Ayuda Para Consumidores Bajo la Ley de Limón

Arnold Schwarzenegger, Gobernador
Estado de California

Rosario Mar n, Secretario
Agencia de Servicios Estatales y al Consumidor

Charlene Zettel, Directora
Departamento de Asuntos del Consumidor

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR DE CALIFORNIA
1625 North Market Blvd., Suite N112, Sacramento, CA 95834 - 800-952-5210

www.dca.ca.gov/acp

Ayuda Para Consumidores Bajo la Ley de Limón

Estimado consumidor,

Todos los años los californianos visitan innumerables lotes de exposición y páginas de Internet para encontrar los carros, vans, 4x4 (SUVs) o camionetas más adecuadas a su estilo de vida. Como se venden más de 1.7 millones de vehículos nuevos en este Estado cada año, es posible que algunos sean defectuosos. Si usted cree que el que compró es uno de ellos, la información que el Departamento de Asuntos del Consumidor de California aquí le brinda es justo lo que necesita.

Este folleto le explica la Ley de Limón (vehículo problemático) de California en términos simples. Le recomendamos que se tome el tiempo necesario para leerlo ahora y que después guarde este folleto en la guantera de su vehículo. Esperamos que usted nunca tenga que usar la Ley de Limón, pero es bueno saber que existe en caso que llegue a necesitarla.

Si usted cree que el vehículo que compró o arrendó cumple con la definición de "limón" (un vehículo problemático), el Departamento de Asuntos del Consumidor de California puede llegar a ayudarlo por medio del Programa de Certificación de Arbitraje. Puede obtener más información visitando el sitio Web del Departamento en **www.dca.ca.gov** *o llamando al* **(800)952-5210**.

Departamento de Asuntos del Consumidor de California

Este folleto se puede obtener sin cargo llamando al teléfono gratuito del Departamento de Asuntos del Consumidor de California, (800) 952-5210.

Esta publicación también está disponible en el sitio Web del Departamento, **www.dca.ca.gov/acp**

2004

Esta publicación está impresa en papel reciclado.

Contenido

Introducción 4

Preguntas y Respuestas Sobre la Ley de Limón 5

El Proceso de Arbitraje le la Ley de Limón 11

- El Primer Paso 11
- Cómo Organizar sus Documentos 12
- Cómo Reunir la Información Necesaria 12
- Cómo Presentar una Solicitud de Arbitraje 12
- Cómo Presentar su Caso 13
- Qué Hacer si No Está de Acuerdo con el Resultado del Arbitraje 13

Programas de Arbitraje Certificado en California 14

Consejos para el Cuidado de su Vehículo 15

Qué Hacer si Tiene Problemas con su Vehículo 16

Fórmula de Deducción por Millaje 17

Dónde Encontrar Ayuda 18

Definición Legal de un Vehículo Nuevo 20

Pautas Legales — Presunción la Ley de Limón 21

Resumen de Registro de Reparaciones 22

Consideracions Que El Arbitro Toma En Cuenta Tocante Su Disputa.....25

La Ley de Limón de California

Introducción

"Compré un carro nuevo para tener un vehículo fiable en el que pudiera confiar. ¡Pero me paso más tiempo llevando mi carro nuevo al taller que mi carro viejo!"

— Consumidor Frustrado

Usted puede haber comprado un vehículo nuevo por una serie de razones. Una de las más comunes es la fiabilidad. Un vehículo nuevo debería librarlo de la preocupación por averías, problemas mecánicos o su seguridad. ¿Pero qué hacer si el vehículo nuevo le está dando un dolor de cabeza y tiene que visitar el concesionario repetidamente para que le den servicio técnico?

La Ley de Limón de California protege a los compradores y arrendatarios de vehículos que tengan serios defectos bajo garantía que el concesionario o el fabricante no puedan reparar. En algunos casos podrá tener el derecho a otro vehículo o a la devolución de su dinero.

Este folleto responde a las preguntas que pueda tener sobre la Ley de Limón y le brinda información sobre el proceso de arbitraje, sugerencias sobre cómo archivar la documentación necesaria y otras fuentes de consejo y ayuda.

Ley de Limón
Preguntas y Respuestas

¿Aplica la Ley de Limón de California?

