clase de mantenimiento o reparación fuera de un taller autorizado, considerando que dicha acción invalida su garantía
- Si
 - No
- En base al manual de garantía, Ud. se ha sentido obligado a acudir a un concesionario o Taller autorizado para realizar los mantenimientos
- Si
 - No
- Cuando realiza un mantenimiento en un Concesionario o Taller Autorizado, le dan a conocer si las auto partes (repuestos), son originales o alternos
- Si
 - No
- ¿Conoce Ud.? Que puede acudir a la Defensoría del Pueblo para solicitar asesoría jurídica gratuita, si cree que el Concesionario no quiere cubrir la garantía de su vehículo.
- Si
 - No
- Cuando adquirió su vehículo nuevo, el asesor de ventas le informó de las condiciones a cumplir para mantener efectiva la Garantía.
- Si
 - No

➤ ¿Qué marca de vehículo tiene?

- Chevrolet
- Hyundai
- GreatWall
- Toyota
- Kia
- Otro:

➤ Cree usted que los concesionarios aprovechan el desconocimiento que poseen los clientes a la hora de negar garantías

- Si
- No

El banco de preguntas se realizó en base a una investigación, un pre muestreo, directamente a los clientes que acuden a los talleres autorizados y también a los de las mecánicas de barrio y talleres multimarca, buscando cubrir las principales dudas de los clientes ante los servicios de postventa que se ofertan en la ciudad de Quito y sus alrededores.

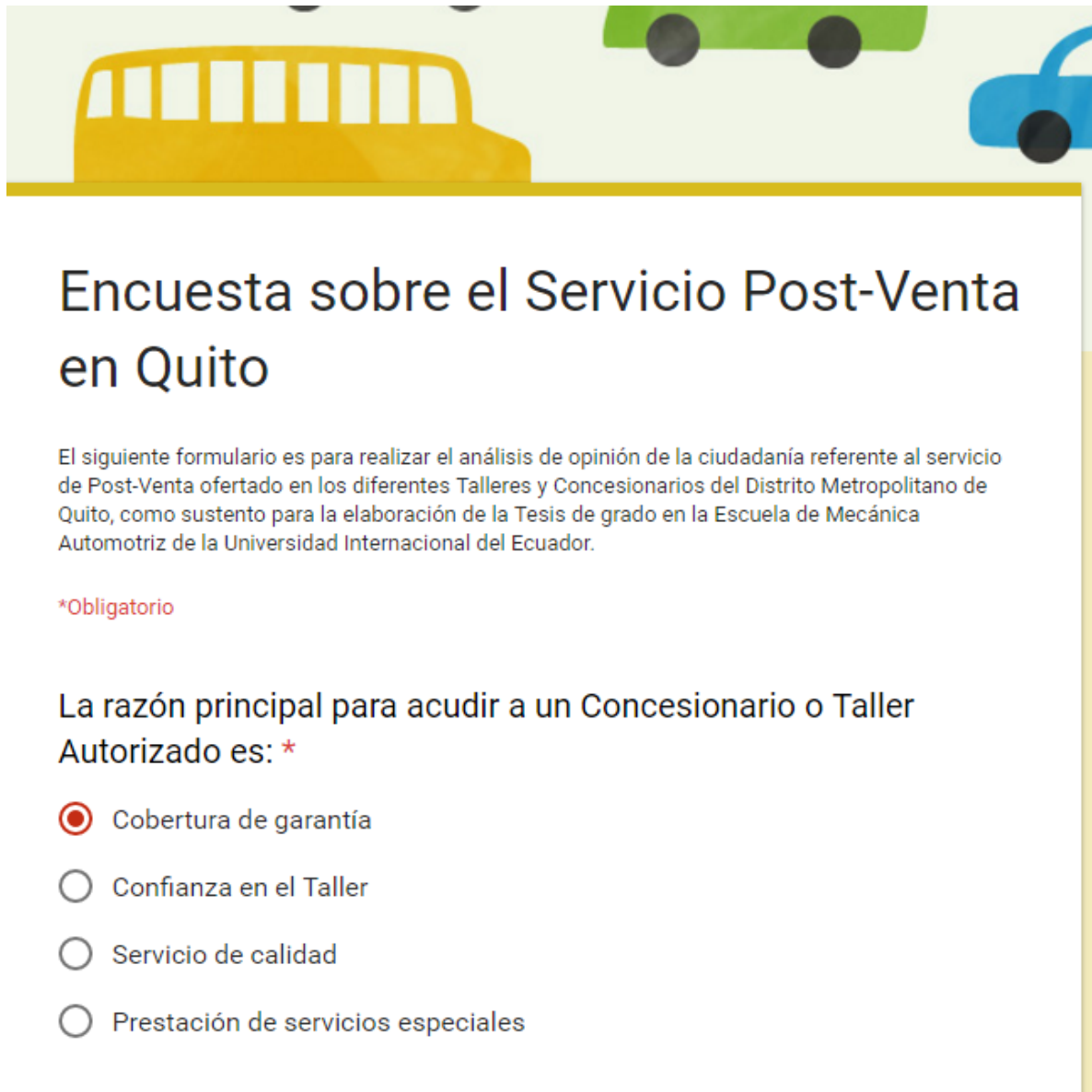
La encuesta fue aplicada en una plataforma virtual, brindando facilidades de alcance a los usuarios y así mismo reduciendo el impacto ambiental con el mínimo consumo de papel al realizar encuestas físicas, el sistema utilizado fue Google Forms (Google Formularios), en donde se subió el banco de preguntas, previamente aprobado, dando un formato digital con facilidades de uso para los encuestados, con alternativas de respuesta a las preguntas.

El vínculo de acceso a la encuesta digital es el siguiente:

<https://goo.gl/forms/v4h91isWdqKrDLrP2>

3.2.1. Ilustraciones de la encuesta

En las capturas de pantalla siguientes se muestra el formato digital final que se envió y compartió en línea para que los usuarios respondan oportunamente.



Encuesta sobre el Servicio Post-Venta en Quito

El siguiente formulario es para realizar el análisis de opinión de la ciudadanía referente al servicio de Post-Venta ofertado en los diferentes Talleres y Concesionarios del Distrito Metropolitano de Quito, como sustento para la elaboración de la Tesis de grado en la Escuela de Mecánica Automotriz de la Universidad Internacional del Ecuador.

