

Contratos de servicio vehicular



La Oficina del
Fiscal General de Minnesota

Ayudando a la gente a vivir con dignidad, seguridad y respeto

Muchas personas informan haber recibido material publicitario por correo que afirma que la garantía del fabricante de su vehículo ha caducado o está a punto de caducar. El material publicitario puede incluir la marca, el modelo y el año del carro de la persona, lo que hace que la gente crea que este material publicitario que recibió en el correo proviene de su fabricante o del concesionario. Lo que este material publicitario intenta en realidad, es venderle un “contrato de servicio vehicular” proporcionado por un tercero, no una extensión de garantía por parte del fabricante del carro. Algunos de estos contratos son emitidos por empresas que pueden declararse insolventes o que a menudo niegan la cobertura de reparación para las reparaciones necesarias.

¿Qué es un contrato de servicio vehicular?

Existe una diferencia entre las garantías del fabricante y los contratos de servicio vehicular. Aunque a veces se les denomina “garantías extendidas”, los contratos de servicio vehicular no son garantías y rara vez son una extensión real de una garantía anterior del fabricante.

Garantías del fabricante:

- están gestionadas y respaldadas por el fabricante del vehículo;
- están incluidas en la compra de un vehículo nuevo y están incluidas en el precio del carro; y
- cubren el reemplazo y la reparación de una amplia variedad de problemas durante un largo período de tiempo.

Los contratos de servicio vehicular, por el contrario:

- son un acuerdo entre un proveedor—que normalmente no es el fabricante del vehículo—y el propietario del vehículo;
- a menudo exigen que el propietario del vehículo realice pagos adicionales por el contrato;
- sólo cubren el reemplazo o la reparación de determinadas piezas, sólo durante un determinado

período de tiempo, y sólo si se cumplen determinados criterios; y

- suelen contener una larga lista de reparaciones que están excluidas de la cobertura del contrato.

Tenga cuidado con las tácticas de ventas agresivas

Los vendedores de contratos de servicio vehicular a veces utilizan tácticas engañosas y pueden intentar engañarlo, haciéndole creer que está comprando una extensión de garantía del fabricante o que la cobertura es similar a una garantía del fabricante. Tenga cuidado con situaciones como estas:

“María” seguía recibiendo folletos por correo sobre la garantía de su carro. Los anuncios fueron alarmantes porque decían que la garantía de su carro podría haber caducado. Los anuncios también contenían mensajes como “Sumamente urgente e inaplazable” y “Oferta final”. Cuando María llamó al número que figuraba en la postal, le dijeron que estaba hablando con alguien que “trabajaba con su fabricante de automóviles”. A María le dijeron que su garantía había caducado y que tenía que firmar un nuevo contrato ese día o la oferta para otra garantía caducaría. Más tarde, cuando María revisó su propia documentación, se dio cuenta de que todavía le quedaban ocho meses de garantía del fabricante.

Hace poco “Ernesto” había llevado su carro a un taller de reparación. Una noche, recibió una llamada telefónica de alguien preguntándole por las millas de su carro. La persona que le hablaba por teléfono conocía la marca, el modelo y otra información de identificación de su carro. Al principio, Ernesto pensó que la llamada telefónica era de alguien relacionado con el taller de reparación o el fabricante del carro. Pero resultó que el vendedor

telefónico que quería la información de su tarjeta de crédito lo inscribió en un contrato de servicio vehicular que ni siquiera cubría las reparaciones que Ernesto necesitaba.

Empresas involucradas en contratos de servicio vehicular

A menudo hay varias empresas involucradas en un solo contrato de servicio vehicular. Para ser un consumidor informado, conozca las diferentes empresas y sus papeles:

Proveedor

El proveedor es la empresa que está obligada frente al consumidor en virtud del contrato de servicio. El proveedor es responsable de pagar los costos de las reparaciones cubiertas por el contrato.

