

Corrigiendo Las Equivocaciones De Su Carro Nuevo.

Anthony G. Brown
Fiscal General



División de Protección al Consumidor, Oficina del Fiscal General de Maryland

Sus derechos bajo La Ley del “Limón” en Maryland

Si su carro pasa más tiempo en el taller que en la carretera, usted sabe que tiene un problema.

En la mayoría de casos, la garantía de manufactura que viene con su carro le va a proveer con la cobertura que usted necesita para reparar su carro so costo alguno para usted. Su garantía le va a decir que partes y sistemas de su carro están cubiertas y por cuanto tiempo. Si usted necesita reparaciones, usted de hacerlos en un taller, aunque usted no tiene que usar el mismo taller que le vendió a usted su carro.

Sin embargo, en algunos casos el taller, quizás no pueda arreglarle su problema. Si, ese es el caso usted podría tener un “limón”.

La ley del “Limón” del estado de Maryland aplica a vehículos de motor nuevo o arrendado (incluyendo carros, camiones ligeros y motos), registrados en Maryland, que tengan menos de 24 meses y que se haya manejado menos de 18,000 millas. La ley provee a consumidor recibir apoyo y alivio.

Esta publicación le va a ayudar a determinar si su carro es un “limón”, decirle que hacer, y explicar cómo

le puede ayudar la División de Protección al Consumidor.

¿Es un “Limón”?

La ley del “Limón” del estado de Maryland aplica solamente a carros, camiones ligeros y motos que:

1. Estén registrados en Maryland, y
2. Hayan sido manejado menos de 18,000 millas y si esta adueñado menos de 24 meses. (Aunque usted no sea el dueño original la ley del “limón” puede aplicar a su vehículo si el dueño original lo compró hace menos de 24 meses.)

La ley provee que el taller o el fabricante deben corregir el problema dentro de 30 días después que el consumidor le escriba al fabricante por correo certificado. Si el fabricante o el taller no lo pueden arreglar el consumidor está en su derecho a una

devolución o reemplazo de vehículo bajo la Ley del “Limón” si el carro tiene:

- **Un fallo de freno o dirección** que no fue corregido después del primer intento de reparación y eso causa que el vehículo falle la inspección de seguridad de Maryland o
- **Algún problema** que perjudica el uso y el valor de mercado que no fue corregido **en cuatro intentos o**
- **Cualquier número de problemas** que perjudica el uso y el valor de mercado que causa que este fuera de servicio por un **total de 30 días acumulados o más.**

Si usted sospecha que su carro es un limón— por ejemplo, si el taller ha tratado una o dos veces sin éxito para reparar el problema y usted cree que el problema perjudica el uso y el valor del mercado- **usted debería escribir al fabricante inmediatamente.** Usted no necesita esperar hasta que el taller haya hecho los cuatro intentos de reparaciones, o hasta que el carro este fuera de servicio por 30 días.



Qué hacer si su carro aun no clasifica como definición de un “Limón”

Si su carro aun no califica como un “limón” todavía pero sigue cubierto por una garantía, y no funciona apropiadamente, debería seguir los siguientes pasos:

- Comuníquese con el taller y pregunte como reparar los problemas bajo la garantía. Si su taller no coopera o parece tener problemas en arreglar el problema, comuníquese con otro taller que venda el tipo de carro que usted compro. Otro taller pueda que tenga más éxito en arreglar su problema. A usted no le deberían cobrar por este trabajo. Mantenga copias de todos los recibos del trabajo hecho en su vehículo.
- Inmediatamente notifique al fabricante, por escrito, del problema y pida ayuda. Incluya el año, marca, modelo y número de VIN de su carro y adjunte copias de las órdenes de reparaciones de los intentos que el taller ha hecho en su carro. (Vea muestra de Carta A). **Mande la carta por correo certificado y pida acuse de recibo.** Mande una copia de su carta a la División de Protección al Consumidor junto con el formulario de reclamación que puede encontrar en esta publicación.
- Cuando el fabricante reciba su carta, tiene 30 días para arreglar el problema. El fabricante puede autorizar que el taller haga la reparación.
- Mantenga copias de toda correspondencia con el taller y el fabricante y mantenga apuntes de llamadas telefónicas, incluyendo fechas de las llamadas.