La Ley de Limón cubre los siguientes vehículos nuevos y usados que vienen con una garantía de vehículo nuevo dada por el fabricante:

- Carros, camionetas y el chasis, la cabina del chasis y el sistema de transmisión de una casa rodante. Las 'van' y 4x4 (SUVs) también están cubiertas por la Ley de Limón. Las partes fabricadas por terceros, como sistemas de conversión de 'vans', no están cubiertas por la ley.
- Vehículos que son propiedad del concesionario y de demostración
- Vehículos comprados o arrendados con fines personales, familiares o para uso del grupo hogareño
- Muchos de los vehículos comprados o arrendados principalmente para uso comercial

La Ley de Limón NO CUBRE:

- Vehículos que no están registrados bajo el *Código de Vehículos de California* porque se usan fuera de los caminos; o
- Vehículos que han sido abusados

(Consulte la página 20 para ver la definición de un vehículo nuevo)

¿Qué hago si el fabricante o el concesionario no puede arreglar mi vehículo?

Si el fabricante o concesionario no le puede reparar un defecto serio en su vehículo que está bajo garantía después de una cantidad "razonable" de intentos, el fabricante deberá:

- Darle un vehículo nuevo; o
- Devolverle el dinero que pagó al comprarlo

(Lo que usted prefiera)

Ley de Limón
Preguntas y Respuestas

continuación

¿Cuánta es una cantidad "razonable" de intentos?

No existe un número fijo. No obstante, la Ley de Limón de California contiene pautas para determinar cuándo se han llevado a cabo presuntamente la cantidad de intentos de reparación "razonables". Esto se llama la "Presunción de la Ley de Limón".

(Consulte la página 21 para obtener una explicación sobre la Presunción de la Ley de Limón)

¿Cuándo se aplica la Presunción de la Ley de Limón?

- Su vehículo debe estar cubierto por la ley de acuerdo a la explicación de la página 5
- Los problemas de su vehículo deben estar cubiertos por la garantía del fabricante
- Los problemas deben haber ocurrido en un plazo de 18 meses de la fecha que se le entregó el vehículo, o en las primeras 18,000 millas del odómetro (lo que ocurra primero)
- Los problemas deben reducir substancialmente para usted el uso, valor o seguridad del vehículo; y
- Los problemas no se produjeron por haber abusado del vehículo

En ese caso, se aplica la Ley de Limón si:

- El fabricante o concesionario no han solucionado el problema después de cuatro intentos o más; o
- Los problemas de su vehículo pueden llegar a causar la muerte o lesiones graves si llega a conducirlo y el fabricante o concesionario han hecho por lo menos dos intentos en arreglarlo sin tener éxito; o
- El vehículo ha estado en el taller durante más de 30 días (no necesariamente consecutivos) para reparar cualquier problema cubierto por su garantía; y

- En caso que lo requiera la garantía o el manual del propietario, usted ha notificado al fabricante sobre la existencia de los problemas (es mejor hacerlo por escrito).

Si su vehículo cumple con estos criterios, la Ley de Limón presupone que se ha llevado a cabo la cantidad de intentos de reparación razonables y que usted tiene derecho a que le reemplacen el vehículo o a que le reembolsen su dinero.

¿Es necesario hacer cuatro intentos de reparación o tener el vehículo fuera de servicio por más de 30 días antes de poder beneficiarme de la Ley de Limón?

No, el fabricante está obligado a reparar problemas serios bajo garantía y tiene una oportunidad "razonable" para hacerlo, independientemente de la presunción de la Ley de Limón.

En general, si el problema es muy serio, la cantidad de intentos "razonables" será menor que cuatro.

¿Tengo el derecho automático a que me den un vehículo nuevo o me devuelvan el dinero si mi carro cumple con la Presunción de la Ley de Limón?

