

ENTREVISTA VIVIANA RAMOS PÉREZ

- *Bienvenida Viviana a esta entrevista con nosotros, queremos escuchar tu testimonio de la experiencia vivida con tu vehículo. Cuéntanos, ¿Qué marca, modelo y cómo lo adquiriste?*

Hola, muchas gracias por la invitación, y espero que mi testimonio sea de ayuda para las personas que quieren adquirir un carro para que no cometan errores a la hora de comprarlo, que se asesoren bien y que a la hora de mantenerlo consulten siempre con alguien que sepa del tema para no llevarse sorpresas cuando vayan a venderlo. Bueno mi carro era un Renault Clio Dynamique modelo 2008 de color negro. Lo adquirí en un concesionario en el norte de la ciudad de Bogotá; lo compre en concesionario porque era mi primer carro, el tema de la financiación y que eran vehículos supuestamente certificados, me daba mayor seguridad para la compra a pesar que el valor comercial era más alto, creí que esta era la mejor opción ya que no tengo conocimiento de carros, así que me acerque allí en búsqueda de mi primer carro esperanzada que sería asesorada de la mejor manera.

- *Vale, ¿Cómo llegaste a escoger esa marca y modelo para ti?, ¿Cómo supiste que era el ideal?*

Bueno, la verdad buscaba más el vehículo que se ajustara a mi presupuesto y que fuese pequeño, con bajo consumo de combustible ya que lo usaría para ir al trabajo y salir los fines de semana. Y pues, al acercarme al concesionario, ellos al escuchar esto me ofrecieron el Renault Clio que tenían en vitrina, y que era según ellos, la mejor opción para mí.

- *¿En qué estado se encontraba el carro?*

Mecánicamente, tenía unos detalles pendientes de mantenimiento, que según mis cuentas de lo que me decían que costaba, lograba hacerle si me dejaban a un buen precio el carro. Estéticamente, el carro estaba perfecto... brillaba y se veía hermoso. Me comentaban en el concesionario que ellos acababan de hacerle un polichado y le habían eliminado los rayones con máquina porque el color era difícil de mantener, pero que ya se encontraba como nuevo y que la pintura era la original, es decir, no había sido repintada ninguna pieza.

- *¿Realizaste alguna inspección o peritaje al vehículo independiente al concesionario antes de realizar la compra?*

La verdad, no lo hice. Confié en lo que ellos me decían, ya que al ser una empresa dedicada a ese trabajo, creí que la opción más segura y que ellos no me iban a vender un carro en mal estado.

- *¿Te arrepientes de no haber inspeccionado el carro?*

En este momento, si me arrepiento. Porque como dicen por ahí, pague la novatada y me di cuenta que la gente se aprovecha de la falta de conocimiento de los demás.

- *Bueno, cuéntanos como te fue con el carro una vez realizada la compra.*

Como estaban pendientes unos mantenimientos, logre reducir el valor del carro en 500.000, con lo cual me sentí satisfecha ya que llame a un taller especializado y me dijeron que por esos arreglos me cobraban 400.000 a 450.000. Así, que lo compre y cuando ya tuve el carro, lo lleve al taller Renault para hacerle el mantenimiento. El carro me funcionó bien, a pesar que no sabía del camino que iba a empezar en tema de repuestos, porque por el kilometraje y el uso el carro empezó poco a poco a pedir cambio de una cosa u otra, lo cual me pedía más dinero.

- *¿Cómo le hacías la limpieza general al carro?, lo lavabas tú misma, o lo mandabas lavar.*

El carro usualmente lo mandaba lavar a un lavadero cerca a mi casa o al trabajo, la verdad no lo hacía con frecuencia ya que no lo veía necesario y pues se ensuciaba muy seguido por el color, entonces lo hacía con poca frecuencia. Lo que a veces hacía era lavarlo los fines de semana en mi casa, con lo mismo de siempre, unos trapitos, balde y jabón.

- *Alguna vez, ¿le aplicaste alguna cera o elemento de protección a la pintura vehículo?*

Una vez, estando en Homecenter, compre una cera Simoniz para brillar el carro. Y con la ayuda de mi hermano la aplicamos cuando lo lavamos, y pues quedo brillante por poco tiempo, porque al lavarlo se cayó la cera. Esta me duro dos usos más, ya que en los lavaderos le daba la cera y les pedía el favor que me lo enceraran con este producto.

- *Esta cera que aplicaste, para que fin la compraste?*

Principalmente la compre porque había oído que tocaba encerar el carro para que siguiera brillante y pues la verdad, como no se mucho del tema, la compre buscando una que ofreciera eso, brillo.