Qué Hacer Si Su Carro Si Llega a la Definición de un “Limón” Y Aun No Ha Notificado al Fabricante

Si su carro es un “limón” usted tiene un derecho a un vehículo de reemplazo o el fabricante debe darle el reembolso total menos una prestación por uso, que no sobrepase el 15 por ciento del precio de compra.

Si todavía no ha notificado al fabricante y usted cree que su carro si tiene los requisitos para ser un “limón”, **debería notificar inmediatamente al fabricante por escrito mandado por correo certificado y pedir acuse de recibo.** (Vea muestra de carta B.) Mande una copia de su carta a la División de Protección al Consumidor junto con el formulario de reclamación y mantenga una copia para en su propio archivo. En la carta usted debería:

- Poner la marca, modelo, año y número de VIN de su vehículo.
- Incluya nombre del taller de donde compro el carro y la fecha de cuando lo compro
- Describa el problema que está teniendo.
- Describa que ha hecho usted para enfrentar el problema e incluya copias de las órdenes de reparaciones y fechas de intento de reparar.



Ya cuando el fabricante haya recibido la carta, tiene 30 días para arreglar el problema. El fabricante puede autorizar al taller para que haga la reparación.

Lo que Tiene Que Hacer El Fabricante Ya Que Sea Notificado del Problema de Su Carro

Si su carro es un “limón” y el fabricante no puede corregir el problema dentro de 30 días de recibir su carta, el fabricante debe o volver a comprar su carro o reemplazarlo. Si ya ha intentado comunicarse con el fabricante, va a querer mandar una carta de seguimiento por correo certificado, detallando su problema, los pasos que ya ha tomado para solucionarlos y que acción usted quiere ver. (Vea muestra de Carta C.)

El fabricante puede reemplazar su vehículo con uno comparable que sea aceptable para usted, que lo compre de regreso, cualquiera que usted prefiera. El precio de volver a comprar que le ofrecen debe cubrir el precio de compra incluyendo tarifas de registración y otras tarifas del gobierno similares. El fabricante puede restar 15 por ciento de la compra de su vehículo, y también razonable por daños no atribuidos a deterioro por uso.

Impuestos sobre ventas no son reembolsados por el fabricante. La Administración de Motor y Vehículos le reembolsara eso o aplicarlo en su próximo vehículo. Si tiene preguntas sobre impuestos sobre ventas, puede llamar al servicio al cliente a La Administración de Motor y Vehículos al 800-950-IMVA.

Si el fabricante rechaza darle un vehículo de reemplazo o reembolso o si necesita ayuda en negociar el precio apropiado puede poner un reclamo con la División de Protección al Consumidor y nosotros nos comunicamos con el fabricante. Un formulario de Reclamo está incluido en esta publicación.

FORMA DE RECLAMO DE GARANTIA DE VEHICULO NUEVOS

OFICINA DEL FISCAL GENERAL
DIVISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

APELLIDO	PRIMER NOMBRE	NOMBRE DEL TALLER (DONDE COMPRO EL CARRO)
DIRECCION		DIRECCION
CUIDAD, ESTADO, CODIGO POSTAL		CUIDAD, ESTADO, CODIGO POSTAL
# DE TELEFONO DE DIA	# DE TELEFONO POR LA TARDE	# DE TELEFONO
Correo Electronico:		
CONTACTO		DUEÑO
COMENTARIOS:		

Por favor llene y mande esta forma a la oficina de Division de Proteccion al Consumidor mas cercana (lista al final de esta form).