***Obligatorio**

La razón principal para acudir a un Concesionario o Taller Autorizado es: *

- ☒ Cobertura de garantía
- ☐ Confianza en el Taller
- ☐ Servicio de calidad
- ☐ Prestación de servicios especiales

Ilustración 13 Encuesta servicio Post-Venta, Quito

Fuente: Jorge Molina Guevara

¿Conoce Ud.? que el artículo 11 de la ley de defensa del consumidor, obliga a garantizar que los proveedores de productos de naturaleza durable como vehículos, a cubrir las deficiencias de la fabricación y funcionamiento. *

☒ Si

☐ No

Alguna vez le han negado la Garantía, teniendo que asumir Ud los costos de la reparación *

☒ Si

☐ No

El motivo principal para no acudir a un Taller Autorizado o Concesionario es: *

☐ Altos costos de mantenimiento

☐ Mala calidad de servicio

☐ Dificultad para generar una cita de servicio

☐ Prefiere un mecánico de confianza

Ilustración 15 Encuesta servicio Post-Venta, Quito

Fuente: Jorge Molina Guevara

Cuándo bajo su consentimiento el taller autorizado ha utilizado repuestos alternos, le han dado a conocer si existe alguna variación a las políticas iniciales de garantía *

- ☐ Si
- ☐ No

Cómo considera el valor de pago en un Taller Autorizado según el servicio ofertado *



☐ Alto



☐ Acorde al servicio



☐ Barato

Ilustración 16 Encuesta servicio Post-Venta, Quito

Fuente: Jorge Molina Guevara

Ha realizado alguna clase de mantenimiento o reparación fuera de un taller autorizado, considerando que dicha acción invalida su garantía *

☐ Si

☐ No

En base al manual de garantía, Ud se ha sentido obligado a acudir a un concesionario o Taller autorizado para realizar los mantenimientos *

☐ SI

☐ NO

Cuando realiza un mantenimiento en un Concesionario o Taller Autorizado, le dan a conocer si las auto partes (repuestos), son originales o alternos *

☐ Si

☐ No

¿Conoce Ud.? Que puede acudir a la Defensoría del Pueblo para solicitar asesoría jurídica gratuita, si cree que el Concesionario no quiere cubrir la garantía de su vehículo. *

☐ Si

☐ No

Ilustración 17 Encuesta servicio Postventa, Quito

Fuente: Jorge Molina Guevara

Cuándo adquirió su vehículo nuevo, el asesor de ventas le informó de las condiciones a cumplir para mantener efectiva la Garantía. *

- ☐ Si
- ☐ No

¿Qué marca de vehículo tiene? *

 CHEVROLET	 HYUNDAI
☐ Chevrolet	☐ Hyundai o Kia
 长城汽车 Great Wall	 TOYOTA
☐ GreatWall	☐ Toyota
☐	☐ Otro: _____

Ilustración 18 Encuesta de servicio post-venta, Quito

Fuente: Jorge Molina Guevara

Cree usted que los concesionarios aprovechan el desconocimiento que poseen los clientes a la hora de negar garantías *

- ☐ Si
- ☐ No

Ilustración 19 Encuesta de servicio Post-Venta, Quito

Fuente: Jorge Molina Guevara

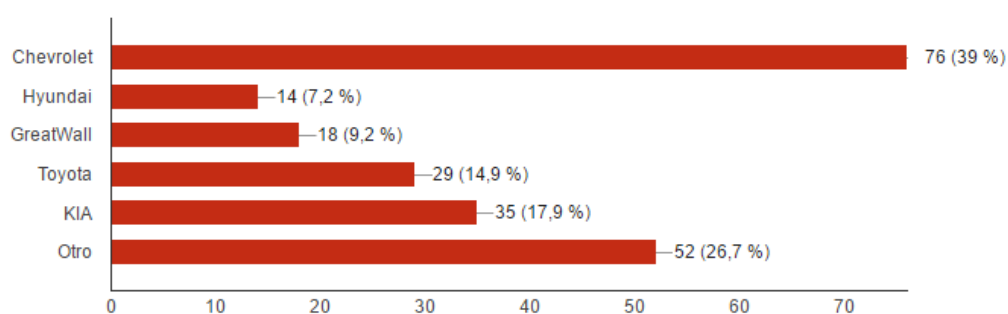
3.2.2. Respuestas de la encuesta

Las siguientes gráficas y tablas muestran los porcentajes en relación a las respuestas dadas por los encuestados, tanto de forma digital como física.

3.3.1. Preguntas:

- ¿Qué marca de vehículo tiene?

Tabla 12 Resultado encuesta Postventa, Quito

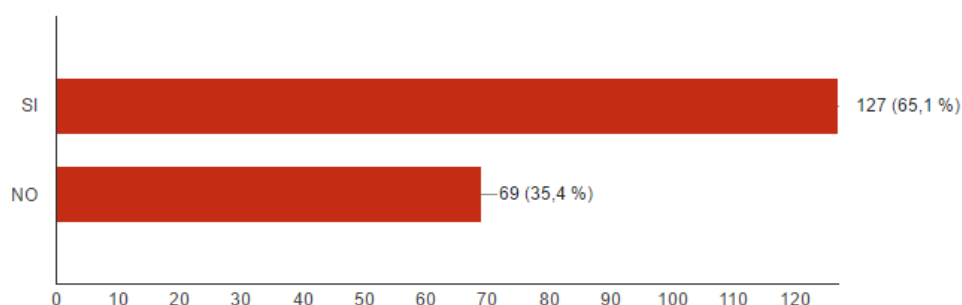


Fuente: Jorge Molina Guevara

El ranking de las marcas más posicionadas en el mercado local, Quito y sus alrededores, según las respuestas de los encuestados, tenemos en el primer lugar a Chevrolet con un 76 %, en segundo lugar, con un 26,7 %, otras marcas que no se encuentran en la lista dando variedad al segmento automotriz en la provincia y en tercer lugar la marca KIA con un 17,9 %, siendo las marcas más usadas por la población quiteña.

- En base al manual de garantía, Ud. se ha sentido obligado a acudir a un concesionario o taller autorizado para realizar los mantenimientos.

Tabla 13 Resultado encuesta Postventa, Quito

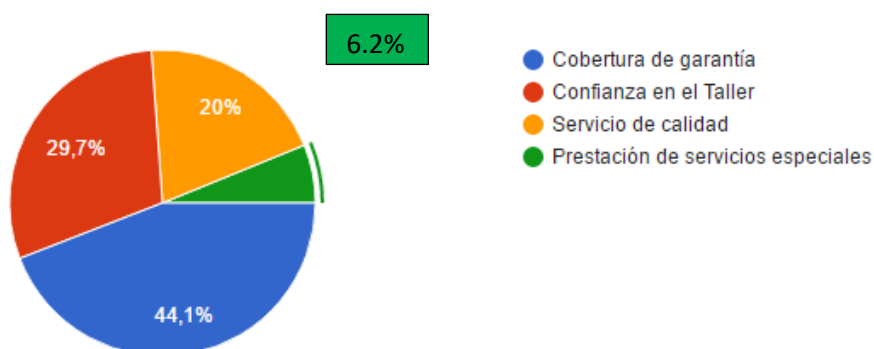


Fuente: Jorge Molina Guevara

Con los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría (con un 65,1%) de clientes de vehículos que estén dentro del periodo de garantía se han sentido obligados en acudir a un concesionario o taller autorizado para realizar los mantenimientos respectivos.

