



**National
Programs**

¿Qué es BBB AUTO LINE?

Reglas de Arbitraje en el Estado de California

BBB AUTO LINE no carga honorarios a los consumidores. Para garantizar la imparcialidad, los fondos para los gastos administrativos del programa y del personal de BBB AUTO LINE los designan por adelantado los fabricantes participantes. El personal y los árbitros de BBB AUTO LINE son independientes de las compañías que participan en BBB AUTO LINE y no desempeñan trabajo alguno para estas compañías salvo el de proporcionar servicios imparciales para la resolución de conflictos.

Si usted tiene un problema con su vehículo que no se ha resuelto a su entera satisfacción, este folleto le informará sobre el programa BBB AUTO LINE y cómo puede ayudarlo a resolver el conflicto.

¿CÓMO ME COMUNICO CON BBB AUTO LINE?

Puede comunicarse con BBB AUTO LINE en línea a bbbprograms.org/programs/bbb-autoline ó llamando al 1.800.955.5100.

Todos los documentos, correspondencias, avisos y solicitudes de los datos debe enviarse a:

BBB AUTO LINE
A division of BBB National Programs
1676 International Drive, Suite 550
McLean, VA 22102
Fax: 703.247.9700

¿CUÁNDO SE INICIA MI RECLAMO CON BBB AUTO LINE?

Su caso se abre oficialmente con BBB AUTO LINE una vez que nos proporcione la siguiente información:

- Su nombre y dirección
- El número de identificación de su vehículo (VIN, por sus siglas en inglés)
- La marca, el modelo y el año del vehículo
- La descripción del problema del vehículo

NOTIFICACIÓN A LA COMPAÑÍA ACERCA DE SU RECLAMO

Cuando BBB AUTO LINE abra su caso, le enviaremos una copia del formulario de reclamo al fabricante con el cual tiene el conflicto.

¿QUÉ ES ARBITRAJE?

Arbitraje es un proceso informal en el cual dos partes presentan sus puntos de vista de un conflicto a una tercera parte, el árbitro, quien decidirá cómo se resolverá el conflicto.

¿QUIÉN ES EL ÁRBITRO?

Los árbitros de BBB AUTO LINE son personas de su comunidad quienes están interesadas en la resolución justa y rápida de conflictos de los consumidores. Están capacitados y certificados por BBB National Programs.

ESFUERZOS PARA RESOLVER EL CONFLICTO MEDIANTE UN ACUERDO

El proceso para establecer un acuerdo es voluntario y usted puede proceder con el arbitraje en cualquier momento si su disputa está dentro de la jurisdicción del programa. Por favor informe a su Especialista en Resolución de Disputas si no desea iniciar o continuar las conversaciones para llegar a un acuerdo.

Una vez que se reciba la información sobre su caso, un representante del fabricante podría comunicarse con usted para hablar sobre opciones para llegar a un acuerdo.

Usted y el representante del fabricante pueden explorar directamente las opciones para llegar a un acuerdo, o puede recibir asistencia de su Especialista en Resolución de Disputas de BBB AUTO LINE.

El papel del personal de BBB AUTO LINE es el de establecer comunicación entre usted y el representante del fabricante y mediar el intercambio de ofertas. El personal de BBB AUTO LINE no comentará si una oferta que se le haga es “justa” o “injusta”; hacer eso comprometería la neutralidad de BBB AUTO LINE. Sólo usted puede decidir si la oferta es satisfactoria.

En algunos casos, se realizará una sesión previa a la audiencia “conferencia vía telefónica para tratar el acuerdo” si todas las partes están de acuerdo en hacerlo. Durante esa conferencia telefónica, la cual lo incluye a usted, al representante del fabricante y a un Especialista en Resolución de Disputas de BBB AUTO LINE, usted hablará de los problemas específicos del vehículo que desea arbitrar, escuchará la posición de la otra parte y explorará las posibilidades para llegar a un acuerdo mutuo a su reclamo.

Si usted y el representante del fabricante llegan a un acuerdo, por favor informe a su Especialista de Resolución de Disputas de BBB AUTO LINE tan pronto como sea posible.

De llegarse a un acuerdo en cualquier momento, enviaremos una carta a ambas partes que resuma los términos del acuerdo. Haremos seguimiento con usted antes de que transcurran diez días de cualquier medida que el acuerdo requiera para confirmar que los términos del acuerdo se hayan llevado a cabo.

PERITOS TÉCNICOS

El árbitro podría pedir que un perito técnico imparcial examine su vehículo.

El consumidor o el fabricante podrían solicitar que el árbitro obtenga ayuda de un perito técnico imparcial para que inspeccione su vehículo antes o después de la audiencia. Las solicitudes para una inspección técnica imparcial antes de la audiencia deben realizarse por escrito y deben recibirse en BBB AUTO LINE cuando menos diez días antes de la audiencia.