No. Durante el arbitraje o en una corte judicial, el fabricante puede demostrar que su vehículo *no* cumple con la presunción. Puede argumentar cualquiera de las siguientes cosas:

- El fabricante o concesionario no tuvo la oportunidad de hacer una cantidad "razonable" de intentos para reparar el problema; o

continuación

- El problema no afecta substancialmente el uso, valor o seguridad del vehículo para usted; o
- El problema fue causado por abuso del vehículo; o
- El problema fue reparado; o
- El problema nunca existió; o
- El problema no está cubierto bajo la garantía

Si el problema sólo ocurre de vez en cuando o es difícil de diagnosticar, se puede considerar que un otro intento de reparación es "razonable". Sin embargo, la ley obliga al fabricante a probar que se le debe dar otra oportunidad de intentar reparar el problema. La persona encargado del arbitraje o el juez decidirá si el fabricante ha tenido una oportunidad "razonable" de hacer las reparaciones necesarias.

¿Tengo que ir a la corte para que la Ley de Limón me ayude?

No, en muchos casos el fabricante de su vehículo puede ofrecerle un programa de arbitraje que está certificado por el Estado (consulte la página 14) que lo puede ayudar a resolver su disputa. En ese caso:

- Usted tiene que solicitar el arbitraje para poder reclamar los beneficios bajo la Presunción de la Ley de Limón; y
- Usted puede aceptar o rechazar la decisión de la persona encargado del arbitraje

¿Qué es arbitraje?

Arbitraje es una manera gratuita y relativamente simple de resolver disputas sobre garantías. Tanto usted como el fabricante se ponen de acuerdo en dejar que un tercer grupo neutral (la persona encargado del arbitraje) decida si se han llevado a cabo una cantidad de intentos razonables y qué se deberá hacer para resolver la situación.

¿Cómo me puede ayudar el proceso de arbitraje?

Las decisiones del proceso de arbitraje se toman de acuerdo a cada caso individual. Las decisiones posibles pueden ser:

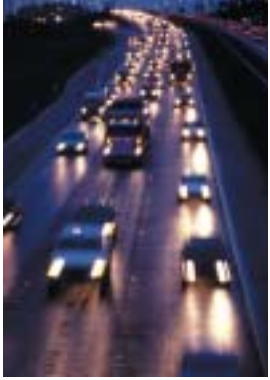
- Permitir que se intente reparar el vehículo una vez más
- Un vehículo nuevo
- Devolverle su dinero (reembolso del precio de compra)
- Pagarle los gastos incidentes (remolque, carro de arriendo, etc.); o
- No hacer nada

¿Cuáles son algunas de las ventajas del arbitraje?

- Es gratuito, más rápido y menos complicado que ir a la corte
- Las decisiones se toman dentro de los 40 días después que el programa reciba su solicitud
- La persona encargado del arbitraje puede solicitar una inspección e informe escrito sobre la condición del vehículo por parte de un experto independiente, sin que usted tenga que pagar nada
- Los programas de arbitraje certificado por el Estado le permiten presentar su caso oralmente. La presentación oral es abierta al público, así que puede traer a un pariente o amigo consigo para que le brinden apoyo
- Usted puede aceptar o rechazar la decisión. Si la acepta, el fabricante también la tiene que aceptar
- Si usted rechaza la decisión, todavía puede defender sus derechos en la corte. No obstante, antes de tomar la decisión de demandar al fabricante debería consultar con un abogado

Ley de Limón
Preguntas y Respuestas

continuación



¿Qué otros problemas califican bajo el arbitraje?

- El fabricante no cumplió con los términos de la garantía de su vehículo nuevo; y
- Su vehículo está todavía bajo su garantía original

¿Qué problemas no califican bajo el arbitraje?

- Disputas de venta entre consumidores y concesionarios
- Equipos o defectos que no están cubiertos por la garantía de vehículo nuevo del fabricante
- Problemas de contratos de servicio o extensiones de garantía
- Partes de mercado secundario (por alguien que no sea el fabricante)
- Ciertos daños consecuentes
- Reclamos por lesiones personales
- Casos en litigio

Yo compré mi vehículo usado sin garantía. ¿Aplica la Ley de Limón a mi caso?

No, la Ley de Limón sólo se aplica a disputas relacionadas con la garantía original de vehículo nuevo del fabricante.

