

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE ARBITRAJE

Si usted ha pasado a través de un programa de arbitraje por el estado y tiene una queja acerca de la operación del programa, puede comunicarse con el Programa de Certificación de Arbitraje, Departamento de Asuntos del Consumidor, 401 S Street, Suite 201, Sacramento, CA 95814; (916) 323-3406. Esta agencia determina si un programa de arbitraje patrocinado por el fabricante debe estar certificado por el estado y a la vez, supervisa los procedimientos del programa para cerciorarse de que a los consumidores se les esté brindando una resolución justa y rápida a sus disputas. La certificación estatal se otorga cuando un programa de arbitraje demuestra que cumple sustancialmente con los reglamentos federales y estatales. El Programa de Certificación de Arbitraje no revisa las decisiones del programa.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA LEY DE VEHÍCULOS NUEVOS DEFECTUOSOS PUEDE COMUNICARSE CON EL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR DE CALIFORNIA AL (800) 952-5210 O EN SU SITIO WEB EN WWW.DCA.CA.GOV Y SOLICITAR LA PUBLICACIÓN “AYUDA AL CONSUMIDOR SOBRE LA LEY DE VEHÍCULOS NUEVOS DEFECTUOSOS”.

PROGRAMAS DE ARBITRAJE CERTIFICADOS POR CALIFORNIA

JUNTA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR PARA ENTABLAR QUEJAS CONTRA NEGOCIOS (BETTER BUSINESS BUREAU)

AUTOLINE
4200 Wilson Blvd., Suite 800
Arlington, Virginia 22203-1804
(800) 955-5100

AM GENERAL (Hummer),
Bentley, BMW, Ford (Lincoln,
Mercury), General Motors,
Buick, Cadillac,
Chevrolet, GMC, Geo,
Pontiac, Oldsmobile, H2),
Hoda/Acura, Hyundai,
Isuzu, Land Rover,
Lotus Cars, Nissan/Infiniti,
SAAB, Saturn, Volkswagen/Audi.

PROGRAMA DE ACUERDO DE DISPUTA DE CALIFORNIA (CDSP)

(888) 300-6237

Porsche Toyota (Scion)

PROGRAMA DE ARBITRAJE PARA EL CONSUMIDOR VEHÍCULO RECREACIONAL (CAP-RV)

Coachmen Recreational Vehicle,
Georgie Boy Manufacturing, LLC,
National RV Holdings, Inc., R-Vision,
Inc., Winnebago Industries, Inc.
(Todos los chasis de vehículos motorizados excepto los que se pueden remolcar y chasis Ford).



JUNTA DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS NUEVOS

Estado de California

Arnold Schwarzenegger, **Gobernador**

Agencia de Transporte, Vivienda y Comercio

Sunne Wright McPeak, **Secretaria**

Departamento de Vehículos Motorizados

Programa de Servicios de Mediación para el Consumidor

La Junta de Vehículos Motorizados Nuevos de California tiene la autoridad de mediar disputas de todo tipo entre miembros del público y concesionarios y fabricantes de autos nuevos. La meta de la Junta es llegar a un acuerdo mutuamente aceptable y amigable entre las partes actuando como un enlace. La Junta no tiene la autoridad para hacer cumplir las leyes y no puede ordenarle al fabricante o concesionario reemplazar o reembolsar el precio de compra de un vehículo. No obstante, a menudo, los esfuerzos de mediación de la Junta resultan en una resolución aceptable de la disputa. Asimismo, la información obtenida mediante los esfuerzos de mediación de la Junta puede ser de utilidad para el consumidor en arbitraje o en una audiencia en la corte.

El Programa de Servicios de Mediación ofrece asistencia gratuita a los consumidores involucrados en una disputa con un fabricante o concesionarios de autos nuevos. Típicamente, la Junta maneja quejas que surgen con acuerdo(s) de venta/arrendamiento o con problemas mecánicos/o de garantía del vehículo. El objetivo principal del programa es brindarle a los consumidores información que les permitirá entender su situación y darles a conocer las opciones disponibles para ellos. Los consumidores pueden comunicarse con la Junta, hablar con un representante y solicitar un formulario de mediación para queja(s) si desean resolver su disputa vía mediación. La mediación es facilitada a través de la Junta por sus Representantes de Servicios de Mediación, los cuales se mantienen neutrales para poder actuar eficazmente como intermediarios en disputas de consumidores. La comunicación entre todas las partes de la disputa, por teléfono y correspondencia por escrito, es solicitada y se exhorta. Los Representantes de Servicios de Mediación no son abogados y no brindan una opinión legal o dan consejo legal.



