

La ley de garantía 'Lemon Law' en California

Protección para compradores de autos nuevos y usados

Esta hoja informativa aborda el tema de las protecciones para compradores de autos nuevos y usados en California. Explica cómo opera la ley de garantía estatal conocida como "Lemon Law" ("Ley Limón"), cuáles vehículos cubre la ley, cómo funcionan los programas de arbitraje utilizados por la mayoría de concesionarios de autos y cómo el consumidor puede presentar un reclamo en California.

La ley y su coche defectuoso

Si compra o arrienda un coche en California y luego descubre que tiene defectos que afectan de manera importante su seguridad, uso o valor, la ley estatal puede ayudarle a llegar a una solución con el fabricante del vehículo.

Aunque esta ley no puede ayudar a todos los que terminan con un vehículo defectuoso "lemon", y aunque hay quienes tendrán que contratar a un abogado para resolver sus casos, la ley implanta derechos importantes para el comprador. Este folleto le proporciona información básica sobre cómo la Lemon Law ayuda a conseguir que le arreglen o le reemplacen un auto bajo garantía. (Una garantía es un resguardo escrito de que el vehículo está en estado bueno y seguro.)

Aunque la Lemon Law no aplique en su caso, hay muchas otras leyes federales y estatales que podrían protegerlo. Entre otras, las que requieren veracidad en los créditos, prohíben las prácticas engañosas y exigen que los vehículos cumplan normas mínimas de seguridad. La mayoría de las leyes de protección del consumidor estipulan que debe recibir por lo menos un reembolso y los honorarios de su abogado.

La ley de garantía Song-Beverly

La ley de garantía Song-Beverly Consumer Warranty Act o "Ley de Garantía" (en el Código Civil de California, comenzando en la sección 1790) requiere que si, después de un número razonable de intentos, un fabricante o su representante no puede reparar un vehículo comprado o arrendado conforme a su garantía escrita, el fabricante debe reemplazarlo o readquirirlo (recomprarlo) sin demora. (El fabricante tiene permitido reducir la cantidad del reembolso sólo por las millas que haya conducido antes de llevarlo al taller de reparación a raíz del defecto.)

Para calificar para esta protección, debe haber comprado o arrendado el vehículo en California para uso personal, familiar o de negocios. (La Ley de Garantía cubre hasta cinco autos de uso comercial y limita la cobertura a vehículos que pesan menos de 10,000 libras).

La Ley de Garantía lo protege durante todo el período de validez de la garantía de fábrica. (Basado en un caso judicial de 2002, esta ley no aplica a los autos con contrato de servicio extendido opcional o "optional extended service contract".) Si la garantía del auto que compra tiene cinco años de duración, usted está protegido por lo menos durante cinco años. Este periodo de protección puede incluso ampliarse, porque el límite de tiempo en el que puede presentar una demanda por incumplimiento de la garantía es de cuatro años a partir de la fecha en que descubrió el defecto por primera vez. Por ejemplo, si descubre que su vehículo tiene defectos al cuarto año de una garantía de cinco años, tiene cuatro años adicionales para tomar medidas legales (o sea, ocho años a partir de la fecha de compra).



Si se determina que su vehículo tiene defectos que lo califican como un auto defectuoso "lemon", usted tiene el derecho de optar por un reembolso en lugar de recibir un vehículo de reemplazo. El fabricante no le puede obligar a aceptar un vehículo de reemplazo en lugar de un reembolso. Además, es posible que pueda obtener un reembolso por los costos de reparaciones, remolque y el uso de un vehículo de alquiler.

La ley según aplica a los autos usados

La Ley de Garantía también aplica a vehículos usados cuya garantía de fábrica sigue vigente. Cuando se vende un auto usado con garantía de fábrica, el tiempo que resta de la garantía protege al nuevo propietario.

La ley también cubre a los autos defectuosos "lemon" readquiridos por el fabricante o concesionario y que se vuelven a vender. La ley de California dispone que la primera vez que un auto "lemon" readquirido se revende al por menor, debe tener una garantía de

fábrica de un año de duración por defectos, y el auto no se puede vender legalmente sin garantía ("as-is"). La ley requiere que el título de propiedad del coche indique que es un vehículo de recompra bajo la Lemon Law ("lemon law buyback"). El auto también debe llevar una etiqueta en la puerta que indique que es un auto defectuoso "lemon". Aun cuando un auto de recompra se vende ilegalmente sin garantía ("as-is"), el comprador sigue protegido bajo la Lemon Law.