- La razón principal para acudir a un concesionario o taller de servicio autorizado es:

Tabla 14 Resultado encuesta Postventa, Quito



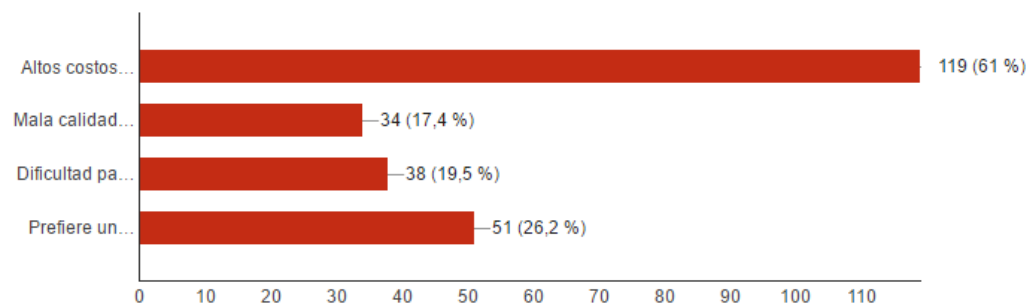
Fuente: Jorge Molina Guevara

Al igual que la pregunta anterior una de las razones principales para acudir a un taller autorizado con el 44,1% de respuestas es la cobertura de la garantía, en segundo lugar, un 29,7% de encuestados nos dice que es la confianza en el taller, en tercer lugar, con el 20% se

da a servicios de calidad y con apenas un 6,2% nos dicen que es por prestación a servicios especiales.

- El motivo principal para NO acudir a un taller autorizado o concesionario es:

Tabla 15 Resultado encuesta Postventa, Quito

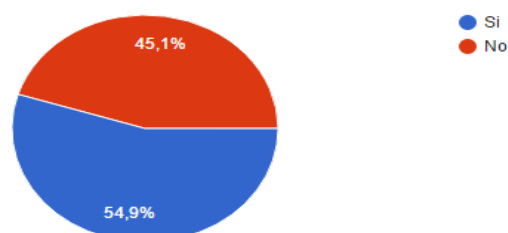


Fuente: Jorge Molina Guevara

Los altos costos de pago en un taller autorizado o concesionario es una de las razones con más peso con el 61% de las respuestas dadas por los encuestados para no acudir a los mencionados mantenimientos, mientras que el 26,2% nos dice que prefieren a un mecánico de confianza para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos.

- Cuando adquirió su vehículo nuevo, el asesor de ventas le informó de las condiciones a cumplir para mantener efectiva la garantía.

Tabla 16 Resultado encuesta Post-Venta, Quito

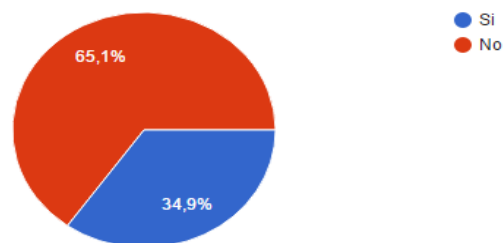


Fuente: Jorge Molina Guevara

El 54,9% de los encuestados nos da como respuesta una afirmación ante la pregunta realizada, mientras que un 45,1% nos da una negativa, dando un desconocimiento de las condiciones que se debe cumplir para mantener la garantía.

- Cuando bajo su consentimiento el taller autorizado ha utilizado repuestos alternos, le han dado a conocer si existe alguna variación a las políticas iniciales de garantía.

Tabla 17 Resultado encuesta Post-Venta, Quito

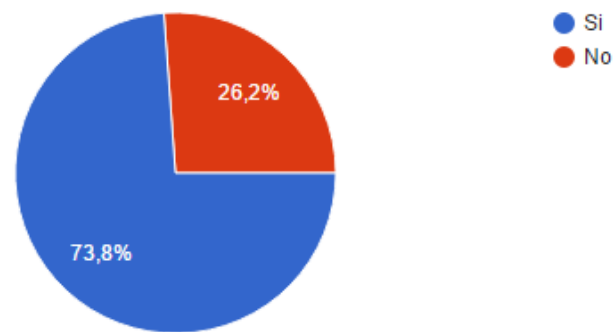


Fuente: Jorge Molina Guevara

Según los resultados obtenidos el 65,1% de los encuestados nos dice que cuando en el taller autorizado (concesionario), ha utilizado un repuesto alternativo al original (de marca) no da a conocer si dicho procedimiento varía las políticas iniciales de garantía, mientras que un 34,9% nos da como respuesta una afirmación ante la pregunta.

- Cree usted que los concesionarios aprovechan el desconocimiento que poseen los clientes a la hora de negar garantías.

Tabla 18 Resultado encuesta Post-Venta, Quito

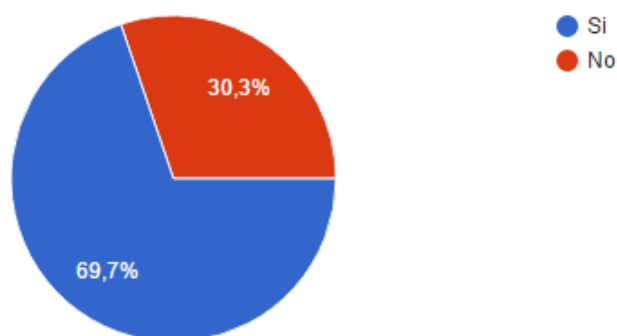


Fuente: Jorge Molina Guevara

El 73,8% de los participantes en la encuesta nos da a conocer un punto de vista afirmativo ante la pregunta realizada, deduciendo que los dueños de vehículos sienten que las casas comerciales se aprovechan de ellos negándoles su requerimiento de garantía en el momento en que acuden a solicitarla por algún fallo del automotor.

- Ha realizado alguna clase de mantenimiento o reparación fuera de un taller autorizado, considerando que dicha acción invalida su garantía.