- *Ahora, cuéntanos como te fue con el proceso de venta de tu carro.*

Bueno, por temas de dinero decidí vender el carro. Así que empecé a ofrecerlo a los conocidos, a publicarlo en mis redes sociales y a llevarlo a concesionarios de carros usados. Cuando fui, cada vez salía más sorprendida del valor que me ofrecían por mi carro. Era un 30% a 40% menos de lo que me había costado, y no había pasado un año desde su compra. Ellos me mostraban ciertos parches que tenía mi carro, al ponerlo en la luz el carro se veía muy rayado, pero por rayones muy muy pequeños que lo hacían ver como opaco. También me señalaban las

unidades opacas, como el plástico envejecido, y lo más complicado, era el techo, que estaba muy muy opaco y me decían que estaba fogueado, yo no tenía ni idea que era eso. Un amigo me dijo que lo publicara en Tucarro.com, pague el aviso más caro y así el tiempo pasaba, y no tenía ofertas a pesar que la gente iba a verlo, me decían que muchas gracias pero no volvían a llamar. Ya después de un tiempo, preocupada empecé a indagar con los más cercanos, de quien podía recomendarme alguien que me ayudara a venderlo y ver que podía hacer para no perderle tanto dinero, ya que con lo que me ofrecían pagaba solo una parte de la deuda al banco, y aun así, quedada un saldo, es decir no era viable ya que yo quería cancelar la totalidad.



- *Cuéntanos, ¿cómo llegaste a nosotros?*

Bueno, un amigo me dijo que conocía a alguien que estaba entrando en el negocio de los vehículos y que me podía ayudar. Que lo llamara y que quizá él podía mirar el carro y ver que se podía hacer. Así que hice contacto y agendamos una cita.

- *¿Cómo te pareció el proceso que se llevó a cabo? Explícales a todos desde tu perspectiva, que se hizo.*

El proceso para mí, fue una total solución a una situación que en verdad, no le veía solución... más que “regalar” mi carro por mi necesidad económica a los concesionarios, quienes eran los que me daban ofertas, ya que las personas que lo veían por mis anuncios, no me daban ofertas. Así que, cuando agendamos la cita, lo que hicieron fue hacer como una valoración del carro, se tomó nota de las cosas por revisar, se inspeccionó los documentos de carro y se asignó una cita nueva en un lugar donde valorarían el estado de la pintura de mi carro que era la situación problemática a la hora de venderlo. En esta inspección, me consultaron acerca del historial del vehículo, del estado cuando se compró y de cómo había sido mi tenencia con el carro... como lo había lavado, donde lo guardaba y ese tipo de cosas. Y siguieron, explicándome como estaba compuesta la pintura de un vehículo,

y que realizarían un diagnóstico de la pintura general del carro. En ese punto no tenía ni idea de para qué yo debía saber eso o de qué me serviría, pero como ellos me dijeron: al ser propietaria de un carro, debo conocer estas cosas y que no pase, lo que justamente me paso a mí. Así que con unos instrumentos revisaron el grosor de la pintura en general, mostrándome un valor por cada pieza y explicándome el estado real de mi carro.



- *¿Cuéntanos como fue el diagnóstico?*

Yo estaba súper asustada en este punto, no sabía que esperar y temía lo peor. Cuando ya nos sentamos y me mostraron el resultado, me contaron que el techo de mi carro estaba así, era porque había perdido en su totalidad el barniz, estaba al 0% pero que era la pintura original, es decir la capa externa de pintura se había

perdido. Esto se debía a varias opciones, un mal proceso de pintado, falta de protección del carro en la intemperie, entra varias cosas. Ahí fue donde recordé, que el parqueadero de mi casa está al aire libre, y pues estaba expuesto al sol y al agua permanentemente. Además, que cuando compre el carro en el concesionario me habían dicho, que lo habían pulido para quitarle los rayones y dejarlo brillante, que fue como lo compre. Me contaron que el resto del carro, tenía un alto grado de opacidad, es decir había perdido el brillo por rayones, y que el capot tenía niveles muy bajos de barniz, que estaba en tan solo 15%, creo, y pues que me mostraron algunos rayones profundos que no se podían arreglar pero que eran normales por el uso de carro. En el resto de partes estéticas del carro, era necesario el cambio de algunas partes internas dañadas por el desgaste como la cosita de los cambios, también me dijeron que las unidades delanteras y traseras se podían limpiar y pulir, así como la exploradora se podría abrir y limpiar (no como en el concesionario que me decían que se debían cambiar las 4 y la exploradora por unas nuevas).







- *¿Cuál fue la solución?*

Claro que sí me dieron solución, me dieron un presupuesto de inversión con valores claros para cada elemento a arreglar, con lo cual yo misma fui testigo de que se cambiaría y porque. Además, que me explicaron el valor de inversión que debía hacerle al carro, que eran unos 500.000 pero que esto generaría que mi carro estuviera en un estado muy bueno y que yo pudiera poner un precio competitivo para no perderle y que fuese mucho más rápida la venta, que era lo que más me preocupaba.