(Consulte la página 18 para obtener otras fuentes de ayuda)

El Proceso de Arbitraje de

La Ley de Limón

Muchos fabricantes ofrecen un proceso de arbitraje certificado por el Programa de Certificación del Departamento de Asuntos del Consumidor. Estos fabricantes han acordado cumplir con la decisión la persona encargado del arbitraje si el consumidor decide aceptarla.

El Primer Paso

Estos son los primeros pasos a seguir si usted cree haber comprado o arrendado un vehículo "limón":

1. Lea su garantía y el manual del propietario.
2. Infórmele al concesionario sobre el problema. Asegure que la factura de reparación lo describa detalladamente.
3. Trate de cooperar con el concesionario para resolver el problema.
4. Conserve copias de todas las órdenes de reparación y tome nota de todas las conversaciones que mantenga con el concesionario y con los representantes del fabricante. Si el problema no se soluciona rápidamente, anote los problemas y los intentos de reparación bajo garantía en un registro o cuaderno. Incluya las fechas, qué es lo que ocurrió y otro tipo de información por el estilo.
5. Póngase en contacto con el fabricante, o con su representante, en forma directa. Si la garantía o el manual del propietario lo exigen, envíele una carta al fabricante describiendo los problemas que aún hacen falta reparar. Envíe la carta a la dirección indicada en la garantía o en el manual del propietario. Envíela por correo certificado y quédese con una copia y con el recibo de correo certificado.

El Proceso de Arbitraje de La Ley de Limón

continuación

Cómo Organizar sus Documentos

- ✔ Anote y haga un resumen de las reparaciones efectuadas bajo garantía, en el orden en que se realizaron (use el formulario que se encuentra en la página 22). Concéntrese en los problemas que afecten el uso, valor o seguridad del vehículo para usted.
- ✔ Haga copias de la orden de compra y del acuerdo de compra/arriendo, todas las órdenes de reparación y servicio técnico, toda la correspondencia que haya tenido con el concesionario o el fabricante y cualquier otro documento, como por ejemplo declaraciones firmadas, que puedan servir para respaldar su caso. No use resaltadores para marcar las órdenes de compra, porque la información resaltada puede llegar a aparecer negra cuando se la fotocopia.

Cómo Reunir la Información Necesaria

- ✔ Póngase en contacto con el fabricante y solicite todos los boletines de servicio técnico que puedan estar relacionados con el problema de su vehículo.
- ✔ Póngase en contacto con la Administración Nacional de la Seguridad de Tránsito en la Carretera (consulte la página 19) y solicite toda la información sobre retiro de carros del mercado debido a problemas de seguridad. Trate de ver si existe un patrón de problemas similares al suyo con su marca y modelo de vehículo.
- ✔ Para ayudar a probar que existe el problema, obtenga declaraciones firmadas por mecánicos y personas que hayan viajado en su vehículo y que hayan experimentado el problema (por ejemplo, parientes o acompañantes). Esto es particularmente importante si el problema sólo se produce de vez en cuando.

Cómo Presentar una Solicitud de Arbitraje

Es posible que encuentre una solicitud de arbitraje en el paquete informativo que acompaña a su vehículo. En general está dentro de la guantera. También puede obtener una solicitud llamando al programa de arbitraje del fabricante (consulte la página 14).

Para llenar la solicitud, haga lo siguiente:

- ✔ Indique claramente cuál es el problema y qué desea obtener del arbitraje.
- ✔ Después de llenarla, revísela para asegurar que sea legible y esté completa.
- ✔ Antes de enviarla, haga una copia para sus registros.

Cómo Presentar su Caso

- ✔ Le conviene asistir a la audiencia en persona o por teléfono, y presentar su caso a la persona encargado del arbitraje.
- ✔ Organice y anote los puntos principales del problema y cuáles son sus argumentos. Resalte los problemas que afectan significativamente el uso, valor o seguridad del vehículo para usted. La mayoría de los vehículos nuevos necesitan ajustes menores, y la mención de problemas insignificantes distraerá la atención de sus preocupaciones principales. Ensaye su presentación.
- ✔ Si bien la cantidad total de días que su vehículo haya estado fuera de servicio puede ser importante, las personas encargadas del arbitraje tienden a prestar más atención a aquellos problemas que aún no fueron resueltos. Si el fabricante ha reparado algunos problemas para que el vehículo cumpla con los términos de la garantía, las personas encargadas del arbitraje en general no ordenarán al fabricante que reemplace o compre el vehículo de vuelta. Concéntrese en los problemas que el concesionario o fabricante **no** haya reparado satisfactoriamente. Indique qué quiere que resuelvan los las personas encargado del arbitraje.
- ✔ Recuerde, los programas de arbitraje **sólo** sirven para resolver problemas de garantía y los gastos relacionados con ellos. Para obtener cualquier otro tipo de reembolso monetario deberá utilizar el sistema judicial.