Tabla 19 Resultado encuesta Post-Venta, Quito

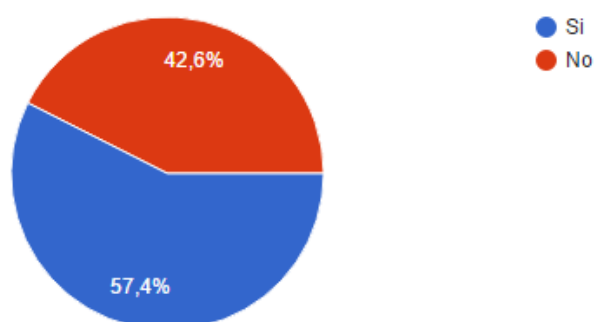


Fuente: Jorge Molina Guevara

Los encuestados nos dan a conocer que un 69,7% de estos han realizado algún tipo de mantenimiento, reparación fuera del taller autorizado, a pesar de que esto significaba la pérdida de su garantía, mientras que un 30,3% ha realizado todos los mantenimientos y reparaciones en los talleres autorizados.

- Cuando realiza un mantenimiento en un concesionario o taller autorizado, le dan a conocer si las auto partes (repuestos), son originales o alternos.

Tabla 20 Resultado encuesta Post-Venta, Quito

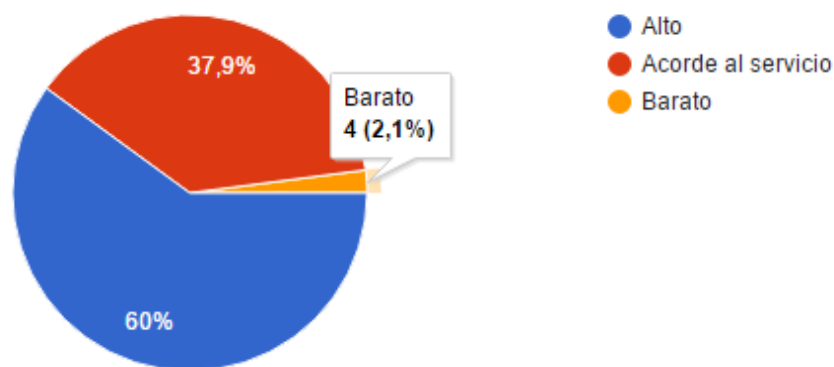


Fuente: Jorge Molina Guevara

Los concesionarios y talleres autorizados, según los encuestados en un 57,4% dan a conocer el uso de repuestos originales u alternos a los clientes el momento de realizar un mantenimiento o reparación.

- ¿Cómo considera el valor de pago de un taller autorizado según el servicio ofertado?

Tabla 21 Resultado encuesta Post-Venta, Quito

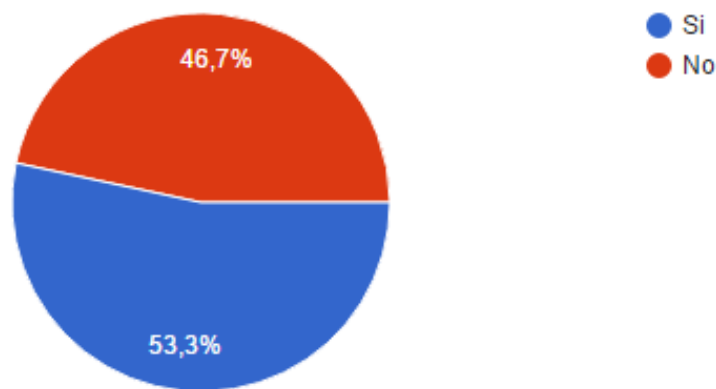


Fuente: Jorge Molina Guevara

Para el 60% de los encuestados los costos de mantenimiento y/o reparación en un taller autorizado por la marca son altos, mientras que un 37,9% nos dicen que los valores de pago están acordes a los servicios ofertados.

- Alguna vez le han negado la garantía, teniendo que asumir usted los costos de reparación.

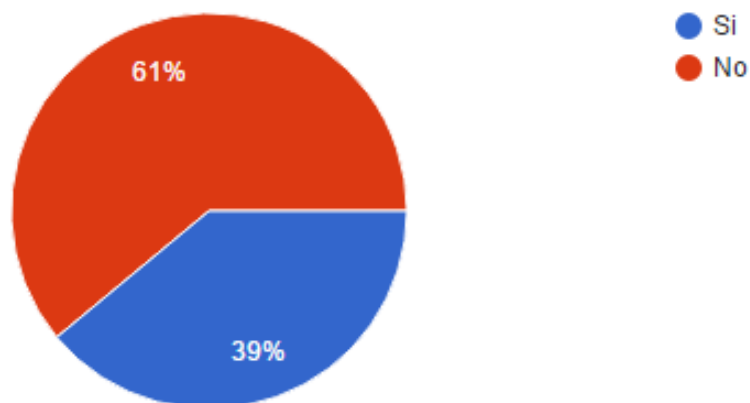
Tabla 22 Resultado encuesta Post-Venta, Quito



Fuente: Jorge Molina Guevara

- ¿Conoce usted? Que el artículo 11 de la ley de defensa del consumidor, obliga a garantizar que los proveedores de productos de naturaleza durable como vehículos, a cubrir las deficiencias de fabricación y funcionamiento.

Tabla 23 Resultado encuesta Post-Venta, Quito



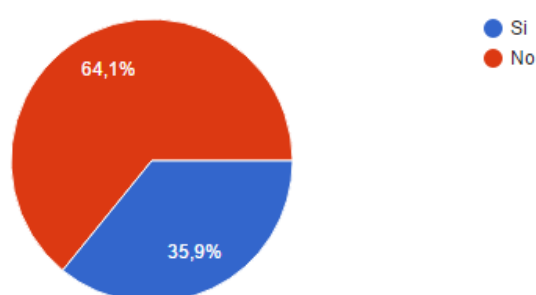
Fuente: Jorge Molina Guevara

El desconocimiento de las leyes en la población encuestada es de un 61%, mostrando que no tienen conocimiento sobre el artículo 11 de la Ley de Defensa del Consumidor, la cual

establece la garantía de los productos de naturaleza durable por parte de los fabricantes y comercializadores.

- ¿Conoce usted? Que puede acudir a la Defensoría del Pueblo para solicitar asesoría jurídica gratuita, si cree que el concesionario no quiere cubrir la garantía de su vehículo.

Tabla 24 Resultado encuesta Post-Venta, Quito



Fuente: Jorge Molina Guevara

El desconocimiento sobre los lugares a donde acudir en caso de necesitar asesoría jurídica para un reclamo de garantías, según los resultados obtenidos de la encuesta nos indican que el 64,1% de la población, no conoce que puede acudir gratuitamente a la Defensoría del Pueblo.

Evidenciando los resultados de las preguntas realizadas, con un alto porcentaje damos a notar que las personas encuestadas acuden a los talleres autorizados y concesionarios, mayoritariamente por el temor de perder la garantía de su vehículo, ya que sienten una obligación con las cláusulas o políticas de garantía que se encuentran en los manuales de garantía de cada automotor, por otra parte los encuestados nos a dan a conocer su inconformidad con los costos de mantenimiento y reparaciones en los ya mencionados talleres, prefiriendo así acudir donde un mecánico de confianza.