Cómo ejercer los derechos que le otorga la Lemon Law

Para documentar su caso, escriba una carta al fabricante detallando los problemas que ha tenido con el vehículo. Solicite que el fabricante recompre el coche ("buy back") por ser un auto defectuoso "lemon". Envíe la carta por correo certificado, con acuse de recibo, a la dirección que el fabricante publica en el manual del vehículo. (Desde enero de 2001, los fabricantes están obligados a proporcionar la dirección clara y manifiesta en todos los manuales de nuevos propietarios). No pierda tiempo llamando al número de servicio al cliente del fabricante porque para documentar su caso lo debe hacer por carta.

El fabricante podría comprarle voluntariamente su auto defectuoso sin que usted deba tomar medidas adicionales. Si le pone trabas para readquirir su auto puede contratar a un abogado o utilizar el programa de arbitraje del fabricante, si lo tiene. Algunos fabricantes ofrecen programas de "arbitraje" para resolver los conflictos bajo la Lemon Law. Sin embargo, son ellos, los mismos fabricantes, quienes pagan por el proceso de arbitraje y el proceso tiende a favorecerlos. Los árbitros no están obligados a aplicar la ley y a menudo la ignoran. Los grupos que abogan por el consumidor recomiendan que antes de intentar resolver un litigio por medio de arbitraje, consulte con un abogado con experiencia en este tipo de casos para que lo asesore. La asociación de abogados que defienden al consumidor, National Association of Consumer Advocates (NACA), proporciona información sobre cómo encontrar a un abogado especialista en la Lemon Law. Los miembros de NACA, por lo general, ofrecen una consulta inicial sin costo alguno para el consumidor.

Si decide probar el arbitraje a pesar de que tiende a favorecer al fabricante, puede consultar el manual del propietario o llamar a la línea directa del

departamento de asuntos del consumidor estatal, Department of Consumer Affairs, al 800-952-5210, para averiguar si el fabricante tiene un programa de arbitraje. Si desea utilizar el arbitraje, llame para pedir un formulario de solicitud y una copia de las reglas del programa para que comprenda el proceso que se utilizará al decidir su caso.

Para mejorar sus probabilidades de ganar en el arbitraje, debe reunir todos los documentos que puedan ayudar a probar su caso: la garantía, órdenes de reparación, informes de inspecciones y boletines de servicio técnico. Haga copias y envíelas al panel de arbitraje. El programa de arbitraje debe darle una fecha para la audiencia dentro de los 40 días. Sin embargo, muchas personas experimentan retrasos. Si se retrasa su caso, presente una queja con el Department of Consumer Affairs. El fabricante no tiene permitido cobrarle por utilizar su proceso de arbitraje. Pero usted puede incurrir en gastos de viaje y le puede resultar difícil o costoso llevar un vehículo defectuoso al sitio de arbitraje para que lo inspeccionen.

Es buena idea asistir a la audiencia para presentar su versión. Usted puede aceptar o rechazar la decisión del programa.

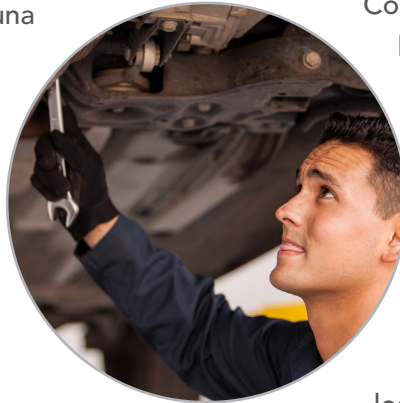
Si usted acepta la decisión, el fabricante deberá obedecerla y tiene 30 días para cumplirla. Sin embargo, algunas personas han experimentado prolongados retrasos; por ejemplo, fabricantes que toman un año o más para emitir un cheque de reembolso, u otros problemas, como reducción del reembolso por millas recorridas cuando no lo permite la Lemon Law. El fabricante no tiene recurso de apelación.

