

Pesadilla en el concesionario. Consulta de denuncia

Escrito por raquel77 - 04/12/2009 16:54

Hola a todos:

Tras decidirme a comprar un coche nuevo, el proceso se ha convertido en una película surrealista. Quisiera comentar el proceso de venta para que me aconsejen sobre las acciones que puedo tomar contra el concesionario.

El día 1 de octubre realicé el pedido de un coche nuevo, entregando la fianza que me pedían en el concesionario.

Les entregué el certificado de destrucción de mi antiguo coche con la finalidad de acogerme al plan 2000. En el contrato de venta no incluyeron la fecha de entrega, me dijeron que no sabían lo que tardaría en llegar el coche. En ese mismo contrato, el precio de venta incluía los descuentos del plan 2000, pero me dijeron que si el coche no llegaba a tiempo y se agotaban las ayudas tendría que pagar 1000 euros mas por el coche, acepté la propuesta.

Llamé a los 15 días para informarme de como estaba la situación y de una forma muy desagradable me dijeron que ya me informaron de que el coche tardaría en llegar y no me podían decir nada más.

Vuelvo a llamar el día 30 de octubre y me dicen que el coche se pagó el día anterior y llegaría al concesionario la semana siguiente. ¿Cómo es que si yo pago la fianza el mismo día de la firma ellos pagan el coche a los 29 días? No solo eso, la persona que me atendió me dijo que me podía dar el número de cuenta para que fuera ingresando el importe total del coche. Por supuesto me negué diciendole que hasta que no viera el coche no pagaba nada. Me contestó que el coche llega sin documentación y que hasta que no se pague no la envían y puede tardar otros 7 u 8 días, aun así le digo que no voy a pagar nada.

El 2 de noviembre me llaman a primera hora para decirme que el coche está en el concesionario. Por la tarde me paso para verlo y me dan el número de cuenta para hacer el ingreso. Me dicen que en 7 u 8 días tengo el coche en casa.

El día 3 de noviembre hago una transferencia del importe total del coche.

Pasa el plazo que me dieron sin recibir noticias de ellos. Los llamo. A partir de aquí empieza una película con el tema del plan 2000. Me dicen que no saben si castilla la mancha se va a acoger a las ayudas y que tienen que esperar a que digan algo para poder matricularme el coche. Resulta que el día anterior hicieron un comunicado en prensa diciendo que castilla la mancha se acogía a la prórroga del plan, vuelvo a llamar al concesionario y me dicen que aunque lo hayan comunicado tienen que esperar para que les manden las instrucciones de como grabar las operaciones.....blablabla.

Después de llamar a varios sitios (Junta de castilla la mancha, faconauto, fitsa, ministerio, consumo) pienso que me están tomando el pelo. Hablo con ellos y les propongo que si el problema es lo del plan 2000 se puede firmar un contrato privado en el que yo me comprometa a abonar el descuento en caso de que no me lo puedan aplicar. No hacen caso y me empiezan a hablar de confianza, que parece que no confío en ellos, que ellos han confiado en mi al pedirme un coche de casi 2 millones de pesetas y entregarles solo 300 euros.....

Varias llamadas después me piden que les de esa semana de plazo, que si el lunes siguiente no está resuelto me devuelven el dinero si quiero. El caso es que a mi lo que me interesa es el coche y no el dinero, por eso estoy aguantando todo esto.

Les digo que no me parece correcta su forma de actuar, ya que el día que fui a ver el coche no estaban seguros de que castilla la mancha se fuera a acoger a la prórroga, pero en vez de comunicármelo y decirme que esperara hasta que fuera seguro me dijeron que ingresara el dinero y en 7 días lo tendría.....yo creo que lo correcto hubiera sido que me lo dijeran y que pagara el coche una vez que

tuvieran claro si me iban a dar la ayuda o no.

Lo último que me dicen es que tienen que esperar a que se publique el decreto de la prórroga del plan en el diario oficial de castilla la mancha, para ver si las condiciones han cambiado y me puedo acoger o no. (No quieren pillarse los dedos y hacerme el descuento y que luego no se lo paguen a ellos).

Pues bien, el decreto se ha publicado esta misma mañana. He llamado al concesionario y me han dicho que hasta mañana no pueden matricular (mañana es sábado y viene el puente, encima). Le digo que no me parece normal, que si ya saben las condiciones (que por cierto son las mismas que antes) ya pueden matricularlo. Me dice que de todas formas no está el gerente y el vendedor no está autorizado para sacar la documentación, con lo cual no puede hacer nada.....

El caso es que quiero realizar todas las acciones posibles contra este concesionario, ya que el procedimiento que han seguido me parece irregular desde el principio al final. No quiero quedarme solo en una reclamación a consumo, que eso no va a ninguna parte. Quisiera saber si alguien me puede aconsejar de como poner una denuncia o que es lo que puedo hacer, si podría intentar conseguir alguna indemnización o algo así. La cuestión mas grave es que el coche está pagado desde hace más de un mes y sigue en el concesionario.....

Otra duda que tengo es que resulta que el coche es de stock, es decir, yo no pude elegir color ni extras ni nada, con lo cual pienso que ya estaría fabricado. No entiendo que en ese caso tardara un mes en llegar al concesionario, si eso depende de que ellos lo paguen a fábrica antes o después. Muchas gracias, espero noticias.

