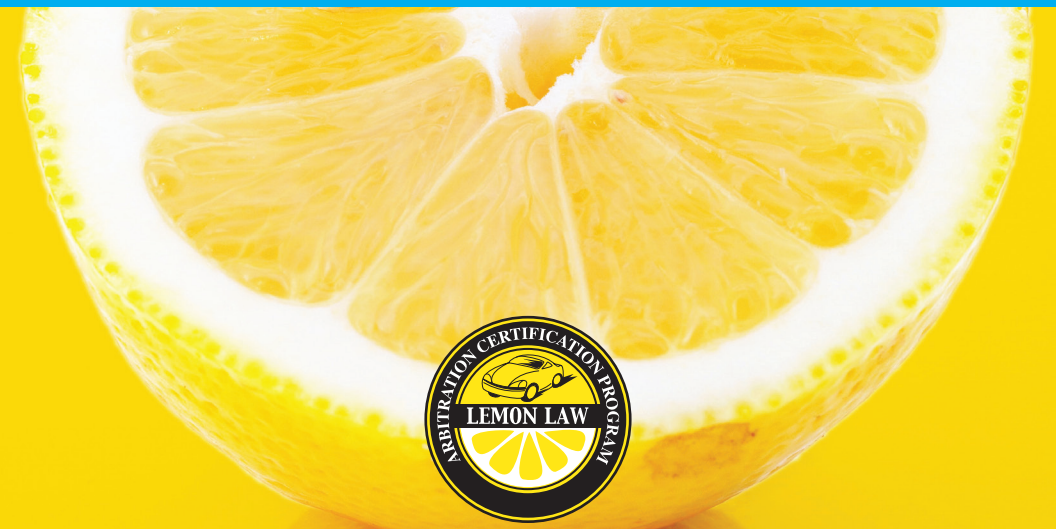
# Ayuda para Consumidores Bajo la Ley de Limón




CALIFORNIA DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

REVISADO 2016

ARBITRATION CERTIFICATION PROGRAM

LEMON LAW

Programa de certificación de arbitraje
(ACP, por sus siglas en inglés)

# Quiénes somos

El rol del ACP es desempeñarse como reguladores estatales y cumplir con las obligaciones reglamentarias a fin de asegurar que todos los programas de vehículos certificados por el Estado de California sigan cumpliendo, sustancialmente, con las normas que rigen el proceso de arbitraje.

La misión del ACP es proteger a los propietarios de automóviles nuevos de California asegurando que los programas de arbitraje certificados por el Estado proporcionen un proceso justo y expeditivo para resolver las controversias relacionadas con la Ley de vehículos defectuosos (Lemon Law).

El ACP no certifica procesos de mediación ni lleva a cabo audiencias de arbitraje, ni modifica o revoca decisiones.

# Qué regula el ACP

El ACP debe revisar todas las operaciones de los programas certificados por el Estado. Como reguladores estatales, el ACP revisará varios componentes de cada programa certificado a lo largo del año a fin de asegurar que las operaciones de los programas de arbitraje de terceros se sigan cumpliendo sustancialmente, realizando lo siguiente:

- Auditar, en forma aleatoria, las audiencias de arbitraje certificado por el Estado llevadas a cabo en toda California a fin de asegurar que el personal y los árbitros de los programas de arbitraje estén adecuadamente protegidos de la influencia que pueda ejercer el fabricante, y que la audiencia se lleve a cabo de conformidad con las reglas y con los procedimientos del programa de arbitraje.
- Auditar, en forma aleatoria, las concesionarias del fabricante certificado a fin de asegurar que se proporcione la información adecuada a los consumidores en los materiales de garantía y en los centros de servicios para los casos en los que los consumidores estén atravesando controversias sobre la garantía.
- Auditar, en forma aleatoria, expedientes de casos de programas de arbitraje certificados por el Estado que hayan sido sometidos a arbitraje, declarados no aptos y resueltos antes de la audiencia de arbitraje a fin de asegurar que el programa abrió y cerró reclamos adecuadamente, de conformidad con las reglas y con los procedimientos del programa.
- Investigar reclamos presentados por el consumidor contra los programas de arbitraje certificados por el Estado, contra los fabricantes, y contra el personal y los árbitros de los programas.
- Realizar inspecciones anuales de programas certificados por el Estado, de administradores y de oficinas centrales de fabricantes a fin de asegurar que cumplen con las reglas y con los procedimientos del programa, y con las leyes de California.
- Coordinar con el Departamento de Vehículos de Motor a fin de asegurar que los títulos de vehículos requeridos estén correctamente marcados.