Si se realiza una solicitud para un perito técnico imparcial antes de la audiencia, se proporcionará la solicitud al árbitro así como todos los documentos actuales del caso.

Si el árbitro determina que es necesario un perito técnico imparcial, el personal de BBB AUTO LINE realizará todos los arreglos necesarios.

Siempre que participe un perito técnico imparcial en el proceso de BBB AUTO LINE, todas las partes tendrán la oportunidad de revisar y comentar sobre las conclusiones y las credenciales del perito.

CÓMO PREPARARSE PARA EL ARBITRAJE

Antes de asistir a la audiencia de arbitraje, usted debe preparar un resumen de sus argumentos que le ayude en su presentación. Puede usar las sugerencias que se ofrecen al final de esta sección como ayuda para prepararse.

Además, antes de la audiencia, debe preparar una lista de preguntas que desea hacerle al representante del fabricante.

Antes de la audiencia, quizá reciba documentos y una declaración que presenten la posición del fabricante. Asegúrese de revisar esos materiales y preparar las preguntas que tenga sobre ellos.

El árbitro recibirá una copia de su *Formulario de Reclamo del Cliente* (CCF por las siglas en inglés) así como toda la documentación presentada por las partes. Usted debe revisar una copia del *Formulario de Reclamo del Cliente* antes de la audiencia y estar preparado para hablar de todos los problemas que ha listado en la misma.

¿QUÉ SUCEDERÁ EN LA AUDIENCIA?

El árbitro determinará el formato exacto de la audiencia, lo cual incluirá la oportunidad de que usted:

- Exponga los hechos desde su punto de vista
- Presente documentos y testigos para apoyar su caso
- Interrogue a los testigos del fabricante
- Refute cualquier declaración o prueba que haya presentado el representante o los testigos del fabricante

El fabricante tendrá la misma oportunidad de presentar su caso, interrogarlo a usted y a sus testigos y de refutar las declaraciones o las pruebas presentadas. El árbitro también formulará preguntas para aclarar aquellas áreas que no estén claras y para entender mejor el conflicto.

Después de que cada parte haya presentado su caso y que se termine el interrogatorio, usted debe estar preparado para dar un resumen de su posición, atender cualquier pregunta que no haya sido contestada, y decir al árbitro exactamente cuál decisión piensa que deba ser y por qué.

Recuerde que el único propósito de la audiencia es el de permitir al árbitro que reúna y organice los hechos para poder tomar una decisión justa. Debe estar preparado para convencer al árbitro de que su posición es correcta.

¹ We will accept an attorney's signature in lieu of the consumer's signature on the Customer Claim Form only if it is accompanied by a retainer agreement signed by the owner/lessee explicitly stating the attorney is authorized to represent them in the BBB AUTO LINE claim.

Una posición cooperativa funciona mejor. Se encuentra allí porque usted y el fabricante tienen un desacuerdo, pero mantenga el desacuerdo objetivo y dentro de los límites de cortesía normal y del lenguaje convencional. Los árbitros pueden no tener experiencia técnica, así que su presentación puede ser más productiva si usted usa términos generales para describir lo que le pasó a su vehículo.

Póngase en el lugar del árbitro: una persona cuyo único propósito es el resolver su conflicto. Use sentido común y cortesía profesional conforme haga su presentación.

Nota: Usted debería tener su propio intérprete si ese le ayudaría a presentar su caso. Si usted no puede proporcionarse uno, póngase en contacto con su Especialista de Resolución de Disputas y nosotros trataremos de encontrar un intérprete voluntario.

DECLARACIONES Y PRUEBAS QUE DEBE PRESENTAR

Durante su presentación en la audiencia debe proporcionar declaraciones y pruebas sobre lo siguiente:

- Los problemas que ha tenido con su vehículo
- Por qué cree que los problemas son responsabilidad del fabricante
- Por qué piensa que usted no ha causado los problemas
- Por qué los problemas representan un impedimento importante para el uso, el valor o la seguridad de su vehículo
- Si el fabricante y sus concesionarios, los agentes o representantes han tenido suficiente oportunidad para reparar su vehículo

CUESTIONES LEGALES Y EQUITATIVAS QUE TOMARÁ EN CUENTA EL ÁRBITRO

Para tomar una decisión, el árbitro tomará en cuenta todas las cuestiones legales y equitativas incluyendo lo siguiente:

- La garantía escrita del vehículo
- Los reglamentos de la Comisión Federal Comercial establecidos en el código 16 C.F.R. Parte 703
- Código Comercial de California División 2 (comenzando con la Sección 2101)
- Todas las disposiciones de la ley de limón llamada Song-Beverly Consumer Warranty Act [Código civil de California sección 1790 et seq.]. Esto incluye la sección 1793.2 (d), la cual se resume en el apéndice de este folleto...;
- Código de Salud y Seguridad de California Secciones 43204 - 43205.5
- Código de Reglamentaciones de California Secciones 3396.1 - 3399.6 del
- Cualquier otra consideración equitativa adecuada en tales circunstancias (por ejemplo, si usted todavía es el dueño o tiene el vehículo; si el vehículo está disponible para una inspección)

BBB AUTO LINE PODRÍA SOLICITAR INFORMACIÓN DEL FABRICANTE

El personal de BBB AUTO LINE solicitará al fabricante los documentos pertinentes que tenga en su poder o bajo su control, como boletines técnicos de servicio, avisos de retiros del mercado o de piezas de repuesto, publicaciones del Departamento de Transporte de Estados Unidos, el historial

² Effective March 2020, due to the COVID-19 pandemic, BBB AUTO LINE is holding all non-document hearings virtually until further notice.

de reparaciones del vehículo y cualquier otro documento que sea razonable que proporcione el fabricante.

El personal de BBB AUTO LINE le enviará cualquier documento que presente el fabricante para la audiencia.

SUGERENCIAS PARA LA PREPARACIÓN DE SU CASO

Organice los materiales en el orden que desea presentarlos. Esto le ayudará a presentar su caso con claridad y lógica. Liste todas las reparaciones hechas a su vehículo y reúna todas las órdenes de reparación que muestren qué se le hizo.

Liste todas las ocasiones en las que habló con el fabricante y sus concesionarios, agentes o representantes sobre los problemas del vehículo. En cada conversación, anote

- Con quién habló
- La fecha en que se llevó a cabo la conversación
- Qué se le dijo y
- Qué medidas o reparaciones se realizaron, si es que las hubo, como resultado de la conversación

Comuníquese con testigos potenciales; como mecánicos o vendedores; y pídale que declaren en persona o que presenten sus declaraciones por escrito. Recuerde que usted es responsable por presentar la información de sus testigos. Si desea que declaren en persona, manténgalos informados del día, la hora y el lugar de la audiencia.

Reúna todos los documentos que apoyen su caso, incluyendo el historial de mantenimiento del vehículo.

QUÉ LLEVAR A LA AUDIENCIA

Reúna y lleve a la audiencia todos los materiales disponibles relacionados con los problemas del vehículo.

Si le falta algún documento, podría conseguir copias del concesionario, del taller mecánico, del banco o de la compañía de la tarjeta de crédito.

Lleve los documentos originales que haya enviado a BBB AUTO LINE. Aunque las copias electrónicas de los documentos que recibimos se les presentan al fabricante y al árbitro, podría ser necesario consultar los documentos originales si hubiera algún problema para leer una copia.

Si lleva a la audiencia documentos que no ha enviado previamente a BBB AUTO LINE, lleve suficientes copias adicionales para el árbitro y la otra parte.

Los documentos que pueden ser útiles incluyen:

- Contrato de venta/ acuerdo de alquiler
- La garantía del vehículo
- Si usted ya no tiene posesión del vehículo: prueba de propiedad previa emitida por el gobierno y el comprobante de la transferencia de la propiedad o la cancelación del contrato de arrendamiento
- El historial de reparaciones, servicio y mantenimiento del vehículo

- La correspondencia entre usted y el fabricante o sus concesionarios, agentes o representantes
- Otros documentos que podrían apoyar su caso, por ejemplo, artículos de periódicos o revistas, fotografías, decisiones de los tribunales y documentos legales, información de grupos de consumidores, folletos, información sobre las leyes limón estatales e información técnica

Lleve todos los materiales o las personas que puedan verificar el problema del vehículo. Es mejor estar preparado de más que de menos. Usted también tiene el derecho a que su propio perito técnico sirva como testigo por cuenta suya.

El árbitro aceptará todas las pruebas relevantes presentadas en la audiencia. El árbitro decidirá la importancia de cada prueba después de que la audiencia se cierre.

EN RESUMEN

- Organice su caso.
- Apoye su posición con pruebas.
- Una presentación clara, concisa y bien organizada apoyada por todos los hechos relevantes y una buena documentación ayudarán al árbitro a cumplir con sus responsabilidades.

BBB AUTO LINE hace todo lo posible por ayudar a las personas con discapacidades. Si usted necesita ayuda especial, comuníquese con el personal de BBB AUTO LINE.

BBB AUTO LINE® REGLAS DE ARBITRAJE

1. DEFINICIONES

La lista siguiente define palabras clave que se usan en estas Reglas.