Qué Hacer si no está de Acuerdo con el Resultado del Arbitraje

Si no está satisfecho con la decisión de la persona encargado del arbitraje, puede rechazarla y tomar uno de los siguientes pasos:

1. Iniciar un juicio contra el fabricante; o
2. Después de un nuevo intento de reparación bajo garantía, volver a presentar una solicitud de arbitraje

Programas de Certificación de Arbitraje en California

Algunos fabricantes solicitan voluntariamente la certificación de sus programas de arbitraje por el Programa de Certificación de Arbitraje del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. Los programas de arbitraje certificados por el Estado escuchan y toman decisiones sobre los problemas de garantía de vehículos que tienen los consumidores.

El Programa de Certificación de Arbitraje controla estos programas para verificar que cumplan con las normas estatales y federales. Investiga las quejas que los consumidores presentan sobre ellos. No altera las decisiones tomadas por los programas de arbitraje certificado.

Programa de Arbitraje Certificado	Fabricantes Representados
BBB Auto Line 4200 Wilson Blvd., Suite 800 Arlington, VA 22203-1838 (800) 955-5100	AM General (Hummer),Bentley, BMW General Motors (Buick, Cadillac, Chevrolet,GMC, Geo, Pontiac, Oldsmobile), Ford (Lincoln, Mercury y RV Chassis) Honda/Acura, Hyundai, Isuzu, Nissan/Infiniti, Land Rover, Lotus, Saab, Saturn, Volkswagen/Audi, Workhorse Custom Chassis.
Consumer Arbitration Program - RV* P.O. Box 1424 Waukesha, WI 53187-1424 (800) 279-5343	Coachmen RV Co., National RV Holdings, Inc, Georgie Boy Mfg., R-Vision, y Winnebago (Excluye: Towables y los Chasis de Ford.)
Dispute Settlement Board No Esta Certificado	Ford - Ahora esta con BBB Auto Line 8/1/2005.
California Dispute Settlement Program 2777 Stemmons Freeway, Suite 1452 Dallas, TX 75207 (888) 300-6237	Toyota (Incluye Scion) y Porsche

* *A El programa de arbitraje solamente acepta solicitud para problemas con el chasis, la cabina de chasis, y las piezas de la propulsión el RV.*

NOTA: *Algunos fabricantes no cuentan con programas de arbitraje certificado en California. Entre ellos se encuentran: Alfa Romeo, Chrysler, Daewoo, Daihatsu, Dodge,Ferrari, Jaguar, Jeep, Kia, Lexus, Lotus, Mazda, Mercedes Benz, Mitsubishi, Peugeot, Plymouth, Subaru, Suzuki, Volvo, Yugo. Consulte el manual del propietario y la garantía para determinar si el fabricante de su vehículo ofrece un programa de arbitraje.*

Ahora qué? Usted puede desear intentar la mediación a través del New Motor Vehicle Board . Pueden ser alcanzados en (916) 445-1888. Además, usted está libre perseguir sus derechos de la ley del limón en corte.

Consejos para el Cuidado de su Vehículo

Algunos consejos básicos para mantener su vehículo en buenas condiciones:

- No abuse de su vehículo. Si lo cuida seguirá funcionando por más tiempo. La garantía no protege el vehículo contra defectos causados por uso incorrecto o abuso del mismo.
- Lleve su vehículo para servicio técnico y mantenimiento de acuerdo al cronograma recomendado por el fabricante. Consulte y siga las recomendaciones que aparecen en el manual del propietario y en la garantía.
- Lleve un registro de servicio técnico y guarde todas las facturas de reparación y recibos de mantenimiento efectuado en su vehículo.