# Contenido


Introducción ..... 4
Ley de vehículos defectuosos de California: Generalidades ..... 5
Ley de garantía del consumidor Song-Beverly ..... 6
Presunciones de la Ley de vehículos defectuosos* ..... 7
Definición legal de vehículo nuevo** ..... 8
Proceso de arbitraje certificado por el Estado ..... 9
Proceso gratuito ..... 10
Requisitos de elegibilidad para arbitraje ..... 11
Cómo presentarse para arbitraje ..... 12
Sin necesidad de abogados ..... 12
Plazos ..... 13
Laudos posibles ..... 14
Qué esperar de un laudo de readquisición/reemplazo ..... 14
Conciliación/mediación ..... 17
Consejos para arbitraje ..... 19
Recursos adicionales ..... 23

# Introducción

Un vehículo nuevo debería significar que usted no tiene que preocuparse por averías, por problemas mecánicos ni por la seguridad. ¿Qué ocurre si este le genera un dolor de cabeza por las reiteradas visitas al distribuidor para su reparación? La Ley de vehículos defectuosos (Lemon Law) de California protege a los compradores y a los arrendatarios de defectos graves de garantía que el distribuidor o el fabricante no puedan reparar. En algunos casos, usted puede tener derecho a un reemplazo o a un reembolso por su vehículo. Este folleto responde preguntas acerca de la Ley de vehículos defectuosos y proporciona información sobre el proceso de arbitraje, las recomendaciones para el sistema de registro, y las fuentes de asesoramiento y de asistencia. en lo que respecta al proceso de arbitraje certificado por el estado de California, **no debe interpretarse como asesoría legal.**

# Ley de vehículos defectuosos de California: Generalidades

La Ley de vehículos defectuosos de California requiere que un fabricante de vehículos que no pueda reparar un vehículo, a fin de cumplir con la garantía expresa del fabricante, después de una cantidad razonable de intentos de reparación lo reemplace
o readquiera.

Aunque no exista una cantidad fija de "intentos razonables de reparación", la presunción de la Ley de vehículos defectuosos de California contiene pautas para determinar cuándo se ha realizado una "cantidad razonable" de intentos de reparación.

La Ley de vehículos defectuosos de California cubre los siguientes vehículos nuevos y usados que se vendan o alquilen en California y que vengan con garantía de vehículo nuevo del fabricante:

- Automóviles, pick-ups, camionetas y vehículos deportivos utilitarios
- Chasis, cabina de chasis y tren motriz de una casa rodante.
- Vehículos propiedad del distribuidor y de demostración.
- Muchos vehículos adquiridos o alquilados principalmente para fines comerciales.
- Vehículos adquiridos o alquilados para fines personales, familiares o domésticos.

La Ley de vehículos defectuosos de California aplica a lo largo de todo el período de garantía original del fabricante del vehículo. Consulte su manual de garantía del fabricante del vehículo para verificar los períodos de garantía que le corresponden a su vehículo.

# Ley de garantía del consumidor Song-Beverly

En 1970, California sancionó la Ley de garantía del consumidor Song-Beverly que exige a todos los fabricantes volver a adquirir o cambiar los productos defectuosos que no pudieran reparar después de una "cantidad razonable" de intentos de reparación.

En 2007, la Ley se modificó para permitir que los miembros de las Fuerzas Armadas que se encuentren en California o que sean residentes de dicho estado ejerzan sus derechos de conformidad con la Ley, independientemente del lugar en donde hubieran adquirido o registrado sus vehículos.

# Presunciones de la Ley de vehículos defectuosos*

Dentro de la Ley Song-Beverly, hay una pauta de presunción en donde se presume que un vehículo es "defectuoso" si se cumplen los siguientes criterios dentro de los 18 meses de la entrega al comprador o al arrendatario, o de las 18000 millas en el cuentakilómetros del vehículo, lo que ocurra primero:

- el fabricante o sus representantes han realizado dos o más intentos para reparar una falla cubierta por la garantía que podría causar muerte o lesiones físicas graves si se conduce el vehículo;
- el fabricante o sus representantes han realizado cuatro intentos o más para reparar la misma falla cubierta por la garantía;
- el vehículo ha estado fuera de servicio por más de 30 días (no necesariamente todos al mismo tiempo) mientras se lo reparaba por cualquier cantidad de fallas cubiertas por la garantía;
- los problemas están cubiertos por la garantía, reducen, sustancialmente, el uso, el valor o la seguridad del vehículo para el consumidor y no se causaron por abuso del vehículo;
- Si lo requieren los materiales de la garantía o el manual del propietario, el consumidor tiene que notificar directamente al fabricante acerca del(de los) problema(s), preferentemente, por escrito. La notificación se debe enviar al domicilio que se muestra en la garantía o en el manual del propietario (para los ítems 1 y 2).