Un 70 % dice haber realizado una reparación fuera de un taller autorizado, arriesgándose a perder la garantía por esta actividad ilícita según los fabricantes de los automotores.

La marca más usada por los usuarios encuestados es Chevrolet con un 39%, en segundo lugar, obtuvimos que los conductores prefieren otras marcas con un 26,7% que no están en nuestra lista de principales marcas del país, y en tercer lugar con un 17,9% tenemos a la marca Kia, siendo la segunda marca con producción de ensamble nacional.

Capítulo IV

4.1. Creación de un modelo de Postventa con relación a la satisfacción del cliente.

La aplicación de este capítulo es con el fin de dar a conocer a los usuarios, compradores de autos nuevos y personas que hayan adquirido vehículos, los cuales se encuentren dentro del periodo de garantía estipulado por los fabricantes y las casas comerciales, las políticas y leyes ecuatorianas que defienden a los consumidores ante las garantías de sus automotores.

4.2. Marco Legal

4.2.1. Políticas de post venta

Las políticas que el fabricante decreta para sus productos cuando una marca es internacional varían según el continente, región y el país a donde será destinado para el consumidor final, ya que existen varios factores externos que involucran de manera directa e indirecta en el funcionamiento del automotor, combustible, clima, densidad automotriz, relieve, entre otros. Por lo cual no se establecen un estándar de políticas para todos los fabricantes y consumidores.

4.2.2. Aplicación de políticas

- Punto de vista de un Abogado de la República del Ecuador.

Abogada Vanessa Leiva Pinto

La ley busca garantizar el cumplimiento de los derechos del consumidor a través de mecanismos de control de calidad y procedimientos de defensa que permiten que el consumidor y usuario pueda exigir la reparación gratuita del producto, la reposición del producto, la devolución del dinero que pagó e inclusive la ley le faculta al consumidor el

derecho de exigir una indemnización por daños y perjuicios tal y como lo dispone el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador.

La ley de Defensa del Consumidor establece en el artículo 64 al Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, como la institución encargada del control de calidad de bienes y servicios, así como el responsable de capacitar tanto a los proveedores como a los consumidores sobre normas de calidad.

En el artículo 70 de la ley de Defensa del Consumidor se establece que en caso de incumplimiento con lo que ha determinado la ley se sancionará con el pago de 100 a 1000 dólares, o con la confiscación de los bienes o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación de servicios, sin perjuicio de las demás sanciones que la autoridad competente pudiera aplicar.

El artículo 71 de la ley de Defensa del Consumidor señala que la reposición o la devolución de la cantidad pagada deberá realizarse en un plazo no superior a 30 días, si una vez transcurrido dicho plazo el proveedor incumpliere con su obligación deberá pagar una multa equivalente al valor del bien o servicio que no podrá ser inferior a 120 dólares sin perjuicio de las demás acciones legales que se puedan realizar.

La ley de Defensa del Consumidor en el artículo 72 dispone la sanción de 1000 a 4000 dólares en el caso de la existencia de publicidad engañosa,

Toda persona (consumidor), tiene derecho a la adquisición y disposición de bienes y servicios cuyo contenido y características cumplan con los estándares de calidad establecidos por la ley, lo que significa que si un producto tiene publicidad engañosa o presenta daños o mala calidad el consumidor tendrá derecho a la reparación e indemnización por deficiencias además de la debida sanción

En caso de que exista un deterioro inapropiado del bien la ley dispone que el prestador del servicio tiene que restituir el valor del bien e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada, además de ser sancionado con la clausura temporal o definitiva de su establecimiento según lo estipulan los artículos 23 y 73 de la ley de Defensa del Consumidor.

Cuando un producto presente algún tipo de riesgo, el proveedor está en la obligación inmediata de comunicar sobre el peligro a los consumidores, retirarlo del mercado y sustituirlo o reemplazarlo a su costo, en caso incumplimiento será sancionado con el pago de

una multa de 1000 a 5000 dólares según lo establecido en los artículos 58 y 74 de la ley del Consumidor.

Si los servicios prestados son defectuosos o no se ajustan a lo acordado el consumidor tendrá derecho a que le sea restituido el valor cancelado además de la indemnización pertinente.

Proceso a efectuarse en el caso de la violación de los derechos de los consumidores.

Cuando uno de los derechos fundamentales del consumidor, reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador, Tratados Internacionales de Derechos Humanos sobre la materia, la ley de Defensa al Consumidor y su reglamento y demás leyes conexas ha sido violado, la Defensoría del Pueblo será el organismo competente para conocer sobre las quejas o reclamos hechos por parte de los consumidores que se sientan afectados según lo establece la Ley de Defensa del Consumidor en su artículo 81

La Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de medios alternativos para la solución de conflictos, a menos que se haya suscitado una infracción penal.

El consumidor también puede acudir a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

El trámite que se debe seguir en caso de violación a los derechos del consumidor es el siguiente: primero se puede presentar la queja ya sea escrita o verbalmente y deberá reunir los siguientes requisitos

- a) Nombres y apellidos completos del reclamante y de la persona o entidad a la que está dirigida el reclamo, en caso de estar actuando en representación deberá acompañar a constancia escrita que lo faculte;
- b) Los hechos en los cuales se produjo la violación del derecho cuya tutela se reclama; fecha, lugar y persona particular responsable;
- c) El domicilio del reclamante y de la persona o entidad presuntamente responsable;
- d) La medida reparatoria que se pretenda;
- e) Las pruebas que fundamenten el reclamo

En caso de que la queja no cumpla uno de estos requisitos, la Defensoría otorgará el plazo de 3 días. Toda queja que se presente por escrito deberá cumplir con lo que determina el Reglamento del Trámite de Quejas del Consumidor.

Una vez calificada la queja se la aceptará a trámite o se la rechazará por escrito y de manera motivada cumpliendo con lo que establece el artículo 76, numeral 7, letra l) de la Constitución Ecuatoriana, en caso de que haya sido rechazada por otro funcionario el reclamante podrá apelar ante el Defensor del Pueblo en el término de 8 días.

En caso de que la queja sea aceptada, será notificado el presunto responsable y ambas partes tendrán un plazo de 8 días para contestar que pueden ser prorrogables por 8 días más a petición fundamentada de parte.

La contestación se la deberá hacer por escrito, indicando el descargo que tiene que hacer con respecto a los hechos y omisiones que se imputan; y en el mismo acto debe ofrecer toda la prueba; se debe señalar que la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja.

Comprobados los fundamentos de la queja se procederá a promover las medidas cautelares que se estimen convenientes para salvaguardar el derecho o los derechos que han sido violados.