Vendedor

Puede haber una o más empresas involucradas en la venta de un contrato de servicio vehicular, ya sea mediante anuncios enviados por correo o mediante telemarketing. La mayoría de las veces, la empresa que vende un contrato de servicio vehicular no es el proveedor.

Administrador

El administrador es la empresa que decide si se pagará un reclamo en virtud del contrato de servicio. El administrador puede ser o no la misma empresa que el proveedor.

Administrador del plan de pago

Es posible que se solicite a los consumidores que envíen pagos mensuales a una empresa independiente, conocida como administrador del plan de pago. Esos pagos mensuales suelen ser recibidos por parte de una empresa distinta al proveedor, vendedor o administrador.

Asegurador

En Minnesota, los contratos de servicio vehicular deben estar respaldados por un seguro a menos que se cumplan ciertos requisitos financieros. El nombre y la dirección de cualquier empresa de seguros deben figurar en el contrato de servicio vehicular.

Investigue la reputación de todas las empresas involucradas en su contrato de servicio vehicular, sobre todo el vendedor del contrato de servicio. Consulte con Better Business Bureau y el Departamento de Comercio de Minnesota para obtener más información.

Antes de comprar

Si recibió una oferta para un contrato de servicio vehicular, debe considerar todo lo siguiente antes de proporcionar su información de pago:

Consulte la documentación de su carro

Verifique la documentación de su carro o comuníquese con el concesionario o el fabricante de su carro para ver si la garantía del fabricante de su vehículo realmente ha caducado o si ya tiene un contrato de servicio que haya comprado con el concesionario. Es posible que representantes de contratos de servicio estén intentando venderle algo que no necesita.

Consulte con el Departamento de Comercio de Minnesota

Los proveedores de contratos de servicio deben registrarse en el Departamento de Comercio de Minnesota y deben informar al departamento si la empresa de seguros respalda sus contratos de servicio. Para evitar la experiencia de otros consumidores quienes han perdido miles de dólares y la cobertura de la reparación cuando un proveedor se declara en quiebra, averigüe si el proveedor de su contrato de servicio está registrado en Minnesota y si una empresa de seguros respalda el contrato llamando al Departamento de Comercio de Minnesota al (800) 657-3602.

Tenga cuidado con las tácticas de venta agresivas

Los vendedores de contratos de servicio pueden intentar crear un sentido de urgencia al sugerir que la oferta sólo es válida por un tiempo determinado. También pueden intentar asustarlo para que acepte el contrato describiéndole costosas reparaciones del carro. No se apresure a gastar miles de dólares en un contrato de servicio sin hacer su tarea primero.

Insista en leer la letra chica

No acepte pagar por un contrato que no ha leído. Las empresas de renombre le permitirán leer los detalles de un contrato antes de recibir su dinero.

Considere el costo total

Al decidir si desea el contrato de servicio, considere los deducibles que puedan aplicarse. Cuando se suman los costos de los deducibles de algunos contratos, es posible que le resulte mejor ahorrar dinero y pagar las reparaciones de su propio bolsillo.

Esté atento a los vacíos jurídicos

Algunos contratos de servicio vehicular contienen tantos vacíos jurídicos y exclusiones que no tienen sentido financiero para los consumidores. Tenga cuidado con:

- **Límites de cantidad.** Algunos contratos limitan la cobertura al valor de reventa del carro establecido por un tercero. Para algunos vehículos, eso podría significar que está pagando más por el contrato que los gastos que cubrirá.
- **Limitaciones de reparación.** Los mecánicos informan que los administradores de algunos contratos de servicio limitan la cantidad de horas y tarifas por hora que cubrirán para ciertas reparaciones, y pueden exigir además el uso de piezas viejas para las reparaciones. Otros contratos solo cubren una pequeña cantidad de reparaciones, lo que lo deja con la factura de las reparaciones más necesarias.
- **Exclusiones por eventos comunes.** Algunos contratos de servicio no pagan las reparaciones cuando se descubre que el nivel de los líquidos en el carro es bajo, incluso si el nivel bajo de líquidos puede haber sido causado por la necesidad de alguna reparación. Otra exclusión que normalmente se aplica es la de los daños causados por el "desgaste normal".
- **Requisitos onerosos de mantenimiento y mantenimiento de registros.** Algunos contratos requieren mucho trabajo preliminar para mantener intacta la cobertura. Por ejemplo, si no tiene registros escritos que documentan todo el mantenimiento de rutina, como cambios de aceite y reemplazos de bujías, es posible que se le niegue su reclamo por reparaciones.

