

En Agosto de 2008 encargué mi actual vehículo, un Peugeot 407 Coupé con matrícula 4464 FYB, en el concesionario oficial Peugeot de Barcelona: Barcelonesa. El comercial que me atendió fue David Guzmán. Como condición de mi pedido, el señor Guzmán accedió a regalarme las barras del techo y los porta-skis, cadenas de nieve y la instalación del kit de manos libres bluetooth.

El 5 de diciembre de 2009 se me entregó el vehículo, junto a las cadenas de nieve y el kit de manos libres instalado. Las barras del techo y los porta-skis no se me entregaron porque el señor Guzmán me dijo que el coche no podía llevar.

A medida que fueron pasando las semanas el kit de manos libres del coche empezó a dar problemas: varias personas me comunicaron que no me escuchaban correctamente cuando mantenía una conversación telefónica mediante dicho; así que decidí llamar al concesionario. La respuesta que recibí del concesionario fue que lo más probable era que el problema fuese del teléfono o de la configuración del kit manos libres. Por ello, y con la voluntad de poner punto y final al problema del kit manos libres, cambié mi teléfono, pero no fue suficiente, el problema persistía, todas las personas con las que hablaba me escuchaban muy flojo.

Ya en febrero de 2009 tuve el primer incidente serio con el vehículo cuando me encontraba en la localidad de Sant Julià de Vilatorrada. Después de dejar aparcado el vehículo correctamente cerrado la noche del día anterior, el coche amaneció con las ventanas y las puertas totalmente abiertas. Por supuesto no me dejé el vehículo abierto, menos aún con las ventanas bajadas en la montaña en pleno invierno. Desde ese momento esta situación se ha ido repitiendo en diversas ocasiones más en diferentes zonas; que recuerde en la puerta de mi domicilio en un par de ocasiones, en el centro comercial de Sant Cugat del Vallés y en el parking privado del trabajo.

Debido a que esta grave incidencia se ha ido repitiendo de forma aleatoria, me es muy difícil especificar la frecuencia con lo que lo hace.

Pero eso no es todo. Además, el vehículo ha sufrido otros problemas eléctricos o electrónicos que no han hecho más que aumentar mi preocupación sobre el funcionamiento de un coche aun en garantía y, a mi parecer, de alta competitividad. En diversas ocasiones los retrovisores se han quedado a medio abrir, como si estuviesen sueltos. A veces ha sucedido al abrir el coche y en otras ocasiones mientras me encontraba circulando, de modo que iban dando golpecitos.

En una ocasión se abrió el portón trasero mientras iba circulando. También me he encontrado con que la dirección del vehículo hace ruido al girar el volante.

Corrió el tiempo hasta que hace unos meses llevé el vehículo a su primera revisión al taller oficial Peugeot Francisco Morera. Allí es donde expuse todos los problemas que acabo de mencionar. Debo decir que recibí un excelente trato por parte del personal del taller.

A continuación expongo las soluciones que realizaron sobre los diferentes puntos mencionados:

- Kit manos libres: al desmontar el salpicadero para comprobar la instalación, vieron todo un cúmulo de cables unidos, con cinta aislante, y me comentaron que tal y como habían realizado la conexión era muy difícil averiguar por qué iba mal. Me aseguraron que cualquiera de los cables podría ser el causante del problema. Además, me comentaron que existe un adaptador para la radio que facilita la conexión y la hace más limpia, evitando problemas electrónicos o eléctricos. También apuntaron a que los problemas eléctricos podrían venir de una mala instalación del kit manos libres. Como solución me recomendaron poner el adaptador y limpiar la instalación del kit manos libres. Así se hicieron.
- Retrovisor: cambiaron el retrovisor.
- Dirección: cambiaron la electrobomba.
- Apertura de puertas y ventanas: me actualizaron la BSI.

Después de recoger el vehículo, el kit manos libres seguía sin funcionar correctamente. Ahora me escuchaban bien, pero yo escuchaba un zumbido muy fuerte al encender el vehículo, apagarlo, y al conectar el kit manos libres o desconectarlo. Además, el retrovisor del lado contrario también empezó a funcionar mal como el del otro lado, así que volví a ir al concesionario para que lo comprobaran.