La autoridad competente podrá llamar a audiencia pública a las partes para tratar de llegar a un acuerdo, esto se denomina instancia conciliatoria en donde las partes podrán realizar sus alegatos.

Una vez concluida la investigación y si no se ha llegado a ningún acuerdo, el funcionario competente emitirá una resolución motivada sobre la queja, misma que será notificada a los interesados. Dicha resolución podrá ser apelada en el término improrrogable de 8 días ante el Defensor de Pueblo.

Resuelta la apelación y ejecutoriada la Defensoría del Pueblo de establecerse responsabilidades contra las personas acusadas, solicitará que se inicien las acciones legales respectivas.

4.3. Información del concesionario al cliente

4.3.1. Garantías de repuestos

4.3.1.1. Referencia de garantías internacionales y nacionales

4.3.1.1.1. General Motors – Chevrolet Ecuador

Repuestos Genuinos Chevrolet, los cuales han sido sometidos a los más estrictos controles de calidad y funcionalidad, con todo el respaldo internacional de las marcas fabricantes de General Motors. Todos los repuestos Chevrolet tienen **1 año de garantía o 10.000 km.** de recorrido, al instalarlos en cualquiera de nuestros Talleres autorizados.

(Ecuador, 2017)

4.3.1.1.2. General Motors – Chevrolet Chile

Los repuestos Chevrolet cuentan con el respaldo de marca y con garantía de 1 año (siempre y cuando los repuestos hayan sido comprados e instalados en uno de nuestros Concesionarios Chevrolet). (Chile, 2017)

4.3.1.1.3. General Motors – Chevrolet Colombia

Si el accesorio es instalado en un vehículo nuevo la garantía es de 2 años o 50.000 km, lo primero que se cumpla. En este caso la garantía que se debe tramitar es la ZREG.

Si el accesorio es instalado en un vehículo usado la garantía es de 1 año. En este caso la garantía se debe tramitar por GWM (Global Warranty Management), la transacción a usar es la ZPTI (Garantía de repuestos). (Colombia, 2017)

4.3.1.1.3. Hyundai Chile

➤ Protege su vehículo

El uso de repuestos alternativos puede afectar el funcionamiento de su vehículo.

- Protege a su familia

Sólo los repuestos originales garantizan un funcionamiento seguro de su vehículo.

- Conserva su garantía

Sólo el uso de repuestos genuinos le permiten mantener la garantía de su vehículo.

(Chile H. , 2017)

4.3.1.1.4. Toyota España

“Todos nuestros recambios tienen una garantía de 2 años, 3 en el caso de las baterías.” (Toyota España, 2017)

4.3.1.1.5. Toyota Ecuador

“La GARANTÍA TOYOTA 100 MIL tiene una validez de 5 años o 100.000 km de recorrido, lo que ocurra primero y no tiene ningún costo adicional para el comprador, se respalda en los términos del "Libro de Garantía" TOYOTA.” (Ecuador W. , 2016)

Como se aprecia en el punto anterior, las garantías de repuestos varían según la marca del vehículo, la región en donde se distribuya el automotor, la mayoría de las marcas ofrecen una garantía en repuestos y accesorios de 1 año o 10,000 kilómetros, siempre y cuando los repuestos se hayan instalados en un taller autorizado por la marca, caso contrario esta garantía será invalidada por el proveedor.

4.4. Manual informativo al usuario.



Ilustración 19 Portada Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO TABLA DE CONTENIDO • INTRODUCCIÓN • COBERTURA DE LA GARANTÍA • LO QUE NO CUBRE LA GARANTÍA • CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA • PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO • CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR • LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR • COMPETENCIA LEGAL Y PROCEDIMIENTO • DATOS DEL USUARIO	MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO INTRODUCCIÓN En la producción de todos los vehículos se han incorporado las técnicas y métodos más avanzados de ingeniería en el diseño con el propósito de asegurar la calidad y confiabilidad para que cada conductor la sienta al momento de conducir. Usted se sentirá tranquilo al saber que el fabricante de su vehículo se preocupa y le garantiza una adecuada producción, brindándole un respaldo con su red de concesionarios y talleres autorizados que lo respaldarán a nivel nacional. Su Distribuidor o Servicio Autorizado, prestará mucha atención a todas sus necesidades de servicio, usando piezas y repuestos suministrados por el importador a través de sus Talleres Autorizados. Ellos harán el mejor trabajo para conseguir que su vehículo siga superando todas sus expectativas. Este manual es la guía que le permitirá conocer los alcances y limitaciones de la garantía, como actuar en dificultades y como mantener su vehículo siempre eficiente. ¡Buena lectura y buen viaje!
---	--

Ilustración 20 Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO COBERTURA DE LA GARANTÍA En este manual se definen las condiciones generales de la garantía otorgada por el fabricante a los nuevos vehículos. 1.- La garantía consiste en el reemplazo o reparación de las piezas necesarias para corregir defectos de material, fabricación o montaje que puedan ocurrir tras condiciones normales de uso y funcionamiento, siendo la verificación de ello de exclusiva competencia de un Departamento Técnico, designado por el fabricante o por una entidad competente (Jueces). 2.- La garantía no consiste en el cambio del vehículo 3.- Los trabajos de garantía serán realizados en los respectivos talleres autorizados por el fabricante o su red de concesionarios. 4.- Los repuestos o piezas afectadas comprobadas quedan a juicio exclusivo del taller autorizado o concesionario por el fabricante. 5.- Los reclamos tienen que hacerse lo más pronto posible y en cualquier caso antes del término del periodo de cobertura de garantía. 6.- El hecho de que el vehículo no haya sido usado durante el periodo y vigencia de la garantía, no faculta a solicitar una extensión de esta. Nota: La garantía en las condiciones aquí indicadas, se limita exclusivamente a vehículos particulares de uso personal. Quedando excluidos aquellos destinados a competencias deportivas y en general a cualquier otra aplicación que demande exigencias o usos especiales, en cuyo caso, el vehículo deberá aplicar otro tipo de acuerdos con el vendedor.
--

Ilustración 21 Manual al Usuario – Fuente: Jorge Molina

LO QUE NO CUBRE ESTA GARANTÍA Y/O CADUCA

Daños por siniestros originados por cualquier causa externa

Quedan expresamente excluidos de la garantía antes mencionadas los componentes sujetos a desgaste y/o consumo, tales como neumáticos, batería, plumillas limpiaparabrisas, focos.