Vehiculo: _____
Año Manufactora Modelo

Numero de Identificacion del vehiculo (VIN): _____

Fecha de Compra: _____ Millaje al Comprar: _____

Millaje Actual : _____ Está su vehiculo registrado en Maryland? _____

Por favor describa los problema(s) usted ha tenido have had con su nuevo vehiculo usando la gráfica y agregando copias de todos los documentos relevantes al problema(e.g. factura, orden de reparación, etc.) a esta forma.

Problema	Fecha de Reparo	Millaje

Problema	Fecha de Reparación	Millaje

Ha notificado al Manufactora de los problemas? Sí No

Si, sí: Por favor agregue copias de su carta a esta forma

Fue la notificación mandada por correo certificado, pidio acuse de recibo? Sí No

Cual,si, hay alguna respuesta ha recibido de la manufactora? (Por favor agregue cualquier correspondencia)

☐ Marque aquí si quiere que nuestra oficina esté al tanto de su reclamo solo con propósito informacional.

LEA LO SIGUIENTE ANTES DE FIRMAR ABAJO:

Al presentar este reclamo, yo entiendo que la Procuraduría General no es mi abogado privado, más bien ejerce las leyes designadas que protegen al público de prácticas injustas o engañosas de un negocio. También entiendo que si yo tengo preguntas sobre mis derechos legales y responsabilidades yo podría contactar a un abogado privado. No tengo ninguna objeción que el contenido de este reclamo sea mandado al negocio o a la persona a la cual se dirige este reclamo, al menos que allá marcado la caja de arriba indicando que esto es solo con propósito informacionales. El reclamo de arriba es correcto y verdadero a mi mejor conocimiento.

Su Firma

Fecha

Baltimore Office

Consumer Protection Division

200 Saint Paul Place

Baltimore, Maryland 21202

(410) 528-8662

Eastern Shore Office

Consumer Protection Division

201 Baptist Street, Suite 30

Salisbury, Maryland 21801

(410) 713-3620

Western Maryland Office

Consumer Protection Division

44 N. Potomac Street, Suite 104

Hagerstown, Maryland 21740

(301) 791-4780

Prince George’s Office

Consumer Protection Division

9200 Basil Court, Suite 301

Largo, MD 20774

(301) 386-6200

Muestra de Carta (A)

Para notificar al fabricante de los problemas

(Vehículo aun no llega a la definición de un “Limón”)

Nombre del Consumidor
Dirección
Cuidad, Estado, Código Postal
Numero Telefónico
Fecha

Nombre de Fabricante
Dirección
Cuidad, Estado, Código Postal

Por CORREO CERTIFICADO

Acuse de recibo

Estimado Señor o Señora,

Yo le estoy escribiendo para notificarle de los problemas que he estado teniendo con mi [*Año, Marca, Modelo y # De VIN del carro*] y para pedir que arregle este problema dentro de 30 días que reciba esta carta.

Yo compre mi carro de [*Nombre de taller*] el [*fecha de compra.*] Aproximadamente [*tiempo después de la compra*],

Yo empecé a tener problemas con [*descripción del problema*]. Yo lleve mi carro de regreso al taller para las reparaciones en [*fechas de intento de reparar*] pero, hasta la fecha, el taller no ha podido corregir el problema. Adjunto están las copias de las órdenes de reparación que detallan el intento del taller en arreglar mi carro.

Este problema perjudica el uso y el valor de mi carro. Por eso, si usted y/o el taller no puedo corregir el problema en un “numero de intentos razonables” como esa frase es definida en el Acto de Garantía Automotriz de Maryland. (Md. Code Ann., Com. Law, §14-1502 (d)), Yo espero que usted [*vuelva a comprar o reemplace*] el vehículo como esta en §14-1502(c) de la Acta.

Por favor comuníquese conmigo a la dirección disponible o al número telefónico para ponernos de acuerdo en una fecha y hora conveniente para que usted inspeccione mi carro y haga las reparaciones necesarias.

Sinceramente,

[*Su Nombre*]

Recintos

Muestra de Carta (B)

Comunicándose con la manufactura por primera vez si su vehículo es un “limón: bajo la ley.