Después de dejar el coche unos días, me llamaron y me dieron una noticia algo sorprendente: no es posible instalar un kit manos libres en este coche, el departamento de Plataforma de Peugeot así lo había asegurado. Y no sólo eso, sino que el departamento de Plataforma Peugeot aseguró que no era posible que la instalación de mi kit manos libres la hicieran en un concesionario oficial, ya que lo tienen terminantemente prohibido.

Por otro lado me cambiaron el retrovisor del lado opuesto.

El responsable del taller, al igual que el departamento de Plataforma de Peugeot, me recomendó llevar el vehículo al concesionario donde adquirí mi vehículo, que son quienes deberían solucionar el problema y quienes me deberían dar una explicación referente a por qué se había realizado la instalación de un kit manos libres que la propia marca prohíbe terminantemente instalar.

Por problemas de trabajo no pude llamar para pedir cita en el taller de Barcelonesa hasta octubre de 2009. Mi primera llamada para pedir cita fue un poco surrealista. Éste es el resumen de la conversación telefónica:

1. En primer lugar hablé con un recepcionista. Me informó que el problema del kit de manos libres era de VN (vehículo nuevo) y que, por lo tanto, debía dirigirme al comercial que me vendió el vehículo, David Guzmán.
2. Me pasaron con el señor Guzmán desde el mismo taller. En primera instancia, el señor Guzmán recibió mis explicaciones muy mal. De hecho, me invitó a denunciarle, ya que en una ocasión me recriminó que me quejara al haber obtenido un buen precio en su día en adquirir el coche. La conversación finalizó encargándose él personalmente de ponerse en contacto con el Jefe de Taller, quien fue en su día el responsable de la instalación del kit manos libres.

Me gustaría anotar que desde la última visita al concesionario Francisco Morera y a Barcelonesa, el vehículo se volvió a abrir en 2 ocasiones de manera automática.

El día 2 de noviembre llevé el vehículo al concesionario Barcelonesa, y expliqué con todo detalle de nuevo a su Jefe de Taller los problemas con los que me había encontrado con el vehículo: kit manos libres, apertura automática de las puertas y ventanas y uno nuevo que se había sumado, la dificultad de engranar la marcha atrás.

Ese mismo día solicité a su Jefe de Taller un vehículo de sustitución, ya que necesito un vehículo para ir a trabajar. Este me dijo que no se podía solicitar hasta haber verificado la avería y después de 24 horas. Además, debía pedirlo yo en Atención al Cliente de Peugeot.

Esperé al día siguiente, 3 de noviembre, para contactar con el departamento de atención al cliente mediante la web de Peugeot, solicitar el vehículo de sustitución e informar a Peugeot de los problemas que tenía con el vehículo y pedirles si podían interceder y poner algo de orden. En menos de 24 horas Atención al cliente de Peugeot me llamó para informarme de que me pertocaba coche de sustitución y que se volverían a poner en contacto en breve conmigo para darme instrucciones. Fue la última vez que me llamaron. Desde ese día me voy poniendo en contacto casi a diario con Atención al Cliente de Peugeot y nunca me dan una respuesta más allá de que pasan mi consulta o demanda al departamento correspondiente, y que están estudiando la posibilidad de darme un vehículo de sustitución.

A los 2 días de dejar el vehículo, el señor Luis García, Jefe de Taller de Barcelonesa, me llamó y me preguntó qué quería hacer ahora con el kit manos libres. Mi respuesta fue clara, quería que funcionase correctamente, como debería funcionar. Además le recalqué que lo más importante eran las puertas y ventanas que se abren solas.

Al tercer día me volvió a llamar y me dijo que la única solución era instalar un altavoz suplementario por donde sonaría el audio del kit manos libres, perdiendo la eficacia de sonar por todos los altavoces como en su día me dijeron que sería. Mostré mi descontento, y me dijeron que buscarían alternativas.