Si se cumplen estos criterios, la Ley de vehículos defectuosos presume que el comprador o el arrendatario tienen derecho a un vehículo de reemplazo o a un reembolso del precio de compra. Sin embargo, esta presunción admite prueba en contrario. El fabricante puede demostrar que no se cumplieron los criterios (por ejemplo, porque las fallas son menores) y; por lo tanto, el comprador o arrendatario no tendrá derecho a un vehículo de reemplazo ni a un reembolso.

***Fuente: Sección 1793.22(b) del Código Civil de California**

# Definición legal de vehículo nuevo**

La Ley de vehículos defectuosos cubre vehículos de motor nuevos, por ejemplo:

- Un vehículo nuevo adquirido o utilizado principalmente para fines personales, familiares o domésticos.
- Un vehículo nuevo con un peso bruto por debajo de las 10.000 libras adquirido o utilizado principalmente para fines comerciales (siempre que el propietario o el comercio no tengan más de cinco vehículos registrados en California).
- Chasis, cabina de chasis y partes de propulsión de una casa rodante.
- Un vehículo propiedad del distribuidor, "de demostración" u otro vehículo de motor vendido con una garantía de automóvil nuevo del fabricante (como un vehículo usado).
- Vehículos adquiridos o alquilados.
- El "vehículo de motor nuevo" no abarca:
    - ninguna parte de una casa rodante diseñada, utilizada o reparada principalmente para vivienda humana o
    - una motocicleta o un vehículo de motor que no esté registrado de conformidad con el Código Vehicular porque se va a operar o a utilizar exclusivamente como un vehículo todo terreno.

****Fuente: Sección 1793.22(e) del Código Civil de California**

# Proceso de arbitraje certificado por el Estado

Muchos fabricantes de vehículos ofrecen un proceso de arbitraje en California. Si un consumidor elige utilizar este proceso, un tercero neutral (un árbitro) decidirá si se ha realizado la cantidad razonable de intentos de reparación y qué compensación debería otorgarse al consumidor. Estos fabricantes han aceptado cumplir con la decisión del árbitro si el consumidor la acepta.

Algunos de estos fabricantes de vehículos, voluntariamente, procuran la certificación de su programa de arbitraje del Programa de Certificación de Arbitraje del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. Esta certificación puede limitar la responsabilidad civil de los fabricantes. A fin de alentar el uso de arbitraje, la ley establece que antes de que los consumidores puedan usar la "presunción de la Ley de vehículos defectuosos" en un tribunal, primero deben recurrir al programa de arbitraje certificado por el Estado del fabricante.

Estos programas de arbitraje certificados por el Estado de California capacitan a árbitros en la adopción de resoluciones justas y expeditivas de las controversias de consumidores a fin de que entiendan y tomen decisiones sobre las fallas cubiertas por la garantía de los vehículos de los consumidores.

Los fabricantes participantes se pueden encontrar en la información sobre los Programas de Arbitraje certificados por California adjunta o visitando el sitio web de ACP en **www.LemonLaw.ca.gov**.

# Proceso gratuito

El arbitraje es una manera gratuita y relativamente simple de resolver controversias sobre la garantía. No hay gastos de presentación para abrir un reclamo para arbitraje. Los fabricantes participantes financian los programas de arbitraje. La ley, las normas y el control de ACP están diseñados para asegurar que esta financiación no tenga influencia en las decisiones del programa de arbitraje y que los programas de arbitraje estén suficientemente aislados del fabricante, de conformidad con las disposiciones de la Sección 3398.1 del Título 16, Código de Normas de California.

# Requisitos de elegibilidad para arbitraje

Para presentar un reclamo para arbitraje, su vehículo:

- se debe haber comprado o alquilado en California a un vendedor minorista,
- debe estar cubierto por la garantía original del fabricante o dentro de los seis (6) meses de su vencimiento,
- se debe haber comprado o alquilado para fines personales, familiares o domésticos.
- Un vehículo nuevo con un peso bruto por debajo de las 10.000 libras adquirido o utilizado principalmente para fines comerciales (siempre que el propietario o el comercio no tengan más de cinco vehículos registrados en California).
- Chasis, cabina de chasis y partes de propulsión de una casa rodante.
- Un vehículo propiedad del distribuidor, "de demostración" u otro vehículo de motor vendido con una garantía de automóvil nuevo del fabricante (como un vehículo usado).
- Los miembros de las Fuerzas Armadas que se encuentren en California o que sean residentes de ese estado ejerzan sus derechos de conformidad con la Ley, independientemente del lugar en donde hubieran adquirido o registrado sus vehículos.

# Cómo presentarse para arbitraje

Se exige que todos los fabricantes con un programa de arbitraje certificado por el Estado de California describan los pasos específicos para presentarse para arbitraje en sus materiales de garantía.

Algunos fabricantes proporcionan una solicitud para arbitraje en el paquete de información que viene con el vehículo al momento de la compra o del arrendamiento.