LEY SOBRE VEHÍCULOS NUEVOS DEFECTUOSOS (LEMON LAW)

Muchos consumidores se comunican con la Junta buscando información de la Ley sobre Vehículos Nuevos Defectuosos. Esta oficina no tiene poder para hacer cumplir esta ley. La Ley de Protección al Consumidor Tanner (comúnmente conocida como la Ley sobre Vehículos Nuevos Defectuosos), Sección 1793.22 del Código Civil de California, solamente se hace cumplir en un tribunal de ley civil. La Ley sobre Vehículos Nuevos Defectuosos le brinda al consumidor la presunción de que su vehículo está defectuoso si el fabricante o su representante no puede reparar el vehículo para conformarlo a las garantías expresadas aplicables después de un número razonable de intentos. La ley crea una presunción legal de que el fabricante ha hecho un número razonable de intentos para conformar el vehículo a las garantías expresadas aplicables, ya sea dentro de los primeros 18 meses o las primeras 18,000 millas, lo que ocurra primero, uno o más de los siguientes ocurre:

- (1) La misma disconformidad resulta en una condición que probablemente cause muerte o serios daños corporales si el vehículo se maneja y dos o más intentos de reparación se le han hecho en la disconformidad (un defecto o mal funcionamiento que sustancialmente deteriora el valor de uso o seguridad del vehículo) por el fabricante o sus agentes, y por lo menos una vez, el comprador o arrendador le ha notificado directamente al fabricante de la necesidad de reparar la disconformidad, o bien,
- (2) Cuatro o más intentos de reparación se han hecho en la misma disconformidad por el fabricante o sus agentes, y por lo menos una vez, el comprador le ha notificado directamente al fabricante de la necesidad de reparar la disconformidad, o bien,
- (3) El vehículo ha estado fuera de servicio por un total acumulativo de más de 30 días naturales.

Y

El comprador, por lo menos una vez, le ha notificado directamente al fabricante de la necesidad de reparar la disconformidad.

Si se cumplen todas estas normas, se presume que su vehículo es un vehículo defectuoso. Sin embargo, esta es una presunción refutable, y el fabricante tiene derecho a probar que no existe un problema, que no se han realizado un número razonable de intentos de reparación, o que el problema no imposibilita sustancialmente el uso del vehículo, su valor o seguridad.

Si el fabricante brinda un programa de arbitraje autorizado por el estado, el consumidor debe presentar la disputa a dicho programa antes de utilizar la presunción de la Ley sobre Vehículos Nuevos Defectuosos en un tribunal de ley.

QUÉ HACER SI LA MEDIACIÓN NO FUNCIONA

Si la mediación no tiene éxito, el Representante de Mediación le brindará al cliente información acerca de métodos alternos para resolver su disputa. El siguiente paso lógico para resolver una disputa es el arbitraje. El arbitraje solamente está disponible para disputas con el fabricante, y es un proceso informal donde el consumidor y el fabricante acuerdan permitirle a una tercera parte rendir una decisión en una disputa entre ellos. Las decisiones de las juntas de arbitraje son obligatorias con el fabricante, pero no con el consumidor. Los consumidores deben revisar el manual de dueño de vehículo o el folleto de información sobre la garantía para determinar si el fabricante ofrece arbitraje. Si la decisión del panel de arbitraje no es satisfactoria para el consumidor, el siguiente curso de acción es consultar con un abogado particular acerca de posibles remedios legales en un tribunal de ley.

Usted puede obtener un formulario de solicitud de mediación llamando al (916) 445-1888, por E-mail al nmyb@pacbell.net, por Internet en la página web en nmbv.ca.gov, o escribiendo a
New Motor Vehicle Board
Mediation Services Program
1507 – 21st Street, Suite 330
Sacramento, California 95814

LO QUE UN CONSUMIDOR DEBE HACER

Si un consumidor está involucrado en una disputa con un concesionario o fabricante, éste primero deberá intentar resolver el problema directamente con las partes involucradas. Todo contacto con las partes deberá documentarse, y cualquier contacto con el fabricante con respecto a un problema mecánico con su producto deberá hacerse por escrito y enviarse al fabricante vía correo certificado y solicitar acuse de recibo. El documentar datos exactos es un elemento clave para resolver una disputa.

HECHOS

En California no hay un periodo de tres días para arrepentirse por la compra/arrendamiento de un vehículo. Una vez que se entra en contrato, por lo regular, el cliente está legalmente obligado a éste.

*Los contratos de Servicio pueden cancelarse y el consumidor tiene derecho a un reembolso completo dentro de los primeros 60 días para un vehículo nuevo o dentro de los primeros 30 días para un vehículo usado. El consumidor debe brindar notificación por escrito de su cancelación de contrato al concesionario dentro de estos periodos de tiempo. Si se ha hecho un reclamo contra el contrato, el consumidor tiene derecho a un reembolso prorrateado.

*El concesionario está obligado a brindarle al consumidor una copia de cualquier orden de trabajo de garantía después de completar la reparación.

*Si un consumidor compra un vehículo que ha sido readquirido por el fabricante debido a un defecto de garantía, el consumidor debe ser notificado de la razón por la cual el vehículo fue readquirido antes de que éste entre en un contrato para comprarlo. El vehículo deberá tener una calcomanía pegada en el marco izquierdo de la puerta que lea “Comprado (por el fabricante) por ser Vehículo Nuevo Defectuoso”, (Lemon Law Buyback).