No se dé por vencido si pierde en el arbitraje, aun así puede acudir a los tribunales para presentar una demanda por reemplazo o reembolso, y la mayoría de demandas bajo la Lemon Law se resuelven a favor del consumidor. Sin embargo, los resultados del arbitraje pueden usarse en su contra en el tribunal, y algunos abogados especializados en la Lemon Law no aceptan casos que ya perdieron en arbitraje.

Si el fabricante no tiene un programa de arbitraje certificado o si usted prefiere ejercer en el sistema judicial los derechos que le otorga la Lemon Law, puede presentar una demanda. En tal caso, tendrá que contratar a un abogado. Si gana, tiene derecho a recibir un reembolso por los honorarios de su abogado. Sin embargo, muchos abogados pueden



representarlo bajo un pacto de “cuota litis” (“contingency fee”) en el cual los honorarios dependen del resultado. Esto significa que no será necesario pagar sus honorarios por adelantado. Es mejor contratar a un abogado familiarizado con litigios fundamentados en la Lemon Law o en leyes de garantía que protegen al consumidor. El abogado también debe ser uno que representa únicamente a consumidores y no a fabricantes de automóviles. A menudo, sólo hace falta una carta de un abogado con experiencia en estos casos para que el fabricante ponga atención y se resuelva el caso rápidamente. En California, la mayoría de estas demandas se resuelven con rapidez, y el consumidor recibe un reembolso además de la devolución de los honorarios de abogado.



Presunción de acuerdo a la Lemon Law

Cualquier defecto o condición que deteriora sustancialmente el uso, valor o seguridad de un vehículo que aún tiene garantía vigente, el cual usted ha intentado reparar por medio de un concesionario autorizado, le otorga a usted el derecho de solicitar un reembolso o un reemplazo del vehículo bajo la Lemon Law. Esto es cierto incluso si el fabricante sigue diciendo que no encuentra ningún problema. La ley reconoce que si usted compró un vehículo nuevo o uno usado con garantía de fábrica en vigor, usted tiene derecho a confiar en la fiabilidad y seguridad del vehículo.

Los fabricantes no siempre quieren cumplir con sus obligaciones bajo la Lemon Law, por lo que la legislatura de California le añadió una sección especial a la Ley de Garantía. Añadieron la ley Tanner Consumer Protection Act en el Código Civil de California sección 1793.22 (b). Esta ley detalla las pautas que permiten la “presunción” legal razonable de que el fabricante ha tenido el tiempo o la oportunidad suficiente para reparar el vehículo sin poder arreglarlo. (Las directrices de presunción bajo la Lemon Law no son absolutas y pueden estar sujetas a la interpretación de un juez o árbitro).

Según la presunción de la Lemon Law, se “presume” que su vehículo es un auto defectuoso “lemon” si ocurren problemas importantes durante los primeros 18 meses o dentro de las primeras 18,000 millas conducidas, lo que ocurra primero. Pero esto sirve

sólo como guía para ayudar al consumidor a juzgar su propia situación; muchos autos defectuosos “lemon” muestran señales de problemas dentro de este marco de tiempo. Es importante que usted sepa que su vehículo puede calificar para recompra o reemplazo si presenta defectos importantes en cualquier momento dentro del período de garantía o dentro del recorrido máximo de millas bajo la garantía.

Consulte la garantía y el manual del propietario sobre cómo reportar el problema de su vehículo. Como se mencionó anteriormente, protéjase escribiendo al fabricante a la dirección específica que se muestra en el manual del propietario. Tome notas detalladas sobre las conversaciones telefónicas con el fabricante o sus agentes y guarde todas las órdenes de trabajo, recibos de reparación y correspondencia, incluso los mensajes de correo electrónico. Insista siempre en recibir una orden de trabajo del concesionario cuando lleve el vehículo para ser reparado, incluso cuando el concesionario no logre diagnosticar el problema o no intente repararlo.