- A. **Arbitraje** es un proceso mediante el cual dos o más personas están de acuerdo en permitir a una persona o panel imparcial decidir su conflicto.
- B. **Árbitro** se refiere a la persona o al panel seleccionado para realizar la audiencia de su arbitraje y tomar una decisión sobre su conflicto. Toda acción y decisión tomada por el panel deberá ser por mayoría de votos.
- C. **Especialista de Resolución de Disputas** refiere al la persona del BBB asignada a asistir a usted y al representante de la empresa participante a resolver su queja
- D. **Días** se refieren a días civiles.
- E. **Decisión** se refiere a los documentos por escrito firmados por el árbitro y enviados a todas las partes.
- F. **Partes** se refiere a los participantes en el conflicto. Estas Reglas con frecuencia se refieren a las partes individuales de un arbitraje como el “consumidor” y el “fabricante”.
- G. **Deberá** es obligatorio; **podría** es a discreción.
- H. **Nosotros** se refiere al personal del BBB AUTO LINE
- I. **Usted** se refiere a las partes involucradas en el conflicto a arbitrase.

2. JURISDICCIÓN DE BBB AUTO LINE

- A. **Conflictos que pueden arbitrase.** Los conflictos deben surgir bajo la garantía escrita del fabricante participante y bajo el acto de la garantía al consumidor llamado en Ingles Song-Beverly Consumer Warranty Act. Ciertos reclamos que no se someten a la jurisdicción de estas Reglas pueden todavía ser elegibles para una solución – por favor póngase en contacto con su Especialista de Resolución de Disputas para mas información.
- B. **Fecha límite para presentar reclamos.** BBB AUTO LINE debe recibir los reclamos en un plazo de seis meses antes del vencimiento de la garantía correspondiente.
- C. **Tipo de vehículo/uso del vehículo.** Los conflictos deben incluir vehículos de motor y estar cubiertos por el acto de la garantía al consumidor Song-Beverly. El vehículo motor (esto incluye el chasis o la cabina del chasis de una casa rodante, y también incluye vehículos propiedad del concesionario, un vehículo de demostración o de otro tipo que se venda con la garantía de automóvil nuevo del fabricante) tiene que
 - usar o comprar para usar principalmente para fines personales, familiares o domésticos, O
 - tenga un peso bruto menor de 10,000 libras (4,545 kilogramos) y se compre o use principalmente para fines comerciales por una persona o negocio que no tenga más de cinco vehículos de motor registrados bajo el estado de CaliforniaAdemás, el vehículo de motor debe haberse
 - comprado o alquilado en venta al por menor en California O
 - comprado o alquilado a un miembro tiempo completo del servicio activo de las Fuerzas Armadas
- D. **Conflictos específicos que no serán arbitrados.** Los siguientes conflictos no se arbitrarán:
 - Quejas para los cuales el BBB AUTO LINE no recibe el Formulario de Reclamo del Consumidor (CCF) firmado por lo menos por uno de los dueños titulares/arrendatario, o firmado por el representante autorizado del consumidor si el representante presenta evidencia de dicha autorización del consumidor
 - Los reclamos que incluyan una solicitud por daños punitivos o daños por lesiones personales o por angustia mental
 - Los reclamos que incluyan acusaciones de fraude o de otras infracciones a la ley

- Los reclamos que se traten de vehículos que están sujetos a una demanda judicial establecida contra el fabricante o un concesionario autorizado
- Los reclamos que se traten de vehículos que el cliente dice tienen defectos que han causado una lesión personal
- Los reclamos que se traten de vehículos que el cliente esté dice tienen defectos que han causado daños materiales por más de \$500
- Los reclamos que se han resuelto previamente mediante un acuerdo o arbitraje a menos que haya habido cambios sustanciales (como reparaciones adicionales) después de la resolución o de que una decisión de repararlo no haya remediado el problema

3. SOLUCIONES QUE PUEDEN OTORGARSE EN BBB AUTO LINE

A. *La siguiente información es válida si el consumidor es propietario o está rentando el vehículo durante todo el proceso de arbitraje.*

1. El árbitro podría otorgar:

- Reparaciones al vehículo
- Reembolso del dinero pagado por reparar el vehículo
- La recompra del vehículo (incluyendo cargos colaterales y daños imprevistos)
- El reemplazo con un vehículo nuevo sustancialmente idéntico (incluyendo cargos colaterales y daños imprevistos)

BBB AUTO LINE informará a las partes cualquier modificación a esta Regla que autorice al árbitro a conceder cualquier otra solución

2. **Recompra.** La recompra incluirá lo siguiente:

- Precio de compra del vehículo. Éste es el precio pagado por el vehículo. Incluye todos los cargos de transporte y opciones instaladas por el fabricante, pero no incluye los reembolsos del fabricante, las ganancias acumuladas en tarjetas de crédito ni los cargos por artículos que no son de fábrica que hayan sido instalados por el concesionario o el consumidor
- Cargos colaterales. Éstos son las cuotas oficiales relacionadas con la venta del vehículo. Incluyen cosas como impuestos sobre venta o uso, las cuotas de matrícula y otras cuotas oficiales
- Daños imprevistos. Éstos son los gastos razonables que surjan por el problema del vehículo que el fabricante recomprará o reemplazará. Los gastos imprevistos incluyen, entre otros. Los costos razonables de reparación, remolcado y de alquiler de automóvil en que haya incurrido el consumidor
- Las penalizaciones por pago anticipado, los cargos por cancelación temprana y los cargos incurridos por financiamiento, si fueron pagados, incurrieron o en los que el comprador incurrirá. Esto no incluye los cargos por los que el consumidor es justamente responsable

3. **Reemplazo.** Un vehículo de reemplazo será nuevo y sustancialmente idéntico al que se reemplaza. El vehículo de reemplazo estará acompañado de todas las garantías expresas e implícitas que normalmente acompañan a un vehículo de motor nuevo de ese tipo. El fabricante también pagará los cargos colaterales [vea la definición anterior] en relación al vehículo de reemplazo (no al vehículo original) así como los daños imprevistos [vea la definición anterior].

No deberá pedírsele al consumidor que acepte un reemplazo pudiendo elegir una recompra.

4. **Deducción por el uso razonable del vehículo.** El árbitro usará la siguiente fórmula si decidiera hacer una deducción por el uso que el consumidor hizo del vehículo:

Número de millas conducidas por el consumidor antes de la primera entrega al fabricante o al distribuidor para la reparación de la inconformidad que condujo a readquirir o el reemplazo del vehículo ÷ 120,000 X Precio de compra del vehículo = Deducción de uso razonable

5. **Soluciones que no se considerarán.** Los árbitros no considerarán ni proporcionarán honorarios de abogado, a menos que el fabricante acepte.

Los árbitros no considerarán ni proporcionarán las siguientes soluciones: daños punitivos o daños

múltiples, honorarios de abogados ni daños resultantes que no sean los que se establecen en las subdivisiones (a) y (b) de la Sección 1794 del Código Civil de California

6. Si se otorga la recompra o el reemplazo, el consumidor tendrá que entregar el vehículo y proporcionar el título al fabricante. El fabricante puede deducir los cargos por los cuales el consumidor es justamente responsable.
- B. *La siguiente información es válida solamente si el consumidor no es dueño o renta el vehículo durante todo el proceso de arbitraje. Para otorgar una decisión bajo esta sección, BBB AUTO LINE deberá requerir prueba de la transferencia del auto o cancelación de la renta o un affidavit firmado bajo penalidad de perjurio.*
1. **El árbitro podría otorgar:**
 - Restitución
 - Reembolso del dinero pagado por reparar el vehículo
2. **Restitución.** Una solución que sea restitución incluirá lo siguiente:
 - *Precio de compra del vehículo.* Éste es el precio pagado por el vehículo. Incluye todos los cargos de transporte y opciones instaladas por el fabricante, pero no incluye los reembolsos del fabricante, las ganancias acumuladas en tarjetas de crédito ni los cargos por artículos que no son de fábrica que hayan sido instalados por el concesionario o el consumidor
 - *Cargos colaterales.* Éstos son las cuotas oficiales relacionadas con la venta del vehículo. Incluyen cosas como impuestos sobre venta o uso, las cuotas de matrícula y otras cuotas oficiales
 - *Daños imprevistos.* Éstos son los gastos razonables que surjan por el problema del vehículo que el fabricante recomprará o reemplazará. Los gastos imprevistos incluyen, entre otros. Los costos razonables de reparación, remolcado y de alquiler de automóvil en que haya incurrido el consumidor
 - *Las penalizaciones por pago anticipado, los cargos por cancelación temprana y los cargos incurridos por financiamiento, si fueron pagados, incurrieron o en los que el comprador incurrirá.* Esto no incluye los cargos por los que el consumidor es justamente responsable
3. **Deducción por el uso razonable del vehículo.** El árbitro usará la siguiente fórmula si decidiera hacer una deducción por el uso que el consumidor hizo del vehículo:
$$\frac{\text{Número de millas conducidas por el consumidor antes de la primera entrega al fabricante o al distribuidor para la reparación de la inconformidad que condujo a restitución del vehículo}}{120,000} \times \text{Precio de compra del vehículo} = \text{Deducción de uso razonable}$$
4. **Deducción de ingresos procedentes de una transferencia de propiedad.** En el cálculo de la restitución, el árbitro tomará una deducción por cualquier crédito, beneficio o otro valor recibido por el consumidor en relación a la transferencia, comercio, o pérdida del vehículo (incluyendo la venta del vehículo, el valor de enganche, o el pago de reclamo del seguro). En el caso de una disputa sobre el valor recibido por el consumidor, el árbitro puede tomar en cuenta toda la información pertinente proporcionada por las partes.
5. **Soluciones que no se considerarán.** Los árbitros no considerarán ni proporcionarán honorarios de abogado, a menos que el fabricante acepte.
6. **El fabricante puede deducir por cualquier cargo en el cual el consumidor sea justamente responsable.** Los daños al vehículo que excedan el desgaste y uso normales que no hayan sido causados por el problema del vehículo.