Asimismo, usted puede obtener o completar una solicitud llamando al programa de arbitraje del fabricante que aparece en la información sobre Programas de Arbitraje certificados de California adjunta o visitando el sitio web de ACP en **www.LemonLaw.ca.gov.**

# Sin necesidad de abogados

Los programas de arbitraje certificados por el Estado de California son procesos informales de resolución de controversias que no requieren de un abogado. Dado que el proceso es informal, los programas asisten al consumidor y al fabricante para recabar las pruebas que presentará cada parte de manera de poder compartirlas con ambas partes y presentarlas al árbitro antes de la audiencia de arbitraje. El árbitro oirá los testimonios y analizará las pruebas presentadas tanto por el consumidor como por el fabricante en la audiencia. Además, las partes pueden elegir no concurrir a la audiencia y presentar las pruebas con testimonio escrito (declaraciones) o sin este.

Asimismo, las partes pueden elegir contratar un abogado para que las represente en la audiencia o para que procese su reclamo de arbitraje. No obstante, el árbitro no otorgará honorarios de abogados a menos que el fabricante hubiera elegido incluirlos como una compensación en la solicitud de arbitraje certificado por el Estado de California. Consulte con su fabricante, con el programa de arbitraje o con el ACP para obtener más información.

Usted debe estar al tanto de que cualquier decisión emitida por un árbitro se puede usar como prueba para futuros procesos, por ejemplo nuevos arbitrajes y/o juicios en tribunales civiles.

# Plazos

Todos los programas de arbitraje certificados por el Estado de California están sujetos a los siguientes plazos:

- Los programas deben procesar su reclamo dentro de los 40 días. El árbitro debe tomar una decisión e informarla al consumidor dentro de los 40 días de la fecha en la que se abrió el reclamo. (Este requisito de 40 días se puede demorar por hasta 30 días para obtener información adicional, por una investigación de expertos técnicos solicitada por el árbitro o por un período de siete días para aquellas controversias en las que el consumidor no hubiera procurado una compensación del fabricante en forma directa).
- El fabricante debe cumplir con la decisión del árbitro (si el consumidor la acepta) dentro de los 30 días a partir del momento en el que se notifique al fabricante la aceptación del laudo. Este requisito de 30 días se puede demorar por razones que estén fuera del control del fabricante o de su representante, lo que abarca cualquier demora directamente atribuible a actos u omisiones del consumidor.

# Laudos posibles

Un árbitro puede otorgar cualquiera de los siguientes (los laudos se emiten según cada caso):

- Un intento de reparación adicional.
- Un vehículo de reemplazo.
- Un reembolso del precio de compra.
- Reembolso por gastos circunstanciales (remolque, alquiler de automóvil, etc.)
- Sin compensación.
- Otro (algunos fabricantes ofrecen un contrato de servicio extendido u honorarios de abogados).

Usted tiene la opción de elegir entre la readquisición o el reemplazo del vehículo.

Consulte con su fabricante, con el programa de arbitraje o con el ACP para obtener más información acerca de los posibles laudos que un árbitro puede emitir. Tenga en cuenta que el árbitro no puede alterar los términos de la garantía expresa de vehículos nuevos del fabricante.

Si el consumidor acepta la decisión, el fabricante debe cumplirla.

# Qué esperar de un laudo de readquisición/reemplazo

Si la decisión del árbitro le otorga un reemplazo o devolución de dinero de su vehículo, y está sujeta a la sección 1793.2(d) del Código Civil, dicha

decisión requerirá que el fabricante reemplace el vehículo o pague una indemnización, de conformidad con las secciones 1793.2(d)(2)(A), (B) y (C) del Código Civil. La decisión incluirá el pago por gastos incidentales en la medida que lo autorice la ley, incluyendo las secciones 2711 a 2715 del Código Comercial y las secciones 1793.2 (d)(2) y 1794(a) y (b) del Código Civil; e incluirá todos los costos razonables por reparación, remolque y alquiler de autos, impuestos de venta o uso, cuotas de registración, licencias y otros cargos oficiales, penalidades por pagos anticipados o cancelación temprana y gastos financieros, si efectivamente fueron pagados por el consumidor o este incurrió en ellos (pero no es necesario incluir los cargos por los que el consumidor es justamente responsable). Si el árbitro decide que el fabricante tiene derecho a una compensación por millaje o recorrido en millas, esta será calculada de conformidad con la sección 1793.2(d)(2)(C) del Código Civil.

Se presentan algunos ejemplos a continuación:

### Deducción por daños

Por ejemplo, el vehículo del consumidor tiene un año de antigüedad y 15.000 millas de recorrido. El laudo arbitral La decisión del árbitro establece la recompra del vehículo. En el momento de la audiencia de arbitraje, el árbitro inspeccionó el vehículo y encontró daños en el ensamblaje tanto del guardabarros como del faro de la parte delantera izquierda. El árbitro verificó durante la audiencia de arbitraje que una compañía de seguros había pagado al consumidor $3.500 para reparaciones, las cuales él el consumidor no había completado al momento del arbitraje. El árbitro podrá deducir esta cantidad del monto total por recompra que se le otorgue al consumidor.