Lo que se considera un número razonable de intentos de reparación depende de varios factores; entre otros, la gravedad del defecto. Si usted cumple con cualquiera o todos los siguientes criterios, podría tener el beneficio adicional de la presunción bajo la Lemon Law si el reembolso o reemplazo lo solicita bajo dicha ley:

- Su vehículo tiene un problema que puede causar la muerte o lesiones corporales graves, y el concesionario tuvo dos o más oportunidades para reparar el problema aun si no pudo diagnosticar el problema o no intentó repararlo.
- Su vehículo tiene un problema importante que afecta su uso, valor o seguridad, y el concesionario tuvo cuatro (o más) oportunidades para reparar el problema, aun si no pudo diagnosticar el problema o no intentó repararlo.
- El vehículo estuvo fuera de servicio por 30 días o más por cualquier problema. (Los 30 días no tienen que ser consecutivos.)

Refutación de las presunciones por parte del vendedor

Así como las directrices de presunción de la Lemon Law pueden ser objeto de interpretación por el juez o árbitro, también pueden ser cuestionadas y quizás comprobadas como incorrectas. Si el fabricante puede probar que no ha tenido una oportunidad razonable para reparar su coche, es posible que usted no tenga derecho a recibir ni un reembolso ni un coche de reemplazo. O, por ejemplo, si el fabricante puede probar que usted maltrató el coche, que fue dañado en un accidente o que se le hizo una alteración que anula la garantía, es posible que la Lemon Law no le resulte útil.

Para obtener más información

Consumers for Auto Reliability and Safety (CARS) le proporciona información sobre la ley de garantía Lemon Law en California en su página web (www.carconsumers.org). Para asistencia y remisiones, llame al 530-759-9440.

Center for Auto Safety (www.autosafety.org) ofrece información sobre las leyes de garantía "lemon law" en otros estados. También proporciona remisiones a abogados en su página web (www.autosafety.org/lawyers-experts) o en 202-328-7700.

Consumer Action www.consumer-action.org

Desde 1971, Consumer Action ha sido un paladín a nivel nacional de consumidores con poca representación. Como organización sin fines de lucro 501(c)(3), Consumer Action se centra en la educación del consumidor para ayudar a consumidores de bajos y moderados ingresos y a los que hablan poco inglés a prosperar en asuntos financieros. También aboga por los consumidores en los medios de comunicación y ante los legisladores para impulsar los derechos del consumidor y promover el cambio en toda la industria.

Por medio de materiales de educación para el consumidor en varios idiomas, una línea telefónica nacional gratuita, un sitio web amplio, promoción de base comunitaria y encuestas financieras anuales de servicios al consumidor, Consumer Action ayuda a los consumidores a hacer valer sus derechos en el mercado y a tomar decisiones inteligentes en el ámbito financiero. Casi 7,500 organizaciones comunitarias se benefician anualmente por sus programas de amplio alcance, materiales de capacitación y apoyo.

Consumer Action (www.consumer-action.org) ofrece información y remisiones para el consumidor. Llame al 415-777-9635; deje un mensaje y un consejero le regresará la llamada. Se hablan chino, inglés y español.

National Association of Consumer Advocates (www.consumeradvocates.org) le permite al consumidor hacer búsquedas en su base de datos de abogados miembros en todo el país según su especialización.

Programa de certificación de arbitraje del California Department of Consumer Affairs (www.dca.ca.gov/acp/) certifica y supervisa los programas de arbitraje por terceros de los fabricantes de automóviles.

Estas publicaciones del gobierno de California también pueden ser útiles:

'Motor Vehicle Warranty and Lemon Law' (sobre la ley de garantía de vehículos y 'Lemon Law', de la oficina del procurador estatal, California Attorney General): <http://oag.ca.gov/consumers/general/lemon>

'Ayuda para Consumidores Bajo la Ley de Limón' (California Department of Consumer Affairs): www.dca.ca.gov/acp/pdf_files/spanlemn.pdf

Nota: Esta hoja informativa ofrece información general, no asesoría legal. Si usted tiene un vehículo defectuoso "lemon", hable con un abogado acerca de cómo la ley aplica a su problema.

Consumer Action www.consumer-action.org

415-777-9635
info@consumer-action.org

Línea de asesoramiento y remisiones para el consumidor

Presente sus quejas del consumidor a nuestra línea de consejos y referencias: http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/es o 415-777-9635

Se hablan chino, inglés y español.

Esta guía es un proyecto del Managing Money Project de Consumer Action para la educación financiera. Visite la página web del Managing Money Project en (www.managing-money.org).

© 2002 Consumer Action
Rev 7/15