- Colisión, siniestro, incendio, hurto, robo, congelamiento, vandalismo, revuelta, explosión, terrorismo. Inundación, terremotos, erupción volcánica o las ocasionadas por fuerza mayor o caso fortuito.
- Los malos usos del vehículo, tales como sobre—manejo en la curvas, sobrecarga, participación en competencias de autos o similares.
- Que el daño o defecto se haya visto agravado debido a que el conductor no haya adoptado con carácter de inmediato las medidas apropiadas en el momento en que haya conocido dicho efecto o que debió haberlo conocido, después de que se haya activado el sistema de advertencia/luces testigo o medidores del vehículo.
- Daños que ocurran cuando no se han empleado repuestos originales u alternos autorizados por el fabricante.
- Si los números de identificación del vehículo y/o motor hayan sido intervenidos, alterados o no puedan determinarse con precisión.
- Adicionalmente, las coberturas no son aplicables si el kilometraje del odómetro no puede ser determinado debido a que ha sido desconectado o ha sido alterada la lectura del kilometraje.

Ilustración 21 Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO
• Daños debido a la falta de mantenimiento o uso de lubricante, fluido o combustible inadecuado para el motor (consulte con el fabricante o concesionario), para información sobre el combustible, los fluidos y el aceite adecuado para el motor de su vehículo. • Daños causados por agentes atmosféricos y/o contaminación del ambiente en el que el vehículo se desempeña como: lluvia ácida, granizo, tormentas, savia de árboles, piedras de la carretera, rayos, ambientes salinos y otros. • Llantas: la garantía es proporcionada por el fabricante de las mismas y tienen una cobertura de 5000 Km. No cubre el mal uso, desgaste normal, rajaduras, golpes, caídas en huecos, vs redazos, entre otros daños ocasionados por agentes externos a su fabricación. • Accesorios (Radios, Parlantes, Baterías y Alarmas): la garantía es proporcionada por el fabricante de estos y cubre 1 año o 20000 Km, lo que primero ocurra. No cubre uso indebido de los mismos. • Carga de aire acondicionado: la carga de aire acondicionado esta cubierto por 1 año o 20000 Km, lo que ocurra primero, a menos que se recargue como parte de otra reparación por garantía. • Garantía de pintura original: el periodo de la garantía por fallas de acabado en la pintura del vehículo o por corrosión de las superficies de la carrocería con aplicación de pintura, es de 1 año o 20000 Km., lo que ocurra primero. No cubre maltratos, abolladuras, rayones y raspones generados por el uso del vehículo, la carga que maneja, o por desgaste normal. • Garantía de Repuestos y Accesorios: los repuestos y accesorios originales adquiridos por el cliente dentro de la red de concesionarios o talleres autorizados, incluyen un periodo de cobertura de garantía de 1 año o 10000 Km, lo que primero ocurra y siempre que éstos hayan sido instalados en un concesionario o taller autorizado.	• Cuando el vehículo ha sido alterado: si se ha modificado, intervenido o reparado fuera de las condiciones originales de fabricación; tales como: instalaciones de carrocerías, desconexión de componentes e instalación o reparación de equipos, accesorios, piezas o materiales. • Sistema de escape: debido a que este sistema está sujeto a constante desgaste normal y por vibraciones por el uso del vehículo, sus componentes tiene un límite menor de garantía, 1 año o 20000 Km, lo que primero ocurra. Nota: Costos cubiertos por garantía, las reparaciones que se realicen en la red de concesionarios y/o talleres autorizados, no serán cobradas al cliente o propietario del vehículo, siempre y cuando el vehículo se encuentre dentro del periodo de cobertura de garantía. Esto incluye repuestos y mano de obra. Se excluye los servicios de mantenimiento periódico y reparaciones generales causadas por el uso del vehículo o desgaste normal, los cuales son responsabilidad y cubiertos por el cliente.

Ilustración 14 Manual al Usuario – Fuente: Jorge Molina

MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PERIÓDICO

Los mantenimientos periódicos deben realizarse dentro de los plazos de tiempo y kilometraje estipulados. Es imprescindible para la cobertura de la garantía, NO omitir ninguna revisión.

- las operaciones detalladas en el siguiente programa de mantenimiento se refieren al uso del vehículo en condiciones normales de manejo.
- Si el vehículo es utilizado bajo condiciones extremas (temperaturas excesivas, altas o bajas, excesiva tierra, entre otras), los intervalos de servicio deben ser ajustados y revisados por un Taller Autorizado por el fabricante.

Ilustración 23 Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

PLAN DE MANTENIMIENTO PERIÓDICO PREVENTIVO

Tabla 25 Plan de Mantenimiento Preventivo

[illegible]

Fuente: Jorge Molina Guevara

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Como la carta magna sobre todas las leyes se encuentra la Constitución del Ecuador, a la que se rigen todas las demás leyes y reglamentos a pronunciarse por parte de los organismos públicos y privados dentro del territorio.

Sección tercera de los Consumidores

Artículo 92.— La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Las personas que presenten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta.

El estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Sección cuarta de la defensoría del pueblo

Artículo 96.— Habrá un Defensor del Pueblo, con jurisdicción nacional, para promover o patrocinar el hábeas corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran; defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales que esta Constitución garantiza; observar la calidad de los servicios públicos y ejercer las demás funciones que le asigne la ley.

Ilustración 25 Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En esta parte del folleto daremos a conocer los artículos que enmarcan la Ley de Defensa del Consumidor, registrada oficialmente en el año 2001.

Definiciones:

- Consumidor: Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.
- Derecho de Devolución: Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos que están en la ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, si no por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.
- Información Básica Comercial: Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor deberá suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.
- Proveedor: Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa.
- Distribuidores o Comerciantes: Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- Productores o Fabricantes: las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermediarios o finales para su provisión a los consumidores.
- Importadores: Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Basándonos en el capítulo II, donde se enmarca los derechos y obligaciones de los consumidores, se hará referencia a los numerales que a bien tengan a expresar lo estudiado en cuanto a políticas de garantía.

Artículo 4.- Derechos del Consumidor.— Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contrato y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que puede prestar.
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Ilustración 26 Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

Obligaciones del consumidor.-

- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.
- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido.
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Artículo 11.- Garantía.— Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, solo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Toda garantía deberá individualizarse a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que opera.

Artículo 16.- Información de Bienes de Naturaleza Durable.— a más de la información que el proveedor debe hacer constar para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos anteriores, cuando se trate de bienes de naturaleza durable, de deberá informar sobre la seguridad de uso, las instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias.

Capítulo V

Responsabilidades y Obligaciones del proveedor

Artículo 17.- Obligaciones del Proveedor.— Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Artículo 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.— Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Artículo 20.- Defectos y Vicios Ocultos.— El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Artículo 22.- Reparación Defectuosa.— Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

Artículo 23.- Deterioro de los Bienes.— Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufra tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo tome parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

Ilustración 27 Manual al Usuario

Artículo 24.- Repuestos.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 25.- Servicio Técnico.- Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un periodo razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN.