### Los fabricantes no pueden hacer deducciones por daños

Por ejemplo, el vehículo del consumidor tiene dos años de antigüedad y 20.000 millas de recorrido. El vehículo tiene dos golpes en las puertas, algunos rasguños debajo del parachoques delantero, posiblemente causados por piedras en la carretera, y tres rasguños en el capó. Dado que tiene dos años de antigüedad y 20.000 millas de recorrido, el vehículo muestra signos de desgaste previsibles debido a las condiciones de la carretera y otras situaciones que se encuentran normalmente cuando se usa un auto durante ese tiempo. Las consecuencias normales de conducir un vehículo son consideradas en la deducción legal por millaje o recorrido en millas. Un árbitro no puede hacer deducciones por este tipo de daño.

**Un consumidor puede ser responsable por tener un millaje o recorrido en millas superior al permitido por los términos del contrato de arrendamiento.**

Por ejemplo, la audiencia de arbitraje del consumidor se celebró realizó después de la expiración del contrato. Los términos del contrato de 24 meses establecen que el consumidor puede recorrer 12.000 millas al año, con un cargo de $0.15 por milla recorrida por encima de dicho límite. El consumidor ha recorrido 36.000 millas en el transcurso de 24 meses. El consumidor puede ser responsable de pagar $1.800 (12.000 millas x $0.15 = $1.800) a la empresa de leasing arrendamiento por las millas que ha recorrido por encima del límite establecido en los términos del contrato. El laudo arbitral La decisión del árbitro puede indicar que se pague este monto a la empresa de leasing arrendamiento, si es que el consumidor aún no lo ha pagado.

Sin embargo, ya que el consumidor devolvió el vehículo al final del contrato, de conformidad con Martinez v Kia, el árbitro no deberá considerar el hecho de que el consumidor ya no tenía en su posesión el vehículo al momento en que se solicitó el arbitraje o en el momento del arbitraje

**AQUÍ HAY UN EJEMPLO:**

Precio pagado por el consumidor.....$24,000

Millas conducidas por el comprador
a la primera reparación .....2,000

$24,000 x 2,000 ÷ 120,000 = $400 (deducción por uso)

$24,000 menos $400 = $23,600

**$23,600 sería el importe que se le reembolsaría.**

***Fuente: Sección 1793.2(d)(2)(C) del Código Civil de California**

Si la decisión del árbitro le otorga un reemplazo o un reembolso de su vehículo, se le prohíbe al fabricante deducir la pérdida patrimonial. La pérdida patrimonial no constituye una deducción aceptable en los programas de arbitraje certificados por el Estado. Cuando se emite un laudo, es responsabilidad tanto del programa de arbitraje certificado del Estado como del fabricante asegurar la reparación total del consumidor.

También se hace referencia a pérdida patrimonial cuando el préstamo de su automóvil supera su valor real. En otras palabras, si debe más dinero del préstamo de su automóvil que lo que vale su automóvil, el fabricante no podrá deducir dicho importe. Por lo tanto, cuando el programa de arbitraje reciba y revise los importes de readquisición y de reemplazo (hojas de cálculo) proporcionadas por el fabricante, es responsabilidad del programa notificarle al fabricante acerca de deducciones no permitidas, como la pérdida patrimonial. Esta deducción se debe corregir y devolver al consumidor.

En caso de reemplazo, el fabricante debe reemplazar el vehículo del comprador con un vehículo de motor nuevo sustancialmente idéntico al vehículo reemplazado. Se exige que el fabricante reemplace el vehículo o devuelva el precio de compra al arrendatario o al comprador a la brevedad. El precio de compra que se debe devolver incluye el precio abonado por los artículos instalados por el fabricante, el precio minorista del vehículo de reemplazo y del transporte sugerido por el fabricante; sin embargo, no incluye el precio abonado por artículos que no sean del fabricante y que hubieran sido instalados por el distribuidor. El arrendatario o el comprador son completamente libres de aceptar un reemplazo o un reembolso. Independientemente de la elección que tomen, el fabricante también es responsable del pago de impuestos por ventas o por uso, de la licencia, del registro y de otros aranceles oficiales, y de los daños incidentales que el arrendatario o el comprador pudieran haber incurrido, como cargos financieros, costos por reparación, por remolque y por alquiler del automóvil.