- *¿Cuánto tiempo tomó este proceso?*

Fue súper rápido, el carro duró una semana en el proceso que me dijeron, era alistamiento para la venta. Le bajaron, pulieron y recuperaron el brillo original de las 4 unidades, así como el de la exploradora que me dijeron que estaba llena de agua. En la parte estética, le pintaron el techo de nuevo, y al resto del carro le hicieron un proceso de corrección de pintura, pero para eso, me mostraron los valores actuales que tenía de barniz, y me dijeron que en las zonas de poco barniz, lo que harían era reducir lo que más se podía para evitar poner en riesgo la pintura de la pieza. Y ya por último, me dieron el diagnóstico final, con los valores que había quedado el carro, así como una explicación de cómo debía cuidar el carro... esto lo guarde para dárselo al nuevo dueño que comprara mi carro.



- ¿Hubo cambio en la estética de tu carro?

Del cielo a la tierra, mi carro era otro cuando lo vi, ni siquiera cuando lo compre se veía así de brillante, parecía nuevo o recién pintado en verdad. Los rayones que tenía mi carro desaparecieron, la pintura se veía como nueva y mi negrito brillaba sin rayones. Además que le hicieron un proceso de limpieza y desmanchado a todo el interior, la tapicería estaba impecable. Prácticamente dejaron el carro totalmente listo para quien lo comprara se enamorará de él, fijándose en elementos pequeños como bombillos, marcas de desgaste, engrase, lavado de motor, revisión de niveles. En ese punto me dio guayabo al verlo tan lindo, pero debía venderlo.





- *¿Cómo continuaste con la venta?*

Bueno, al ya tener el carro impecable les consulte si me podían asesorar con la venta ya que en este punto, era otro de cuando inicie. Y entramos en la segunda parte, que me pareció muy interesante y que yo no había hecho. Revisaron no solo el valor de vehículos del mismo modelo y kilometraje; sino que entraron a revisar el valor ante Fasecolda, y revisaron si tenía reportes de choques por los seguros... para con ello, llegar a un valor justo. Ya con ese valor, lo que hicieron fue una sesión de fotografías nuevas del carro y una masiva publicación en páginas de venta de vehículos, redes sociales y grupos de venta. Una vez publicado, empezaron a llegar los clientes, y a tener ofertas más justas por el valor de mi carro, lo que me llevo a venderlo a la semana y media de su publicación, lo cual para mí fue una bendición, ya que pude pagar al banco y quedar tranquila.

- *¿Recomendarías de nuevo nuestros servicios?*

Por supuesto que los recomendaría, fue un apoyo totalmente profesional y sentía que sabían del tema totalmente... explicándome cada paso, el quizá porque sucedió, como se debía corregir y mejor aún, como evitar que volviera a pasar; esto es súper importante porque muchos compramos un carro sin saber más que lo que nos explican en un curso de como conducir. Porque un carro es una inversión que y que requiere de cuidados, porque no solo es echar gasolina y cambiar aceite, el cuidado va más allá, si uno quiere tenerlo bien y que a la hora de venderlo no pases un mal momento.

- *Dinos, ¿qué elementos consideras podemos mejorar?*

Elementos a mejorar... bueno, creo que es importante la formalización de la empresa les daría una base muy fuerte para poder recomendarlos de una manera más directa, ya que de esta manera empiezan a tener un nombre que los respalda como marca. Dentro de los servicios que presten, seria buenísimo que ofrecieran los productos ideales para uno cuidar el carro, ya que hay tantos en el mercado que uno no sabe cuál es el ideal, y para qué sirve cada uno. Y quizá en el proceso de publicación, como se los comente, creo que un video semi profesional del vehículo puesto en venta, puede llegar a captar la atención de los compradores, ahorrando con ello tiempo.

- *Que aprendizajes obtuviste de esta experiencia.*

Muchos aprendizajes. El asesorarse de personas expertas en el tema antes de tomar cualquier decisión, cuando uno va a comprar un carro y también cuando lo vaya a vender, ya que uno puede ver las cosas muy bien, pero en realidad hay un trasfondo diferente. Quizá con un poco de inversión uno puede llegar a ganarle más al carro y hacerlo en mucho menos tiempo, creo que sí vale la pena. Yo creí comprar mi carro con la pintura perfecta con los que yo consideraba eran los que más sabían,

y lo que ellos hicieron fue dañarla cuando la brillaron, ya que cuando me lo dieron tenía muy poco barniz, con lo cual, debido a mi falta de conocimiento en el tema, nunca protegí la pintura, ni lave el carro debidamente... lo que llevo a un estado complicado estético de mi carro cuando lo fui a vender. Y digamos, ya sé cómo está compuesta la pintura de un carro, como se debe cuidar para que no se raye cuando lo lavo, ya sé que debo proteger la pintura de cualquier carro, no solo con cera sino que hay otros productos coatings que evitan que la lluvia, el mugre y la contaminación afecten el carro. En general, aprendí que el no invertir correctamente en el cuidado estético de mi carro, lleva a un deterioro que genera no solo que se vea feo... sino que mi pierda valor, con lo que sé que nadie quiere que su carro valga 40% menos por no cuidarlo, y que digan que la solución es pintarlo de nuevo.

Viviana Ramos Pérez

Cel. 312 426 02112

E-mail: bvramosp@gmail.com