Qué Hacer si Tiene Problemas con su Vehículo

- Cuando lleve su vehículo para que le den servicio técnico, explique el problema en detalle. Verifique que la factura de reparación describa correctamente el problema, indique el millaje del odómetro en el momento de reparación y las fechas en que el vehículo estuvo en el taller.
- Todas las reparaciones bajo garantía se deben hacer en un concesionario autorizado. Usted tiene que darle al fabricante, o a un taller de reparaciones “autorizado”, una oportunidad “razonable” para reparar el vehículo.
- Asegúrese que todo intento de reparación esté documentado con una factura de reparación, aunque ésta no se haya efectuado. Es posible que necesite esta documentación más adelante.
- Guarde copias de todos los registros de servicio técnico y facturas de reparación.
- Si el problema no se resuelve, lleve un registro de todo contacto que tenga con el concesionario o los representantes del fabricante, indicando la fecha y la persona con la que habló. Anote las llamadas telefónicas, correspondencia o conversaciones personales sobre los problemas del vehículo. Archive toda esta información en una carpeta o en un cuaderno.
- Si el intento de reparación no resolvió el problema, notifíquele al concesionario inmediatamente.
- Nunca deje de hacer los pagos del vehículo.

Fórmula de Deducción por Millaje*

Si la persona encargado del arbitraje decide concederle un vehículo nuevo o devolverle el dinero, es posible que le haga un descuento por la cantidad de millas que viajó en el vehículo antes del primer intento de reparación. En ese caso, la ley de California exige que se use la siguiente fórmula para calcular la deducción:

$$\text{Precio de compra} \times \frac{\text{Millaje del vehículo en la 1ª reparación}}{120{,}000} = \text{Deducción por uso}$$

Por ejemplo:

Precio pagado por el consumidor **$19,500**

Millaje del vehículo en la 1ª reparación..... ..... **9,500**

$$\frac{\$19{,}500 \times 9{,}500}{120{,}000} = \$1{,}544 \text{ (Deducción por millaje)}$$

$19,500 menos $1,544 = **$17,956**

$17,956 es la cantidad que usted recibiría.

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

Dónde Encontrar Ayuda

Problemas / Servicios	Puede ponerse en contacto con las siguientes organizaciones
• Ley de Limón de California • Arbitraje	**Department of Consumer Affairs** ***(Departamento de Asuntos del Consumidor)*** Programa de Certificación de Arbitraje 1625 North Market Blvd., Suite N112 Sacramento, CA 95834 (916) 574-7350 ó (800) 952-5210 www.dca.ca.gov/acp
• El fabricante o concesionario no cumple con los términos de la garantía • Extensiones de garantía • Contrato de servicio respaldado por el fabricante	***Fabricante o concesionario***, por correo certificado (Consulte el manual del propietario para obtener la dirección en que se debe notificar al fabricante sobre las reparaciones necesarias bajo garantía.) **Department of Motor Vehicles (DMV)** ***(Departamento de Vehículos Automotores)*** Oficina de Investigaciones www.dmv.ca.gov (consulte las páginas blancas de su guía telefónica) **New Motor Vehicle Board** ***(Junta de Vehículos Automotores Nuevos)*** 1507 21st Street, Suite 330, Sacramento, CA 95814 (916) 445-1888 www.nmvb.ca.gov ***Oficina de Asuntos del Consumidor de su condado*** (consulte las páginas blancas de su guía telefónica)
• Reparación de carros • Facturas de reparación	**Department of Consumer Affairs, Bureau of Automotive Repair** ***(Departamento de Asuntos del Consumidor, Oficina de Reparaciones Automotores)*** (800) 952-5210 www.smogcheck.ca.gov/
• Fraude del concesionario • Motocicletas • Casas rodantes • Disputas de venta • Carros usados	**New Motor Vehicle Board** ***(Junta de Vehículos Automotores Nuevos)*** ver más arriba **DMV Bureau of Investigations** ***(Oficina de Investigaciones del DMV)*** ver más arriba