- **Autorización anticipada y gastos de diagnóstico.** Muchos contratos de servicio requieren que los consumidores notifiquen al administrador de los reclamos y que reciban su autorización previa antes de realizar cualquier reparación. El administrador puede exigir pruebas de diagnóstico adicionales o incluso enviar a su propio mecánico para inspeccionar el problema. Algunos consumidores informan que esperaron semanas, o incluso meses, antes de que se les concediera la autorización y luego tuvieron que pagar la factura de reparación de las pruebas de diagnóstico que exigió el administrador del contrato.

Conozca las disposiciones de cancelación y devolución

Antes de comprar un contrato de servicio vehicular, conozca los requisitos de cancelación y devolución. Si compra un contrato de servicio, puede cancelarlo y obtener un reembolso, pero solo si sigue las instrucciones de cancelación. Según la ley de Minnesota, usted tiene derecho a un reembolso completo si devuelve el contrato al proveedor:

1. dentro de los 20 días siguientes a la fecha en que se le envió el contrato por correo,
2. dentro de los 10 días si recibió el contrato en el momento de la venta, o
3. en un plazo mayor si lo permite el contrato.

Envíe el contrato completo por correo certificado y conserve una copia de todos los registros. Además, notifique inmediatamente a la empresa de su tarjeta de crédito si tiene una disputa sobre el pago de un contrato de servicio que desea cancelar.

Requisitos de la ley de Minnesota

Según la ley de Minnesota, entre otras cosas, los proveedores de servicio vehicular deben:

- Regístrese en el Departamento de Comercio de Minnesota.
- Cumplir con los requisitos financieros realizando una de las siguientes cosas:

1. obteniendo un seguro para los contratos que cumplan ciertos requisitos;
 2. manteniendo una cuenta de reserva financiada, si se cumplen otros criterios; o
 3. manteniendo un patrimonio neto de 100 millones de dólares, si se cumplen otros criterios.
- Identificar en el contrato el nombre del proveedor del contrato, el administrador—si es distinto del proveedor—, el vendedor del contrato, y la empresa de seguros, si la hubiere.
 - Enumerar el precio total de compra y los términos de venta; enumerar la cobertura, las limitaciones, las exclusiones y cualquier restricción de transferibilidad; e indicar los términos, restricciones o condiciones que definen la cancelación en el contrato.
 - Pagar una multa del 10 por ciento mensual por los reembolsos no pagados o acreditados al consumidor dentro de los 45 días posteriores a la devolución del contrato de servicio al proveedor.

Para obtener más información o presentar una queja sobre un contrato de servicio vehicular, comuníquese con las siguientes agencias:

**Minnesota Department of Commerce
(Departamento de Comercio de Minnesota)**

Enforcement Division
85 East Seventh Place, Suite 280
St. Paul, MN 55101
(651) 539-1600 o (800) 657-3602
mn.gov/commerce

**Federal Trade Commission
(Comisión Federal de Comercio)**

Consumer Response Center
600 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20580
(877) 382-4357
TTY: (866) 653-4261
<https://reportefraude.ftc.gov/>

**Office of Minnesota Attorney General
(Oficina del Fiscal General de Minnesota)**

445 Minnesota Street, Suite 1400
St. Paul, MN 55101
(651) 296-3353 (Zona metropolitana de las Ciudades Gemelas)
(800) 657-3787 (Fuera de las Ciudades Gemelas)
(800) 627-3529 (Minnesota Relay)
www.ag.state.mn.us