Nombre del Consumidor
Dirección
Cuidad, Estado, Código Postal
Número Telefónico
Fecha

Nombre de Fabricante
Dirección
Cuidad, Estado, Código Postal

Por CORREO CERTIFICADO
Acuse de recibo

Estimado Señor o Señora,
Yo le estoy escribiendo para notificarle de los problemas que he estado teniendo con mi [*Año, Marca, Modelo y # De VIN del carro*] conforme a la Aplicación de la Acta de Garantía Automotriz. (Code Ann., Com. Law, §14-1501 et seq.)

Yo compre mi carro de [*Nombre de taller*] el [*fecha de compra*]. Aproximadamente [*tiempo después de la compra*], yo empecé a tener problemas con [*descripción del problema*]. Yo lleve de regreso mi carro al taller en [*fechas de intento de reparo*] para corregir este problema pero hasta la fecha, el taller no ha podido hacerlo. Por lo tanto mi carro ha estado fuera de servicio por un total de [*numero*] días/ el taller ha intentado reparar este problema [*numero*] de veces. Adjunto están copias de las órdenes de reparación que registra los intentos del taller al reparar mi carro.

Este problema perjudica el uso y el valor de mi carro. Por lo tanto, al menos que usted pueda corregir este problema dentro de los 30 días que usted reciba esta carta, yo pido que usted [*readquiera o reemplace*] mi vehículo bajo las provisiones de Md. Code Ann., Com. Law, §14-1502.

Por favor comuníquese conmigo a la dirección de arriba o al número telefónico para coordinar una fecha y hora conveniente para inspeccionar mi carro y hacer las reparaciones necesarias.

Sinceramente,

[*Su nombre*]

Recintos

Muestra de Carta C

Para comunicarse con la manufactura si su vehículo es un limón bajo la ley
(Use si usted ya se ha comunicado por carta por lo menos una vez)

Nombre del Consumidor
Dirección
Ciudad, Estado, Código Postal
Número Telefónico
Fecha

Nombre de Fabricante
Dirección
Ciudad, Estado, Código Postal

Por CORREO CERTIFICADO
Acuse de recibo

Estimado Señor o Señora,

Yo le estoy escribiendo para notificarle de los problemas que he estado teniendo con mi [*Año, Marca, Modelo y # De VIN del carro*] conforme a la Aplicación de la Acta de Garantía Automotriz. (Code Ann., Com. Law, §14-1501 et seq.) Como podrá recordar yo previamente le comuniqué de estos problemas en una carta [*fecha de carta anterior*].

Yo compre mi carro de [*Nombre de taller*] en [*Fecha de compra*]. Aproximadamente [*tiempo después de la compra*], yo empecé a tener problemas con [*descripción del problema*]. Yo lleve de regreso mi carro al taller en [*fechas de intento de reparo*] para corregir este problema pero hasta la fecha, el taller no ha podido hacerlo. Por lo tanto mi carro ha estado fuera de servicio por un total de [*numero*] días/ el taller ha intentado reparar este problema [*numero*] de veces. Adjunto están copias de las órdenes de reparación que registra los intentos del taller al reparar mi carro.

Este problema perjudica el uso y el valor de mi carro. Por lo tanto, al menos que usted pueda corregir este problema dentro de los 30 días que usted reciba esta carta, yo pido que usted [*readquiera o reemplace*] mi vehículo bajo las provisiones de Md. Code Ann., Com. Law, §14-1502.

Por Favor comuníquese conmigo dentro de 14 días para discutir este tema.

Sinceramente,

[*Su nombre*]

Recintos

La Opción de Arbitraje

Todos los fabricantes de carros ofrecen algún tipo de procedimiento para poner reclamos. Si el fabricante no está de acuerdo en volver a comprarle el carro o reemplazar su carro, pueda que le ofrezca enviar su disputa a arbitraje. Este es un procedimiento opcional; si decide usarlo o no es su opción. La decisión de arbitraje es vinculante solo para el fabricante, no el consumidor. Si usted no está satisfecho con la decisión de arbitraje, usted puede poner una demanda y llevar su caso a corte.