=====

Re: Pesadilla en el concesionario. Consulta de denuncia

Escrito por PreguntasFrecuentes - 04/12/2009 20:43

Hola Raquel.

Sentimos mucho lo que te ha pasado y que en vez de estar ya disfrutando de tu coche nuevo estés teniendo todos estos problemas. :(

No es normal en absoluto que el coche esté pagado desde el día 3 de Nov y tú aún no lo tengas.. :evil:
La verdad es que de todos los casos que hemos visto, es tuyo tienes razón que es el más subrealista.

el día que fui a ver el coche no estaban seguros de que castilla la mancha se fuera a acoger a la prórroga, pero en vez de comunicármelo y decirme que esperara hasta que fuera seguro me dijeron que ingresara el dinero y en 7 días lo tendría.....yo creo que lo correcto hubiera sido que me lo dijeran y que pagara el coche una vez que tuvieran claro si me iban a dar la ayuda o no. Eso hubiera sido la forma correcta de actuar. Una vez pagado es lógico que el cliente quiera tener su coche, y esta demora es incomprensible.

Tenemos un tema que no nos queda muy claro (ya sabes que esto de entenrese por escrito en internet a veces es más complicado que hablando, disculpanos).. ¿En el precio que has pagado te han descontado directamente las ayudas?

Te lo decimos porque cuando dices les propongo que si el problema es lo del plan 2000 se puede firmar un contrato privado en el que yo me comprometa a abonar el descuento en caso de que no me lo puedan a aplicar

no sabemos si

- es que has pagado todo el precio del coche menos los 1.000€ de las ayudas..y te refieres a que si el concesionario tuviera algún problema para que se las reembolsen tú te comprometes a devolverles ese dinero firmando un contrato.
- o si es que has pagado el precio total adelantando tú también los 1.000€ de ayuda que posteriormente te tendrían que devolver ellos a ti..

Unica explicación que se nos ocurre al comportamiento irracional del concesionario..:

Creemos que lo que ha ocurrido es el primer caso que te hemos dicho (sino corrígenos por favor, pero es la única explicación que se nos ocurre para todos esto..). Imaginamos que has pagado el coche descontandote el concesionario las ayudas. Se han dado cuenta después de que corren riesgos de que no se las reembolsen y se quieren asegurar de que no van a tener problemas, ya que sino, saben que les va a costar mucho que le devuelvas esos 1.000€ tú después... Si gestionan mal el Plan 2000E y no se los devuelven, en ese coche es posible que tengan casi pérdidas, ya que 1.000€ menos de beneficio es mucho en estos tiempo en que los márgenes se han reducido muchísimo.

Sobre la reclamación e indemnización:

Lo reclamable más que nada en este caso sería la espera innecesaria que te están haciendo pasar desde hace ya más de un mes que pagaste el coche. Sin embargo, como en el contrato de venta no incluyeron la fecha de entrega es complicado que salga adelante en Consumo en tu ciudad. De todas formas, como no tienes nada que perder, tampoco está mal que la pongas, ya que ese plazo de espera estando el coche pagado se excede de lo normal y es posible que ellos te aconsejen bien sobre este punto.

Lo que sí que puedes hacer y es más eficaz es presionar al concesionario para que tengan una compensación contigo por todo lo sucedido. Lo mejor es que en vez de con tu comercial pidas hablar con el jefe de ventas, para:

- mostrarle tu indignación,
- el trastorno que te han hecho al dejarte sin coche un mes, ya que para eso lo compraste de stock y si lo llegas a saber lo hubieras pedido a fábrica (exagera lo que haga falta ;)),
- la desilusión que tienes ya con ese coche después de todo lo sucedido...

y finalmente le dices si no van a tener ninguna compensación o detalle por todo lo sucedido.., como por ejemplo que te regalaran las 2 primeras revisiones gratis, o algún accesorio para el coche (echa un vistazo antes a ver qué accesorios se le pueden poner, como apoyabrazos, Navegador portatil...etc)

Si son profesionales y quieren arreglar o suavizar todo el tema contigo, deberían tener algún detalle de los que te hemos comentado contigo, qué menos... Si no hacen nada, ya sabes que le tienes que hacer la peor publicidad que puedas fuera, para que a nadie le vuelva a pasar lo que a ti, y que ellos lo sepan.

Aparte de esto, puedes hablar con el Servicio de Atención al cliente de la marca, que suelen dar un toque de atención al concesionario y probablemente se te agilizará todo para que tengas el coche cuanto antes.

Reclamaciones más allá de lo que te comentamos, te supondrían más gastos y más dolores de cabeza que otra cosa..

Esperamos que te sea de ayuda... y para cualquier consulta más no dudes en escribirnos.

Mucho ánimo y ya nos contarás cómo sigue todo, ok.

Salu2

PD:

- Para saber la fecha de fabricación de tu coche fíjate en la Ficha Técnica en la fecha que figura. Así sabrás cuánto tiempo llevaba en stock o si se acaba de fabricar hace poco.
- Para saber la fecha de matriculación, fíjate en el Permiso de Circulación de tu coche cuando te lo den. A ver qué fecha te marca.

=====