

MéxicoAutomotriz

■ AUTOS ■ CAMIONES ■ COMPONENTES

Periodismo de análisis desde 1977.

Sigue la mala atención en Motores Alemanes de Tlalpan; la gerente, no da soluciones

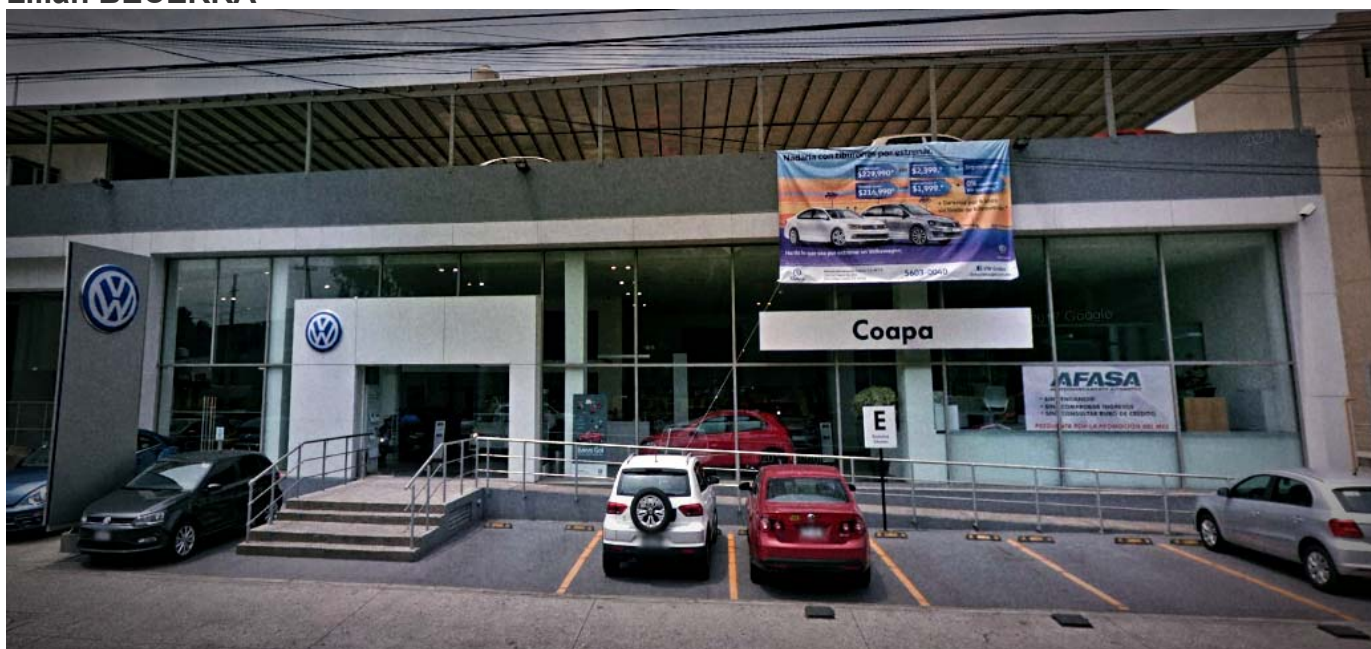
Editorial 3 abril, 2019 Armadoras, Autopartes, Distribuidores, Servicios 18 Vistas

Hasta el momento la agencia ha mantenido silencio respecto al status del Jetta

**La agencia aún no da respuestas concretas al caso de nuestra lectora Cristina Hernández*

**Una de sus opciones implica devaluar el costo del Jetta*

Lilian BECERRA



Cristina Hernández aún sigue padeciendo el mal servicio de la Agencia Motors Alemanes de Tlalpan, donde compró un Jetta hace seis meses y todavía no puede disfrutar del vehículo. Las soluciones que le proponen, no se equiparan con lo que ella debió de haber recibido tras su compra.

La gerente general de Motores Alemanes de Tlalpan, Lourdes Aguilar, le ofreció cambiarle el Jetta que compró, con valor de 304 mil pesos, por un Vento o un Polo, las dos opciones son carros más pequeños y se alejan de lo que ofrece el auto que ella adquirió.

La gerente le comentó, que le estaba ofreciendo estos autos porque eran los que correspondían al costo que ella había cubierto por el Jetta. Ya que, en el momento en que Cristina compró el auto, la agencia le ofreció un bono de 20 mil pesos, el cual ella decidió usarlo para el enganche del vehículo, así que pagó 284 mil. Pero el valor del auto es de 304 mil y es el que está asentado en la factura. Este valor se debe respetar independientemente de las ofertas que tenga cada agencia, así que la concesionaria debe ofrecerle un auto de igual valor.

Dado que Cristina no está de acuerdo con los vehículos que le ofrecen, la opción que contempla es quedarse con el Jetta con una garantía extendida a dos años más, lo cual la compromete a que sólo podrá ponerle al auto productos autorizados y vendidos por la distribuidora. Cristina aceptaría esta opción siempre y cuando la pintura y los frenos ya estén en buen estado y la garantía extendida esté respaldada por el representante legal, donde se especifique que el costo de los accesorios será menor al valor público, pues ahora está obligada a consumirlos ahí para hacer válida la garantía.

Previamente, Cristina le había sugerido a Lourdes Aguilar que la agencia le comprara el auto, teniendo en cuenta los contratos de promesa de compra-venta en los que se estipula un plazo de entrega de la factura que está con el CI Banco, pero la gerente se negó a esta opción diciéndole que no existe un instrumento jurídico que avale dicha operación.

Mientras todo esto sucede, la agencia ha guardado silencio sobre la situación del Jetta, y aún no le han informado nada al respecto. Cristina desconoce su status, si ya lo arreglaron o en qué condiciones se encuentra, lo cual también la angustia, ya que cada vez que entra el vehículo al taller sale con algún detalle más.

Este proceso es bastante agobiante para Cristina, más porque la persona encargada de solucionar el problema, todo parece indicar que carece de conocimientos sobre el producto y, además, desconoce temas administrativos, fiscales o legales. El que la gerente no cuente con este tipo de conocimientos complica aún más llegar a acuerdo.

Toda esta situación, salvo la mejor opinión de usted, la suscitó la agencia al entregar un auto con fallas y detalles estéticos. No es posible que vendan automóviles en mal estado y que no puedan resolver este tipo de situación inmediatamente. La marca VW y los millones de usuarios de ésta, ahora tienen la palabra.