México, Distrito Federal

14 de abril de 2015

Centro de Servicio Sonyi

Departamento de quejas

Vengo a presentar queja por el deficiente servicio técnico que en el reclamo de garantía dejó inservible mi teléfono celular.

El 23 de agosto de 2016 compré un teléfono de su marca, modelo Sonyi-Vulcano, en la tienda Electroide, localizada sobre Ejército Nacional y Periférico.

El equipo funcionó en forma adecuada hasta fines del mes pasado, en que la carga de batería comenzó a indicar que la batería estaba totalmente cargada, pero se agotaba después de alrededor de una hora de funcionamiento.

Acudí a la tienda donde compré el equipo, y me indicaron que con ellos la garantía sólo era de 30 días, mientras que con el fabricante es de 1 año.

Como estoy dentro del periodo de garantía con el fabricante, el día 7 de abril acudí a sus instalaciones, donde se me pidió que dejara mi equipo en revisión durante 24 horas, ya que harían una observación del equipo con un cambio de batería.

Al día siguiente acudí y me dijeron que el problema no es la batería, sino que el centro de carga tiene una falla y hay que reemplazarlo, y que la reparación tendría un costo de $375.00.

Estuve de acuerdo con la reparación presupuestada, y se me indicó que pasara el día 10 a recoger mi teléfono.

Cuando recogí el teléfono me lo entregaron con carga al 99% de la batería, y al conectarlo no marcaba que estuviera cargando, porque, según me indicaron, la batería estaba llena. Recogí el equipo y en la noche, antes de dormir, revisé la carga, y al estar a un 75%, lo conecté para completar la carga. Sim embargo, no funcionó la carga.

Como su centro de servicio sólo funciona de lunes a viernes, y el sábado se agotó la batería, todo el fin de semana estuve sin comunicación, y el teléfono nunca cargó, a pesar de intentar la carga en varias ocasiones.

El lunes acudí de nuevo al centro de servicio, y de entrada me dijeron que probablemente es mi cargador el que está defectuoso. El técnico lo conectó con diferentes cargadores y con ninguno funcionó; por lo que desarmó el teléfono y dijo que el centro de carga estaba quemado otra vez. Probó sacando la batería de otro equipo que estaba encendido, y el teléfono no funcionó. Probó la batería de mi teléfono y mi cargador en otro aparato y comenzó a cargar.

El técnico me indicó que esta vez la reparación tendría un costo de $2,000, pues además del centro de carga, tendría que cambiar la tarjeta lógica. Solución con la que no estoy de acuerdo, pues casi equivale al costo de nuevo teléfono.

Por lo que, siendo responsabilidad de su servicio técnico las fallas de mi teléfono, solicito la reposición del equipo o el reembolso de lo que pagué por esa mala reparación.

Esperando comprendan esta desagradable situación, agradezco su pronta atención.

Ángel González Márquez.