

# Las firmas electrónicas ganan impulso



La pandemia de coronavirus aceleró el uso de nuevas tecnologías, herramientas en línea y procesos digitales para vender vehículos por parte de los concesionarios.

Ahora, casi un año después de que la enfermedad de COVID-19 remodelara la forma en que los estadounidenses compran casi todo, los minoristas de automóviles de todo el país esperan que la fiebre del comercio electrónico provocada por la pandemia elimine la necesidad de tinta húmeda.

Las asociaciones estatales de concesionarios franquiciados han estado trabajando con agencias estatales de vehículos de motor y legislaturas de cabildo durante años en un intento por permitir firmas electrónicas, particularmente en los formularios de título y registro. Los líderes de esos grupos de traficantes dicen que esos esfuerzos se han acelerado o siguen siendo una prioridad dada la pandemia.

Ahora tienen un camino hacia el éxito a seguir. Florida, como ejemplo, autorizó firmas electrónicas en transacciones de vehículos a través de concesionarios en marzo de 2020 cuando el coronavirus comenzó a propagarse en los Estados Unidos. Algunos concesionarios en el estado posteriormente han estado procesando ventas sin que el comprador tenga que poner la pluma en papel, dijo Ted Smith, presidente de la Asociación de Concesionarios de Automóviles de Florida.

"La pandemia inmediatamente trajo lo que he estado pidiendo durante dos años", dijo Smith a *Automotive News*. "Las ofertas digitales están en vigor en Florida para el futuro."

## **Largo camino**

Otros estados también han suavizado las restricciones en torno a las firmas húmedas, por ejemplo, un portavoz del Departamento de Vehículos Motorizados de Texas dijo que el estado permite firmas digitales. Pero todavía no está claro cuán extendido ha estado el cambio en todo el país, y si los concesionarios que pueden usar firmas electrónicas para terminar acuerdos realmente lo están haciendo.

Más avances podrían estar en camino este año.

En Nueva Jersey, los legisladores están considerando un proyecto de ley para exigir a la agencia de vehículos de motor del estado que acepte toda la documentación de compra de vehículos que se ha firmado electrónicamente. La asociación de concesionarios de vehículos nuevos de California probablemente intentará de nuevo este año obtener la aprobación de una legislación que digitalizaría las firmas en los contratos de ventas y arrendamiento que ahora requieren tinta húmeda.

Para los concesionarios, el progreso está atrasado desde hace mucho tiempo.

"Esto es algo que debería haber sucedido hace mucho tiempo", dijo Larry Zinn, gerente general de Warren Henry Auto Group en Florida.

"Deberías poder comprar un coche sin tener firmas mojadas", dijo. "Es una experiencia de cliente más conveniente. Ya sabes, no tiene contacto, que es lo que nuestros consumidores quieren".

Durante mucho tiempo se ha considerado que el comercio minorista de automóviles es más lento para adaptarse al comercio electrónico que otros sectores minoristas. Pero la transición digital de la industria estaba en marcha antes de la pandemia, ya que los concesionarios trabajaban para mejorar la experiencia del cliente y ser más convenientes y eficientes. Los minoristas y proveedores varían en la forma en que definen una compra en línea de extremo a extremo, pero en cualquier caso, exigir a un cliente que firme físicamente un formulario en papel antes de tomar las llaves generalmente impide que una transacción se considere 100 por ciento digital.

Pero ser digital, hasta cada firma con una chaqueta de acuerdo, pagaría dividendos para los distribuidores y los consumidores, dicen los defensores. Algunos beneficios probables: reducir el papel, acelerar el tiempo de transacción, obtener acuerdos financiados más rápido y mejorar la satisfacción del cliente.

"Hemos cambiado a firmas electrónicas en la mayoría de los departamentos de mis cuatro tiendas Nissan", dijo Scott Smith, presidente de Smith Automotive Group cerca de Atlanta. "El almacenamiento y la seguridad de los documentos asociados con los documentos de firma húmeda es un costo importante. Una tienda de gran volumen puede tener 3.000 clientes en el centro de servicio al mes. Cada visita requiere que el cliente firme tres o cuatro páginas. Usted marca un montón de cajas con firmas electrónicas."

A pesar de los beneficios, no todos los estados aceptan documentos firmados digitalmente. Treinta y cinco estados tienen leyes para permitir firmas electrónicas específicas para el título y el papeleo de registro en los libros, y 26 de ellos han dado el siguiente paso para adoptar políticas que rijan cómo aceptarlas, según la unidad Dealertrack de Cox Automotive, que supervisa las regulaciones de titulación y registro electrónico de los estados.