4. SELECCIÓN DEL ÁRBITRO

BBB AUTO LINE mantiene un grupo de personas que están interesadas en la resolución rápida y justa de conflictos de los consumidores.

BBB National Programs ha capacitado y certificado a estas personas. No son necesariamente peritos mecánicos o legales pero pueden solicitar la ayuda de peritos siempre que sea necesario. De acuerdo con las fechas preferidas de ambas partes para la audiencia del arbitraje, el personal de BBB obtendrá aleatoriamente un árbitro del grupo de árbitros disponibles en la fecha señalada.

El árbitro o los árbitros se seleccionarán de una manera imparcial que garantice que no tenga(n) relación financiera, competitiva, profesional, familiar ni social con alguna de las partes (a menos que, en relación con la Regla 6, todas las partes tengan conocimiento de dicha relación y específicamente estén de acuerdo en que el árbitro actúe como tal).

5. COMUNICACIÓN CON EL ÁRBITRO

Usted o cualquier persona que lo represente no deberá comunicarse en forma alguna con el árbitro en relación al conflicto excepto (1) en la inspección o la audiencia para la cual la otra parte haya recibido notificación, o bien (2) cuando todas las partes estén presentes o hayan dado su permiso por escrito.

Toda otra comunicación con el árbitro debe realizarse a través de BBB AUTO LINE.

La infracción a esta regla podría causar la cancelación de su caso.

6. CAPACITACIÓN DEL ÁRBITRO

El árbitro deberá firmar un juramento especial comprometiéndose a tomar una decisión imparcial en el conflicto. Si el árbitro considera que no puede tomar una decisión imparcial, deberá rehusarse a prestar sus servicios.

Si existiera alguna relación financiera, competitiva, profesional, familiar o social (aun si el árbitro considera que es tan insignificante que no afectará su decisión), esto debe informarse a todos, y usted puede decidir si este árbitro debe participar en su caso.

BBB AUTO LINE se reserva el derecho a rechazar a un árbitro por cualquier motivo que considere afecte la credibilidad del programa.

7. SU REPRESENTANTE

Usted puede presentar su propio caso o permitir que alguien más lo represente.

Si su representante es un abogado, proporcione el nombre y la dirección a BBB AUTO LINE cuando menos 5 días antes de la audiencia. Su Especialista de Resolución de Disputas notificará a las otras partes para darles la oportunidad de obtener un abogado, si así lo desearan. El no avisar por anticipado a BBB AUTO LINE podría causar que se vuelva a programar su audiencia.

8. INSPECCIÓN EFECTUADA POR EL ÁRBITRO

El árbitro puede solicitar una inspección del vehículo involucrado en su conflicto.

Se recomienda encarecidamente que el consumidor lleve el vehículo a la audiencia en caso de que el árbitro desee inspeccionarlo. Si el vehículo está inoperable, llame a su Especialista De Resolución de Disputas para decidir si puede remolcarse. Si tiene que programarse una inspección después de la audiencia, todas las partes serán notificadas cuando menos tres días antes (a menos que lo dispensen todas las partes).

El árbitro determinará si se debe realizar una prueba de manejo en el vehículo. Sin embargo, no podrá realizarse la prueba a menos que el consumidor tenga seguro contra terceros que satisfaga los requisitos mínimos de California. El seguro contra terceros del consumidor cubrirá al vehículo durante las pruebas de manejo.

Durante la prueba de manejo, se observarán todas las leyes y se tomarán todas las precauciones de seguridad razonables.

9. PERITOS TÉCNICOS

A solicitud del árbitro, BBB AUTO LINE puede conseguir a un perito técnico imparcial para inspeccionar el vehículo.

La conclusión del perito se presentará por escrito o en persona, a discreción de BBB AUTO LINE. Ambas partes tendrán la oportunidad de evaluar y comentar la capacitación y la conclusión del perito.

Usted también tiene el derecho a que su propio perito técnico sirva como testigo por cuenta suya.