Problemas / Servicios	Puede ponerse en contacto con las siguientes organizaciones
• Fraude del concesionario • Motocicletas • Casas rodantes • Disputas de venta • Carros usados	**Local District Attorney's Office** ***(Oficina local del Fiscal de Distrito)*** **Office of the Attorney General** ***(Oficina del Procurador General)***, Unidad de Investigación Pública 1515 K Street, Sacramento, CA 95814 (916) 322-3360 ó (800) 952-5225 www.caag.state.ca.us
• Queja de seguridad • Información sobre retiro de carros del mercado	**National Highway Traffic Saftey Administration** ***(Administración Nacional de Seguridad de Tránsito en la Carretera)*** 400 Seventh Street, SW, Washington, D C 20590 www.nhtsa.dot.gov/ Línea de Asistencia para Seguridad Automotor: (800) 424-9393 **Center for Auto Safety** ***(Centro de Seguridad Automovilística)*** 1825 Connecticut Ave., NW, Suite 330 Washington, DC 20009 (202) 328-7700 www.autosafety.org
• Abogados de la Ley de Limón	***Consulte las páginas amarillas*** al comienzo de la sección sobre "abogados" ("attorneys") para ubicar servicios de recomendación de abogados, o llame al Colegio Estatal de Abogados de California al (415) 538-2000 para que le den el nombre del servicio certificado de recomendación de abogados más cercano. www.calbar.org
• Otra información sobre la Ley de Limón	**Consumers for Auto Reliability and Safety (CARS)** ***(Consumidores para la Seguridad y Confiabilidad de Autos)*** 926 J Street, Suite 522 Sacramento, CA 95814 (530) 759-9440 www.carconsumers.com/
• Extensiones de contratos de servicio	**Department of Insurance** ***(Departamento de Seguros)*** 770 L Street, Sacramento, CA 95814 (800) 927-4357 www.insurance.ca.gov/

Definición Legal de un Vehículo Nuevo**

La Ley de Limón cubre los siguientes vehículos nuevos:

- Un vehículo nuevo comprado o utilizado principalmente con fines personales, familiares o para uso del grupo hogareño
- Un vehículo nuevo con un peso bruto menor que 10,000 libras, comprado o utilizado principalmente con fines comerciales (siempre que el dueño o la empresa no cuente con más de cinco vehículos registrados en California)
- El chasis, cabina y sistema de transmisión de una casa rodante
- Un vehículo propiedad del concesionario, de "demostración" o cualquier otro vehículo vendido con la garantía de vehículo nuevo del fabricante (como por ejemplo un vehículo usado)
- Vehículos comprados y arrendados

"Vehículo Nuevo" no es:

- Cualquier porción de una casa rodante diseñada, utilizada o mantenida principalmente como vivienda para seres humanos, o
- Una motocicleta o vehículo automotor que no esté registrado bajo el Código de Vehículos porque se lo conduce o utiliza exclusivamente fuera de los caminos

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

Pautas Legales

La Presunción de La Ley de Limón***

La Ley de Limón presupone que un vehículo es "limón" si se cumplen los siguientes criterios en un plazo de 18 meses a partir de la entrega al comprador o arrendatario, o dentro de 18,000 millas en su odómetro, lo que ocurra primero:

1. El fabricante o sus agentes han hecho cuatro intentos o más de reparar el mismo problema bajo garantía, o el vehículo ha estado fuera de servicio por más de 30 días (no necesariamente consecutivos) mientras estaba siendo reparado por uno o más problemas bajo garantía; o
2. El fabricante o sus agentes han hecho dos intentos o más de reparar un problema bajo garantía que puede llegar a causar la muerte o lesiones graves si el vehículo se llega a conducir; y
3. Los problemas están cubiertos por la garantía, reducen substancialmente el uso, valor o seguridad del vehículo para el consumidor, y no fueron causados por abuso del vehículo; y
4. Si la garantía o el manual del propietario lo exigen, el consumidor ha notificado directamente al fabricante sobre los problemas, preferentemente por escrito. La notificación se debe enviar a la dirección indicada en la garantía o en el manual del propietario.

Si se cumplen con estos criterios, la Ley de Limón *presupone* que el comprador o arrendatario tiene el derecho a que le reemplacen el vehículo o a que le devuelvan el dinero que pagó por él. No obstante, el fabricante puede demostrar que estos criterios no se han cumplido (por ejemplo, porque los problemas son menores) y que el comprador o arrendatario por lo tanto *no* tiene el derecho a reemplazo o reembolso.