# Conciliación/mediación

Si se pone en contacto con el fabricante para informarle acerca del problema que identificó (defecto), es muy probable que el fabricante pueda intentar resolver su reclamo. El fabricante puede querer tener otra oportunidad para diagnosticar el defecto e incluso puede querer tener una oportunidad para reparar la falla. Algunas veces, los

fabricantes pueden ofrecer reembolsarle uno o más pagos del automóvil o un importe en efectivo para cubrir su inconveniente, proporcionar mantenimiento gratuito del automóvil, ofrecer una garantía extendida o hacer alguna otra oferta de "buena fe".

Si usted se presenta para arbitraje a través de uno de los programas de arbitraje certificados por el Estado de California, se le puede preguntar si desea que el programa se ponga en contacto con el fabricante para verificar si quiere conciliar/mediar su reclamo, lo que puede incluir algunas de las ofertas de negociación enumeradas anteriormente. Tiene derecho a ignorar cualquier oferta y proceder directamente al arbitraje para que un árbitro pueda dirimir su reclamo.

Si bien se permiten debates de mediación y de conciliación, el ACP no certifica esa actividad como parte del proceso. En caso de una conciliación realizada después de que el programa hubiera recibido una notificación de la controversia, el ACP revisará, aleatoriamente, las conciliaciones a fin de asegurarse de que los consumidores han celebrado un acuerdo que dirime la controversia, de que el consumidor está satisfecho con los términos del acuerdo de conciliación, de que el acuerdo contiene un plazo especificado razonable para el cumplimiento y de que el programa de arbitraje certificado por el Estado ha verificado el cumplimiento. El mismo personal del programa que procesa su reclamo no debe realizar los debates de mediación y de conciliación.

# Consejos para arbitraje

Si decide presentarse para arbitraje, el ACP le recomienda lo siguiente:

**Antes de presentarse para arbitraje:**

- Lea su folleto sobre la garantía y/o el manual del propietario para conocer más acerca de los requisitos de Ley de vehículos defectuosos y de la disponibilidad del programa de arbitraje.
- Informe al distribuidor autorizado acerca de la falla de su vehículo y asegúrese de que se describa por completo en la orden de reparación.
- Intente trabajar con el distribuidor autorizado para resolver el problema.
- Asegúrese de que los distribuidores autorizados le proporcionen una orden de reparación cada vez que lleve su vehículo por la garantía o por fallas vehiculares.
- Conserve copias de todas las órdenes de reparación y asegúrese de que las órdenes incluyan sus comentarios proporcionados al(a los) técnico(s) o asesor(es).
- Tome notas de todas las conversaciones que tenga con el personal del distribuidor autorizado.
- Notifique al distribuidor autorizado inmediatamente si un intento de reparación no es exitoso.
- Lleve registro o un cuaderno con las fallas y los intentos de reparación relacionados con la garantía. Incluya fechas, acontecimientos y otra información relacionada.
- Póngase en contacto con el fabricante directamente. Si la garantía o el manual del propietario lo exigen, envíe al fabricante una carta en la que se describan las fallas que necesitan reparación adicional. Envíe la carta al domicilio que se muestra en su folleto de garantía o en el manual del propietario. Envíela por correo certificado y conserve una copia de la carta y del comprobante del correo certificado.
- No deje de efectuar los pagos del vehículo.

**Al completar la solicitud:**

- Declare, claramente, la(las) falla(s) y qué resultado desea del arbitraje.

- Asegúrese de que la solicitud pueda leerse (sea legible) y esté completa, que incluya la firma y la fecha.
- Haga una copia para su registro.

## Preparación para su audiencia de arbitraje:

- Asistir a la audiencia en persona y presentar su caso al árbitro representa una ventaja para usted. Asimismo, puede hacer su presentación por teléfono o por escrito, pero esto no es tan efectivo como una presentación en persona.
- Organice y escriba los puntos principales de su(s) problema(s) y de su argumento. Haga hincapié en aquellos problemas que afectan significativamente el uso, el valor o la seguridad del vehículo para usted.
- Ensaye su presentación.
- Anote o resuma las reparaciones cubiertas por la garantía en el orden en el que ocurrieron. Haga hincapié en el(los) problema(s) que afectan el uso, el valor o la seguridad del vehículo para usted.
- Haga copias del contrato de venta y del contrato de financiación/arrendamiento, de todas las órdenes de reparación y de mantenimiento, de cualquier carta entre usted y el distribuidor o el fabricante, y de cualquier otro documento, como declaraciones firmadas, que podrían ayudarlo a respaldar su caso.
- No utilice un resaltador en las órdenes de reparación porque puede oscurecer la información resaltada al realizar fotocopias.
- Póngase en contacto con el fabricante y solicítele los boletines de servicio técnico que podrían estar relacionados con el(los) problema(s) de su vehículo.
- Póngase en contacto con la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (consultar Recursos adicionales, página 23) y solicite información acerca del retiros de seguridad. Conozca si hay un patrón de problemas similares con su modelo de vehículo.
- Obtenga declaraciones firmadas de mecánicos y de personas que hayan viajado en su vehículo y experimentado la falla (por

ejemplo, familiares o compañeros de viaje). Esto reviste vital importancia si la falla solo ocurre de cuando en cuando.