Al cuarto día llamaron de nuevo y me dijeron que habían detectado el problema del engranaje de las marchas, que se me cambiaría el embrague, y que habían encontrado una solución para el kit manos libres: un modulador que permitiría el funcionamiento correcto sin tocar la instalación. Me aseguraron que el coche lo tendría el lunes siguiente, día 9 de Noviembre.

No recibí más noticias de Barcelonesa hasta el 12 de noviembre, día en que me dijeron que el coche ya estaba listo y me informaron de que me habían instalado finalmente otro altavoz para el kit manos libres, que se había cambiado el embrague y los cojinetes de rueda, y que la única solución para la apertura automática de puertas y ventanas era cambiar la frecuencia del mando distancia.

Llegados a este punto le pregunté al Jefe de Taller si la solución para la apertura de puertas y ventanas era realmente acertada, pues soy ingeniero informático y tengo nociones básicas de electrónica. Desde mis conocimientos, no confiaba en que esto solucionase el problema. El Jefe de Taller me respondió que no sabían que le pasaba al vehículo, ya que no podían reproducir el fallo, es decir, que no me podían asegurar que la avería se solucionase una vez cambiada la frecuencia del mando a distancia.

Ese mismo día (12 de noviembre) fui a buscar el vehículo, acompañado de un amigo técnico electrónico.

A primera vista ya detecté que a mi vehículo le faltaba un sensor de aparcamiento trasero, y parecía que tenía un pequeño rasguño alrededor. Le comenté este punto al Jefe de Taller, quien enseñándome una hoja donde estaba señalada la parte trasera de un vehículo, me aseguró que mi coche ya estaba así al entrar en el taller. Yo le pedí explicaciones y no firmé esa hoja -la hoja que me dieron como hoja de entrada no estaba marcada la parte trasera del vehículo. Finalmente admitió que podía ser que al lavarlo ellos para entregarlo saltara.

En segundo lugar comprobé la reparación del kit manos libres. Volvía a escuchar el zumbido al encender y apagar el coche, además de que el sonido era claramente peor que antes, ahora sólo sonaba por un altavoz. El Jefe del Taller me dijo en tono irónico que yo había pedido que funcionase.

En tercer lugar, el Jefe de Taller me informó que se había cambiado el kit de embrague y el bimasa para solucionar el problema de engranaje, y los cojinetes de rueda para solucionar el problema del ruido en circulación.

En referencia al problema de apertura automática de puertas y ventanas, éste me dijo que no podía hacer nada más, que no sabían qué le pasaba. Yo le pedí si no podía elevar el problema, que alguien de Peugeot España directamente lo comprobara. La respuesta fue que no, que Peugeot le había dicho que sólo cambiara la frecuencia. Que me lo llevase y lo probase, y si volvía a pasar que lo trajera.

Yo indignado le dije que no podíamos funcionar así, que nos arriesgábamos a que lo volviera a hacer, que en caso de que lo hiciera habían muchas posibilidades de que el vehículo pudiera ser sustraído, podían robar cualquier cosa del interior o podía mojarse si llovía y estaba a la intemperie.

El Jefe de Taller me confesó que lo entendía pero que estaba haciendo de un grano de arena una montaña, y lo que no podía hacer era demandar a la marca por mí. Por mi parte, continuo sin estar dispuesto a llevarme mi vehículo con un funcionamiento ineficiente.

Hoy, 19 de noviembre, aún no están totalmente solucionados todos los problemas, continuo sin vehículo de sustitución y no quiero circular con el coche en este estado por miedo a que se vuelvan a repetir las incidencias, y aún peor, afecte a algún punto de seguridad electrónicamente controlado, como por ejemplo: ABS, ESP, dirección, etc.

SOLICITO que un plazo máximo de cuarenta y ocho horas después del recibo de este escrito:

- Se me comunique toda la información de que disponen de lo expuesto.
- Se me garantice la reparación de las deficiencias descritas, así como el perfecto funcionamiento del vehículo.
- Se extienda el período de garantía del vehículo.

- Se me facilite un vehículo de sustitución hasta haberse solucionado todas las incidencias, así como la indemnización por todos los días que he estado privado de él.

Quedo a la espera de noticias tuyas.

Les Franqueses del Vallés, a 19 de Noviembre de 2009