

Diversas concesionarias han aumentado las coberturas para dar confianza a los clientes

Ni dos ni tres años: marcas de autos ofrecen garantía del motor incluso de por vida

Nuevas tecnologías de sensores permiten anticiparse a fallas mayores. Para vehículos usados con menos de diez años también hay planes.



MAURICIO QUEZADA

FRANCISCA ORELLANA

Lo usual era que los fabricantes se hicieran cargo de la reparación de partes y piezas de vehículos nuevos por dos años. Algunos, por tres. Sin embargo, hoy los plazos se han extendido incluso hasta diez años o cobertura de por vida.

Está, por ejemplo, el caso de Toyota que cubre fallas por cinco años o hasta que el vehículo recorra 100.000 km, lo que ocurra primero. Para sus autos híbridos la garantía dura ocho años o 160.000 km.

La marca china Chery, en tanto, se hace cargo de por vida del motor de sus modelos. El único requisito, dice Manuel Tamayo, gerente comercial de la marca, es hacer las mantenciones periódicas en el concesionario oficial, una exigencia que hace la mayoría de los distribuidores.

Hay beneficios especiales en ciertos modelos, como el caso del SUV Great Wall Tank 300, que ofrece protección hasta seis años o 200.000 kilómetros. Si el vehículo tiene un solo propietario, la garantía se extiende en forma ilimitada, excluyendo piezas de desgaste como los frenos. Para el caso del motor y la transmisión, se contempla una cobertura de diez años o 100.000 de kilómetros, lo que suceda primero.

En Changan Uni K, en tanto, contempla seis años o hasta que se cumplan los 250.000 kilómetros.

"La extensión en los plazos de garantía de los autos nuevos refleja las mejoras que incorporan en sus tecnologías y confianza en la durabilidad de los vehículos. Los fabricantes están ofreciendo garantías más largas para demostrar la calidad y fiabilidad de sus autos, incentivando así la compra", observa Rubén Méndez, gerente de Marketing de Movicenter.

Juan Barichevich, director del área de Mecánica y Electromovilidad de Inacap, apunta que el desarrollo tecnológico de la industria ha sido vital para avanzar en este sentido.

"La incorporación de la electrónica

Los chinos Chery tienen cobertura por fallas de por vida. Se exigen hacer las mantenciones en el taller oficial de la marca.

y sistemas de sensores han permitido prevenir fallas mayores en motores por mala operación", precisa.

Los motores pueden fallar, pero siempre de manera preventiva. Es decir, sin dañar de manera significativa el motor, por lo que la reparación por garantía será bastante económica para el distribuidor o concesionario.

Méndez agrega que el mejoramiento de los servicios de posventa es una respuesta también a la mayor competencia.

"Una garantía más larga puede ser sinónimo de menor riesgo y costos de mantenimiento futuros para el comprador, haciendo que el vehículo sea más atractivo", señala.

De hecho, Tamayo considera que en algún minuto se podría ofrecer garantía completa del vehículo de por vida, pero para que ello ocurra se tiene que aumentar el uso de las mantenciones en los lugares oficiales.

"Lo único que quiere el fabricante es transmitir seguridad al comprador", plantea.

Para usados

Poco a poco aparecen también alternativas de garantías para el segmento de autos usados con menos de diez años de antigüedad. En este caso, el nuevo dueño paga un monto extra mensual para asegurar cobertura ante fallas o reparaciones

imprevistas por un cierto periodo al momento de comprarlo en una concesionaria.

"Estas coberturas están transformado el mercado automotor porque les está agregando un valor significativo a los automóviles de segunda mano", destaca Méndez.

Fabrizio Álvarez, country manager de Garantiplus Chile, indica que con estos servicios permiten acceder a reparaciones hasta por el valor comercial del vehículo con hasta diez años de antigüedad o 150.000 kilómetros. Los planes parten en \$25.000 al año (\$2.082 mensuales) para cobertura de diez elementos del tren automotor en caso de falla de fabricación, como la bomba de aceite, culata o pistones del motor, el piñón de ataque del diferencial o la bomba de aceite del sistema de dirección.

Indica que un vehículo en torno a los \$15.000.000 y antigüedad de entre cuatro a diez años, con menos de 150.000 kilómetros, puede optar a una garantía mayor por unos \$550.000 al año (unos \$45.883 mensuales).

Se puede solicitar, independientemente de si se está pagando con crédito.

"Sin embargo, al agregarlo dentro del crédito permite dividir el costo en los meses que dure el crédito. Por ejemplo, una garantía full, similar a la garantía original de un fabricante,

podría quedar en menos de \$15.000 mensuales agregándolo a un crédito de 36 o más", estima.

Barichevich indica que le ha tocado ver concesionarios que ofrecen garantías extendidas por un plazo de siete años o hasta 300 kilómetros.

Méndez agrega que son una forma de asegurarle al cliente que el vehículo fue revisado y está en buenas condiciones para circular, lo que entrega mayor confianza a quienes lo están comprando.

Álvarez aclara que este tipo de servicios no son seguros porque no están sujetos a siniestralidad.

"Más bien apuntan a eventualidades de fatiga de material y fallas inesperadas en general, las que no necesariamente tienen que estar asociadas a un accidente. En un auto usado, la posibilidad de usar la garantía el primer año (desde que tiene la garantía extendida) es de 78%", destaca.

¿En qué se usa más estas garantías?

"En el número uno están las reparaciones a los sistemas electrónicos del auto, que tienen una tasa de falla mayor, las radios, pantallas o los sistemas de infoentretenimiento. El segundo corresponde al sistema de climatización y el tercero, el tren motor, especialmente cajas de cambio automáticas".