10. AVISO DE LA AUDIENCIA

BBB AUTO LINE establecerá la fecha, la hora (durante horas laborales normales) y el lugar para la audiencia de su arbitraje. La audiencia se programará con el debido respeto de los horarios de las partes y del árbitro así como de los límites de tiempo establecidos por estas reglas. El aviso de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia se le enviará cuando menos diez días antes de la audiencia. Las partes recibirán el aviso cuando menos cinco días antes de la audiencia.

Si una emergencia le impidiera asistir a la audiencia, llame a BBB AUTO LINE antes de la fecha programada para la audiencia.

BBB AUTO LINE se reserva el derecho a tomar la decisión final de la hora, la fecha y el lugar para la audiencia del arbitraje.

11. MANERA EN QUE SE CONDUCE LA AUDIENCIA

Aunque la mayoría de los arbitrajes se realizan con audiencias en persona, BBB AUTO LINE, a petición suya, podría hacer arreglos para que usted presente su declaración y pruebas por teléfono o por escrito.

Si el consumidor pide presentar su caso en una audiencia en persona, se honrará esa solicitud. Si el consumidor se presenta en persona, el fabricante puede presentar su caso en persona, por teléfono o por escrito.

Si el consumidor presenta su caso por teléfono, el fabricante puede presentar su caso por teléfono o por escrito.

Si el consumidor presenta su caso por escrito, el fabricante también tendrá que presentar su caso por escrito.

Cuando una o más partes presenten su caso por teléfono, se usará un teléfono con bocina o una llamada tipo conferencia de manera que todas las partes puedan participar eficazmente en la audiencia.

12. ASISTENCIA A LA AUDIENCIA

Las audiencias de arbitraje deberán estar abiertas a observadores bajo términos razonables y no discriminatorios.

A menos que los aprueben todas las partes y el árbitro, nadie, aparte de BBB AUTO LINE, tendrá permitido llevar cámaras, lámparas, dispositivos de grabación ni ningún otro equipo a la audiencia.

Todos los observadores deberán estar sujetos a las instrucciones de BBB AUTO LINE en relación a la conducta adecuada.

13. SU AUSENCIA DE LA AUDIENCIA

Si una de las partes no asiste a la audiencia después de recibir la notificación adecuada, el árbitro procederá con la audiencia y recibirá pruebas de la parte presente, incluido el testimonio oral. En ese caso, el árbitro puede decidir la disputa o dar a la parte ausente la oportunidad de explicar o refutar cualquier información contradictoria y presentar materiales adicionales antes de que se tome una decisión. Notificaremos a todas las partes si el árbitro solicita información adicional.

14. ACTA DE LA AUDIENCIA

BBB AUTO LINE mantendrá información básica del expediente de su audiencia de arbitraje, como los nombres de los testigos y los documentos presentados como prueba durante la audiencia. A petición suya, se le proporcionarán copias de estos materiales y demás formularios oficiales de arbitraje relacionados con el caso. Podría cobrarse una cuota razonable por las copias.

BBB AUTO LINE audiogravará la audiencia si así lo solicitara una de las partes o el árbitro. Las copias de la cinta de audio se le proporcionarán a dicha parte si las solicita; podría cobrarse una cuota razonable por las copias. Las solicitudes de las copias de la grabación deben realizarse antes de que transcurran 60 días de la audiencia, ya que las cintas se borran después de ese tiempo.

15. JURAMENTO DE LOS PARTICIPANTES

Usted y sus testigos deberán estar bajo juramento durante la audiencia.

16. PROCEDIMIENTOS DE LAS AUDIENCIAS

El árbitro decidirá el orden y los procedimientos en que usted presentará su parte del conflicto.

Usted tendrá la oportunidad de hacer una presentación personal de su caso, y puede presentar testigos y pruebas para apoyar su caso. También puede interrogar a las otras partes, a sus testigos y preguntar sobre sus pruebas.

Después de que todos hayan presentado su caso, cada parte tendrá la oportunidad de hacer declaraciones finales.

Las partes deben limitar sus presentaciones a un máximo de una hora.

Si el árbitro determina que se necesita información adicional para tomar la decisión final, él podría establecer que se presenten estas pruebas adicionales en una audiencia subsiguiente o en la forma en que él lo considere apropiado. El árbitro hará todo lo posible para obtener toda la información necesaria con prontitud para así presentar la decisión dentro del límite de tiempo pertinente.

Antes de que el árbitro tome la decisión final, usted puede pedirle que le dé un número razonable de días para contestar a la declaración por escrito que presente la otra parte en la audiencia. El árbitro puede conceder su solicitud a su discreción.