Si usted planea enviar su reclamo a arbitraje, aquí están algunos pasos que puede hacer para prepararse:

- Ordene sus archivos en orden cronológico. Prepare un reporte breve de los eventos. Envíe copias de records del problema de su carro y una copia de su garantía junto a la aplicación de arbitraje.
- Pregunte al representante de del programa de arbitraje que le mande copias de todos los materiales enviados por adelantado del fabricante para poder anticipar y responder a los argumentos.
- Quizás quiera tener a un experto en carros independiente que examine su carro. Usted puede enviar un reporte por escrito del experto al arbitrador. Usted tendrá que pagar por el experto, pero el reporte pueda que le ayude hacer su caso. Usted puede preguntar al arbitrador que le reembolse sus gastos, pero no puedo asegurarse que le van a compensar por este gasto.

Llevando su Reclamo de la Ley de Limón a la Corte

Si usted no está satisfecho con los resultados de arbitraje, o si usted decide no entrar en arbitraje, usted tiene el derecho de demandar a la manufactura de su vehículo. A este punto,

usted debería contratar un abogado, si es que no tiene uno ya. El Colegio de Abogados del estado de Maryland le puedo referir a un abogado en su área. **Usted debe poner su demanda dentro de tres años desde la fecha que el carro se le entregó.**

Programa de Ajustes de Garantía

Cuando una parte tiene un porcentaje alto de fallo, la manufactura del carro paga por ciertas reparaciones aun después que se expire la garantía original. Estos “programas de Ajustes de Garantía” frecuentemente los llamaban “garantías secretas” porque la manufactura notificaba a los talleres de las reparaciones, pero no a los consumidores. Bajo la ley de Maryland, manufacturas deben notificar a los consumidores de cualquier programa de ajuste de garantía y cuando sea pedido proporcionar a los consumidores con las copias de boletines mandados a los talleres del programa de reparaciones. Aunque manufacturas frecuentemente organiza a reembolsar los talleres por el costo de las reparaciones para que los consumidores no paguen, los consumidores que si pagan por reparaciones cubiertas por las garantías deben de pedir el reembolso del fabricante.

Consumidores pueden comunicarse con La Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (NHTSA por sus siglas en inglés) o con la manufactura de su carro para más información en retiraciones de carros o boletines de servicio técnico. NHTSA puede ser contacto al <http://www.nhtsa.dot.gov> o a la línea gratuita: 1-888-327-4236.

Como podemos ayudar

Esperamos que esta información le pueda ayudar en resolver sus prob-

lemas que está teniendo con su nuevo carro. Si en cualquier momento en este proceso usted necesita ayuda, por favor llene el formulario de reclamo incluido en esta publicación a la oficina más cercana a usted.

Como se Puede Comunicar:

Oficinas del Fiscal General:

Baltimore

División de Protección al Consumidor
200 St. Paul Place, 16th Floor
Baltimore, MD 21202-2021

- Reclamos Generales: 410-528-8662 (10 a.m. to 2 p.m., M-F)
Línea- Gratuita: 888-743-0023
- TDD para personas hipoacúsicos: 410-576-6372

Mande Formulario de Reclamo al:
Mediation Unit

Consumer Protection Division
16th Floor
200 Saint Paul Place
Baltimore, MD 21202-2021

Correo electrónico:
consumer@oag.maryland.gov

Sucursales

- **Cumberland**
301-722-2000
(9 a.m. to 12 p.m., Tercer Martes de cada mes.)
- **Frederick**
301-600-1071
(9 a.m. to 1 p.m., Segundo y Cuarto Jueves de cada mes.)
- **Hagerstown**
301-791-4780
(8:30 a.m. to 4:30 p.m., M-F)
- **Salisbury**
410-713-3620
(8:30 a.m. to 4:30 p.m., L-F)
- **Southern MD, Hughesville**
301-274-4620
Línea-gratuita: 1-866-366-8343