Los documentos que deben firmarse físicamente a menudo incluyen una declaración de divulgación de cuentakilómetros o un formulario de poder seguro.

El objetivo es lograr que más estados autoricen firmas electrónicas durante el proceso de titulación y registro, dijo Sarah Hunsicker, directora de asuntos gubernamentales de Dealertrack Registration and Title Solutions.

La promulgación de legislación para permitir la firma electrónica es el primer paso, dijo. El desarrollo de políticas específicas para que las agencias de vehículos de motor acepten firmas electrónicas puede ser más complejo, lo que requiere recursos y procedimientos para autenticar la identidad de un cliente y almacenar registros de forma segura.

"Creo que este año tiene un montón de promesas", dijo Hunsicker. "Covid ha sido un acelerador."

## **Transformacional**

En Florida, el Departamento de Seguridad Vial y Vehículos Motorizados del estado en marzo pasado comenzó a aceptar firmas electrónicas en varios formularios, incluyendo solicitudes de título y declaraciones de divulgación de cuentakilómetros, según un aviso que el departamento emitió ese mes.

Una portavoz del departamento de vehículos de motor de Florida dijo a Automotive News por correo electrónico que no se requiere tinta húmeda para los clientes de los concesionarios franquiciados hoy en día, siempre y cuando el minorista cumpla con requisitos específicos. Las firmas electrónicas son opcionales, no son necesarias, dijo.

Algunos concesionarios de Florida se han aprovechado del nuevo sistema.

Brian Kramer, gerente general de Germain Toyota de Nápoles, dijo que su tienda hizo el cambio en marzo. Las firmas electrónicas son ahora el valor predeterminado, dijo Kramer. Los clientes se van con los documentos de acuerdo guardados en unidades flash; aquellos que quieren copias en papel deben solicitarlos.

El concesionario pasó varios meses digitalizando sus procesos internos y trabajando con los proveedores para establecer un proceso seguro para presentar electrónicamente los documentos de título y registro. Kramer dijo que

retiró varias impresoras de concesionarios para desalentar el uso de documentos en papel. Germain Toyota incluso anuncia su proceso sin papeles.

Los clientes generalmente no habían traído firmas electrónicas hasta que el concesionario comenzó a recogerlas, dijo Kramer, "y luego dijeron: 'Wow, ya es hora'."

"Ha sido transformador para nosotros", agregó.

Las regulaciones que rigen las firmas electrónicas generalmente se dejan a los estados. Una ley federal existente ofrece un marco, y un modelo de ley nacional escrito hace unas dos décadas — la Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas — fue dejado a los estados para adoptar, aunque podrían modificar el lenguaje.

California, por ejemplo, eximió a los contratos de venta condicional y arrendamiento de automóviles de su versión de la ley uniforme y exige que se firmen con tinta húmeda. Brian Maas, presidente de la Asociación de Concesionarios de Automóviles Nuevos de California, dijo que su grupo probablemente perseguirá un proyecto de ley este año para cambiar eso. Dos esfuerzos anteriores no tuvieron éxito.

Maas dijo que la asociación también está instando al Estado a avanzar más rápido para adoptar una política de firma electrónica de cuentakilómetros.

En "California, el hogar de Silicon Valley, deberíamos ser capaces de encontrar una manera de equilibrar la necesidad de una divulgación apropiada del consumidor y un proceso de ventas más eficiente", dijo Maas.

Hunsicker dijo que ahora es posible que los 50 estados acepten firmas electrónicas de cuentakilómetros, aunque no todos lo hacen. En 2015, el gobierno federal aprobó un paquete de financiamiento del transporte que incluía un lenguaje que permitía a los estados adoptar procesos de firma electrónica para declaraciones de cuentakilómetros, pero la NHTSA tardó hasta 2019 en desarrollar una regla final que los estados pudieran seguir.

Algunos estados optaron por esperar a que esa regla desarrollara una política en lugar de arriesgarse a no cumplir con los requisitos de la NHTSA, dijo Hunsicker.

La Asamblea General de Nueva Jersey aprobó por unanimidad en enero un proyecto de ley que autorizaría la venta de vehículos en línea y prohibiría a la Comisión de Vehículos Motorizados de Nueva Jersey rechazar la documentación de compra de vehículos por estar firmada digitalmente. El proyecto de ley está pendiente en un comité estatal del Senado.