- Si bien la cantidad total de días que un vehículo ha estado fuera de servicio puede ser importante, los árbitros tienden a enfocarse en aquellas fallas que todavía no se repararon. Si el fabricante ha reparado algunas fallas de manera que el vehículo cumple con los términos de la garantía, los árbitros generalmente no ordenarán al fabricante reemplazar o readquirir el vehículo. Enfóquese en las fallas que el distribuidor o el fabricante no han reparado satisfactoriamente. Declare qué remedios desea del árbitro.
- Recuerde, los programas de arbitraje certificados por el Estado solamente abordan temas de reparación cubiertos por la garantía y los gastos relacionados con ellos. Para obtener una compensación monetaria, debe usar recurrir a los tribunales.
- Revise el formato de la audiencia del programa antes de que esta tenga lugar y esté preparado para seguir el formato.
- Si es posible, lleve el vehículo a la audiencia de arbitraje en caso de que el árbitro desee inspeccionar y/o probar la conducción del vehículo.

## Después de su audiencia de arbitraje:

- Si el árbitro solicita información adicional o una inspección del vehículo, coopere totalmente con la solicitud y siga las instrucciones del programa.
- Una vez que el árbitro hubiera emitido una decisión, acéptela o rechácela dentro de los 30 días.
- El reclamo se cerrará una vez que usted acepte o rechace la decisión; sin embargo, si se exige que el fabricante cumpla con un laudo, el programa de arbitraje debe verificar su cumplimiento.
- Si no está de acuerdo con la decisión del árbitro, puede rechazarla o buscar asesoramiento legal de un abogado para conocer qué opciones legales tiene disponibles.
- Si luego de la audiencia usted procura un intento adicional de reparación cubierta por la garantía, puede presentarse

nuevamente para arbitraje con el programa durante el período de elegibilidad.

## Factores que pueden afectar su caso:

- si el programa de arbitraje tiene jurisdicción para dirimir su controversia;
- si su vehículo tiene una falla que sustancialmente afecta su uso, valor y/o seguridad para usted;
- si el árbitro determina que la falla es sustancial;
- si la falla se originó por un uso no razonable de su vehículo;
- si el fabricante ha tenido una oportunidad razonable para reparar su vehículo, por ejemplo:
  - la cantidad de intentos de reparación,
  - la cantidad de días que su vehículo permaneció en el taller para su reparación,
  - otros factores que afecten la cantidad de intentos de reparación que se hubieran hecho y la sensatez de dichos factores,
  - si su controversia sobre la garantía cae en la presunción de la Ley de vehículos defectuosos (ver la Presunción de la Ley de vehículos defectuosos que se detalla con anterioridad, página 7),
- si un intento de reparación adicional podría reparar la falla,
- la existencia y la cantidad de daños incidentales, lo que incluye a título ilustrativo, impuestos de ventas, aranceles en concepto de licencia y de registro, otros aranceles oficiales, penalidades por pago anticipado, cargos por rescisión anticipada, costos financieros adquiridos, y costos por reparación, por remolque y por arrendamiento que efectivamente usted abonó, incurrió o podrá incurrir,
- si una deducción por kilometraje aplica (ver *Qué esperar de un laudo de readquisición/reemplazo*, página 15).
- cualquier otro tema que sea relevante para la controversia determinada.

# Recursos adicionales

### Departamento de Asuntos del Consumidor Programa de Certificación de Arbitraje

1625 North Market Boulevard,
Suite N-112
Sacramento, CA 95834
(916) 574-7350 Voz
(800) 952-5210 gratuito
(916) 574-8638 Fax
**www.LemonLaw.ca.gov**

- Agencia de Programas de Arbitraje de la Ley de vehículos defectuosos de California

### Fabricante o distribuidor por correo certificado

(Compruebe el manual del propietario para verificar el domicilio a fin de notificar al fabricante las necesidades de reparaciones cubiertas por la garantía).

- Incumplimiento de la garantía por parte del fabricante o del distribuidor.
- Garantía extendida.
- Contrato de servicio suscripto por el fabricante.
- Casas rodantes no aptas para arbitraje.
- Mediación.
- Reparaciones automotrices.
- Facturas por reparaciones.

### Departamento de Vehículos de Motor (DMV, por sus siglas en inglés) Oficina de Investigaciones

**www.dmv.ca.gov**

(Compruebe las páginas blancas de su agenda telefónica).