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

Resumen de Registro de Reparación

Fecha	Millaje	Numero de Factura de Reparación	Días Fuera de Servicio

Anote las facturas de reparación en orden cronológico, en un cuadro como éste, para ayudarle a mantener su información organizada.

Problema	Reparaciones Efectuadas

Sólo Hace Falta un Poco de Energía para Ahorrar Mucha…

Aunque usted esté conduciendo su carro, lejos de su casa, hay mucho por hacer para ahorrar energía, dinero y Demostrar Su Potencia:

- **Ajuste la calefacción a una temperatura más baja en invierno y el aire acondicionado a una temperatura más alta en verano**
  - En invierno, mantenga la casa a 68° ó menos, y ponga el termostato a 55° cuando no esté en la casa o esté durmiendo.
  - En verano, mantenga la casa a 78° ó más, y ponga el termostato a 85° o apáguelo cuando no esté en la casa. Además, trate de mantener la casa fresca con ventiladores en vez de usar el aire acondicionado
- **Use los electrodomésticos después de las 7 P.M.**
  - Ayude a prevenir los cortes de luz rotativos usando los equipos electrodomésticos grandes, como lavarropas y lavavajillas, después de las 7 P.M..
- **Una nevera es suficiente**
  - Puede ahorrar $150 ó más por año desenchufando su segunda nevera
- **No encienda la luz en un cuarto vacío**
  - Los tubos fluorescentes ahorran mucha energía. Si apaga la luz se ahorra más aún. No se olvide de apagar la computadoras y los demás equipos electrónicos cuando no los esté usando.
- **Use los electrodomésticos con prudencia**
  - Lave la ropa con agua fría. Cuélguela para secar. No use una secadora a menos que sea necesario. Encienda el lavavajillas sólo cuando esté lleno, y seque los platos al aire.

Departamento de Asuntos del Consumidor de California

400 R Street Sacramento, CA 95814

1-866-YOUR PWR-968-7797

www.flexyourpower.ca.gov

CONSIDERACIONES QUE EL ARBITRO TOMA EN CUENTA TOCANTE SU DISPUTA

1. Si la disputa se encuentra dentro de la jurisdicción del programa.
2. Si existe un problema.
3. Si el problema es substancial.
4. La(s) causa(s) del problema.
5. Si la(s) causa(s) incluye el uso irrazonable de vehículo.
6. El número de intentos de reparaciones.
7. Los días fuera de servicio por reparación.
8. Si el fabricante ha tenido una oprtunidad razonable para reparar el vehículo.
9. Factores que puedan afectar el número razonable para reparar el vehículo.
10. Otros factores que puedan afectar el derecho del consumidor a la devolución de su dinero o substitución de vehículo bajo la sección 1793.2(d)(2) del Código Civil. 11. Datos que puedan apoyar la presunción bajo la sección 1793.22 del Código Civil.
12. Factores que puedan contradicir cualquier presunción bajo la sección 1793.22(b) del Código Civil. 13. Si futuro intentos de reparación puedan remediar el problema.
14. La existencia and cantidad de cualquier daños imprevistos, incluyendo pero no limitado a: impuestos de venta, derechos de licencia, derechos de registración, y otros derechos oficiales: penalidades anticipados; recargos por terminación prematura; recargos financieros incurridos; reparación; remolque; y gastos de vehículo de alquiler pagados, incurridos, o que vayan a ser incurridos por el consumidor.
15. Factores que puedan afectar el derecho del fabricate a recibir compensación por el millaje bajo la sección 1793.2 (d) del Código Civil.
16. Datos para determinar la cantidad de compensación por el millaje bajo la sección 1793.2(d) del Código Civil.
17. Factores que puedan afectar cualquier otro remedio bajo la ley pertinente.
18. Cualquier otro punto que sea revelente a la disputa en particular.

California Department of Consumer Affairs
ARBITRATION CERTIFICATION PROGRAM
1625 North Market Blvd., Suite N112
Sacramento, CA 95834