Artículo 26.- Reposición.- Se considera un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

Artículo 27.- Servicios Profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se registrará para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

Artículo 28.- Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.- Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

CAPITULO IX PRACTICAS PROHIBIDAS

Artículo 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes:

1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito;
2. Rehusar atender a los consumidores cuando su stock lo permita;
3. Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que este lo haya solicitado. En tal hipótesis, se entenderá como muestras gratis los bienes y/o servicios enviados;
4. Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o capacidad del consumidor para venderle determinado bien o servicio;
5. Colocar en el mercado productos u ofertar la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos de competentes;
6. Aplicar formulas de reajuste diversas a las reglas o contractuales;
7. Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio; y,
8. El redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares.

Ilustración 28 Manual al Usuario

CAPITULO XIII INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 70.- Sanción General.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en monedas en curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley.

Artículo 71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

1. Cuando el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza del dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía.
2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,
3. Cuando consideramos los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.

Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez vencido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.

CAPITULO XIV COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO

Artículo 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley así como las demás leyes conexas.

- En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.
- Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Artículo 82.- Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.- En lo relacionado con el procedimiento, serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.

Artículo 83.- Informe.- Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente.

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica. El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso.

Ilustración 29 Manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

Artículo 84.- Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de la apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

- El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.
- Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de notificación.
- Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndolos que se procederá en rebeldía.
- Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario, se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días.
- Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley.

Artículo 85.- Intervención de Peritos.- Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior.

Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

Artículo 86.- Recursos de Apelación.- De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la mortificación del fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal, causará ejecutoria.

Artículo 87.- Daños y Perjuicios.- La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial No. 360 de 13 de enero del 2000.

Ilustración 30 manual al Usuario

Fuente: Jorge Molina

MANUAL DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

DATOS DEL PROPIETARIO	
FECHA DE ADQUISICIÓN DEL VEHÍCULO	/...../.....
NOMBRE DEL PROPIETARIO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
TELÉFONO	
CIUDAD	
PLACA DEL VEHÍCULO	

GRACIAS POR SU TIEMPO EN LA LECTURA E INTERPRETACIÓN DE ESTE MANUAL, PARA MAYOR INFORMACIÓN CONSULTE CON UN ASESOR DE SU CONCESIONARIA QUIEN LE BRINDARÁ MÁS DETALLES SOBRE LA GARANTÍA QUE LE OFRECE EL FABRICANTE DE SU VEHÍCULO.

Ilustración 31 Manual al Usuario – Fuente: Jorge Molina

CONCLUSIONES.

En el marco de la legislación ecuatoriana que ampara al consumidor, se encuentra artículos de protección tanto en la Constitución de la República del Ecuador, como en la Ley del Consumidor.

Los fabricantes en comparación, ofrecen garantías limitadas desde el momento en que el vehículo es entregado al cliente el momento de la compra, todas estas garantías tienen restricciones tanto en tiempo como en kilometraje.

Las autopartes y accesorios originales para postventa, adquiridos en las casas comerciales y talleres autorizados, poseen una garantía limitada, siempre y cuando estos hayan sido reemplazados en un taller de servicio autorizado por el fabricante del vehículo.

Los clientes prefieren acudir a un taller multimarca, en cuanto a mantenimientos, pero estos se sienten obligados en acudir a un taller autorizado o concesionario para continuar con la validez de la garantía del vehículo, implicándoles que tendrán que cancelar rubros mayores por dichos servicios postventa.

El manual de garantía para el consumidor final es una herramienta para los usuarios que den uso de él, se informen sobre los mantenimientos rutinarios preventivos de los vehículos y despejen sus dudas en cuanto a los artículos de la Ley del Consumidor que los ampara en caso de tener inconvenientes con la cobertura de garantía del fabricante.

Recomendaciones

La satisfacción del usuario en un servicio de postventa es fundamental. Con el pasar del tiempo se crea una fidelidad entre los talleres autorizados – concesionarios y los clientes, que no solo dependerá de la utilización de los servicios y autopartes por motivos de garantía del vehículo.

La falta de información brindada al usuario el momento de la compra de un vehículo, genera muchos conflictos a futuro con las casas comerciales o los talleres autorizados, por esta razón se debería generar una rutina capacitiva de parte de los asesores hacia los clientes, despejando y aclarando todas las dudas que se puedan presentar el momento de la transacción.

Los derechos del consumidor existen y deben ser respetados, para ellos la sociabilización de los mecanismos que permiten su efectivización es de vital importancia para así en caso que estos sean vulnerados inmediatamente se pueden iniciar acciones legales que permitan la resercción de los daños causados.

La Defensoría del Pueblo a falta de un departamento técnico el cual pueda hacer los peritajes correspondientes a los casos por vulneración de garantía, no tiene más opción que basarse en los resultados mostrados en los informes técnicos por parte de los talleres autorizados o concesionarias, para lo cual se debería crear una alianza estratégica con cuerpos colegiados especialistas en la rama de Mecánica Automotriz, como universidades, politécnicas, entre otras.

Bibliografía

Chile, C. (1 de enero de 2017). *Chevrolet Chile*. Obtenido de <http://www.chevrolet.cl/postventa/repuestos-originales-autos.html>

Chile, H. (01 de 01 de 2017). *Hiunday Chile- Repuestos*. Obtenido de <http://hyundai.cl/servicios/repuestos>

CINAE. (2015). *Cámara de la Industria Automotriz Ecuatoriana*. Obtenido de <http://www.cinae.org.ec/index.php/publi/la-industria>

Colombia, C. (1 de enero de 2017). *Chevrolet Colombia*. Obtenido de <http://www.chevrolet.com.co/accesorios-originales-carros.html>

COMEX, C. d. (1 de Enero de 2012). *Ingenieros en Comercio Exterior del Ecuador*. Obtenido de <http://ingenieriaencomercioexterior.blogspot.com/2012/06/medidas-restrictivas-referidas-la.html>

Congreso Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Quito.

Ecuador, C. (1 de enero de 2017). *Chevrolet Ecuador* . Obtenido de <http://www.chevrolet.com.ec/cliente/repuestos/repuestos.html>

Ecuador, W. (01 de 01 de 2016). *Toyota Ecuador*. Obtenido de <http://www.toyota.com.ec/toyota-garantia>

Española, R. A. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Tqp2644>

Inserny, T. (2015). *El Rincon del Vago*. Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/post-venta.html>

Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2000). Quito.

Mercado, L. O. (2011). Quito.

Toyota España, S. (01 de 01 de 2017). *Toyota España - Garantías* . Obtenido de <https://www.toyota.es/service-and-accessories/genuine-parts/recambios.json>

(Ecuador A. N., 2008)