- Incumplimiento de la garantía por parte del fabricante o del distribuidor.
- Garantía extendida.
- Contrato de servicio suscripto por el fabricante.
- Casas rodantes no aptas para arbitraje.
- Mediación.
- Reparaciones automotrices.
- Facturas por reparaciones.
- Fraude de distribuidor y vendedor.
- Motocicletas.
- Controversias relacionadas con ventas.
- Automóviles usados.

### Junta de Vehículos de Motor Nuevos

1507 21st Street, Suite 330
Sacramento, CA 95811
(916) 445-1888
**www.nmvb.ca.gov**

- Incumplimiento de la garantía por parte del fabricante o del distribuidor.
- Garantía extendida.
- Contrato de servicio suscripto por el fabricante.
- Casas rodantes no aptas para arbitraje.
- Mediación.
- Reparaciones automotrices.
- Facturas por reparaciones.
- Fraude de distribuidor y vendedor.
- Motocicletas.
- Controversias relacionadas con ventas.
- Automóviles usados.

### Programas locales de mediación en California

**www.dca.ca.gov/consumer/mediation_programs.shtml**

- Incumplimiento de la garantía por parte del fabricante o del distribuidor.
- Garantía extendida.
- Contrato de servicio suscripto por el fabricante.
- Casas rodantes no aptas para arbitraje.
- Mediación.

### Oficina de asuntos del consumidor del condado local

(Compruebe las páginas blancas de su agenda telefónica).

- Incumplimiento de la garantía por parte del fabricante o del distribuidor.
- Garantía extendida.
- Contrato de servicio suscripto por el fabricante.
- Casas rodantes no aptas para arbitraje.
- Mediación.
- Reparaciones automotrices.
- Facturas por reparaciones.
- Fraude de distribuidor y vendedor.
- Motocicletas.
- Controversias relacionadas con ventas.
- Automóviles usados.

### Departamento de Asuntos del Consumidor
### Oficina de Reparaciones Automotrices

(800) 952-5210
**www.smogcheck.ca.gov**

- Reparaciones automotrices.
- Facturas por reparaciones.

### Oficina del abogado del distrito local

(Compruebe las páginas blancas de su agenda telefónica).

- Fraude de distribuidor y vendedor.
- Motocicletas.
- Controversias relacionadas con ventas.
- Automóviles usados.

### Oficina del Fiscal General
### Unidad de consultas públicas

P.O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550
(916) 322-3360 or (800) 952-5225
**www.ag.ca.gov**

- Fraude de distribuidor y vendedor.
- Motocicletas.
- Controversias relacionadas con ventas.
- Automóviles usados.

### Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras

1200 New Jersey Avenue, SE
West Building,
Washington, D.C. 20590
**www.nhtsa.dot.gov**

Línea directa de seguridad de automóviles: (888) 327-4236

- Reclamos de seguridad.
- Información sobre retiros.

### Centro para seguridad de automóviles

1825 Connecticut Avenue NW
Suite 330
Washington, D.C. 20009
(202) 328-7700
**www.autosafety.org**

- Reclamos de seguridad.
- Información sobre retiros.

### Abogados

Compruebe las páginas amarillas **www.yp.com** al comienzo del "abogados" para encontrar servicios de referencia de abogados o póngase en contacto con el Colegio de Abogados de California al (415) 538-2000 o visite **www.calbar.ca.gov** para obtener el nombre del servicio de referencia de abogados más cercano.

- Abogados de Ley de vehículos defectuosos

### Consumidores para Confiabilidad y Seguridad de Automóviles (CARS, por sus siglas en inglés)

1303 J Street, Suite 270
Sacramento, CA 95814
(530) 759-9440
**www.carconsumers.com**

- Otra información acerca de la Ley de vehículos defectuosos.

### Departamento de Seguros
### División de Comunicaciones a Consumidores

300 S. Spring Street
Los Angeles, CA 90013
(800) 927-4357
**www.insurance.ca.gov**

- Contratos de servicio extendidos.

STATE OF CALIFORNIA

dca

DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

ARBITRATION CERTIFICATION PROGRAM

LEMON LAW

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS**
**DEL CONSUMIDOR DE CALIFORNIA**
**PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE ARBITRAJE**

1625 North Market Boulevard, Suite N-112
Sacramento, CA 95834
Teléfono: (916) 574-7350
Fax: (916) 574-8638
Correo electrónico: acp@dca.ca.gov

**www.LemonLaw.ca.gov (sitio web de ACP)**

**https://www.facebook.com/**
**ArbitrationCertificationProgram**

**@ACPLemonLaw**

**(800) 952-5210 (Centro de Información al Consumidor)**

STATE OF CALIFORNIA

DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

**CALIFORNIA DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS**
**ARBITRATION CERTIFICATION PROGRAM**

1625 North Market Boulevard, Suite N-112
Sacramento, CA 95834

16-171 07/16