Si el árbitro decide que se presenten pruebas por escrito después de la audiencia inicial, estas pruebas deberán enviarse a BBB AUTO LINE en menos de cinco días, a menos que el árbitro especifique otro límite de tiempo. BBB AUTO LINE enviará una copia a la otra parte y solicitará una respuesta. Tanto las pruebas por escrito como las contestaciones deberán enviarse al árbitro a través de BBB AUTO LINE.

Cuando el árbitro esté convencido de que se han presentado todas las declaraciones y las pruebas, se cerrará la audiencia.

17. ADMISIÓN DE PRUEBAS EN LA AUDIENCIA

Usted puede presentar su caso sin las restricciones de las reglas de pruebas de los tribunales. Sin embargo, debe estar seguro de que sus pruebas sean relevantes al caso.

El árbitro podría limitar su presentación si piensa que es repetitiva o irrelevante.

18. DECLARACIONES O DOCUMENTOS DE LA PERSONA AUSENTE PARA LAS AUDIENCIAS TELEFÓNICAS

Si tiene un testigo que no puede asistir a la audiencia, puede presentar la declaración escrita de dicha persona al árbitro. Debe hacer copias para que la otra parte la lea y la use para contestar.

Para ayudar a resolver su reclamo con prontitud, si presenta su caso por teléfono debe presentar a BBB AUTO LINE todos los documentos escritos que utilizará cuando menos siete días antes de la audiencia. BBB AUTO LINE le proporcionará estos documentos a la otra parte antes de la audiencia.

19. CITATORIOS

Puede enviar a BBB AUTO LINE una solicitud para que el árbitro cite a testigos o pruebas que sean relevantes a su caso. Todas las solicitudes deben incluir una declaración explicando por qué el testigo o las pruebas son relevantes, y por qué cree que es necesario un citatorio. Si el árbitro está de acuerdo con su

solicitud, se enviará un citatorio de acuerdo a la ley estatal. Los citatorios sólo pueden enviarse a personas dentro de California.

La parte que solicite el citatorio deberá ser responsable de los gastos involucrados en la emisión de dicho citatorio y deberá ser responsable de hacer cumplir el citatorio si la persona que recibiera el citatorio no aparece.

20. ADMISIÓN DE PRUEBAS DESPUÉS DE LA AUDIENCIA

Antes de tomarse una decisión, el árbitro puede programar audiencias nuevas o adicionales o solicitar pruebas nuevas o adicionales para reunir todos los hechos relevantes acerca del conflicto.

Si el árbitro le ha pedido o permitido presentar pruebas adicionales para apoyar su caso, él establecerá una fecha de entrega para la cual tiene que enviarlas a BBB AUTO LINE. BBB AUTO LINE le dará a la otra parte la oportunidad de contestar a sus pruebas y después le enviará todos los materiales al árbitro. Al momento que el árbitro reciba todos los materiales adicionales, se cerrará su audiencia. Al tomar una decisión, el árbitro puede tomar en cuenta el que alguna de las partes no haya presentado información solicitada o que no haya contestado a la información presentada.

Antes de que se tome una decisión, usted puede comunicarse con BBB AUTO LINE si tiene información nueva que le fue imposible presentar en su audiencia original y solicitar que se tome en cuenta. Toda información nueva debe enviarse a BBB AUTO LINE, quien la enviará a la otra parte para que la conteste y después la envíe al árbitro.

Después de que el árbitro tome una decisión en su caso, no pueden presentarse más argumentos ni pruebas, incluso si éstas fueran recién descubiertas o no hubieran estado al momento de la audiencia.

21. EL ACUERDO

Si todas las partes deciden voluntariamente llegar a un acuerdo antes de la audiencia, dicho acuerdo terminará el conflicto y no se realizará la audiencia.

Si se llega a un acuerdo después de la audiencia pero antes de la decisión final del árbitro, asegúrese de avisar de inmediato a BBB AUTO LINE.

22. LÍMITES DE TIEMPO

BBB AUTO LINE deberá hacer todo lo posible por obtener una decisión en su caso antes de 40 días a partir del día que se inicie su reclamación. Este período de tiempo puede extenderse:

- a. por siete días si el consumidor no hizo nada para solicitar alguna reparación directamente del fabricante antes de presentar el reclamo; o
- b. por hasta 30 días si el árbitro solicita una inspección o informe de un perito independiente; consultas con personas con conocimientos de las áreas técnica, comercial u otra relacionada con el vehículo; la oportunidad para inspeccionar y hacer una prueba de manejo en el vehículo; o bien, más investigación e informes de BBB AUTO LINE en cualquier asunto que sea relevante para una decisión justa y rápida.

23. LA DECISIÓN

Cuando el árbitro llegue a una decisión sobre su caso, todas las partes recibirán la decisión por escrito acompañada de las razones del árbitro para tomar dicha decisión.

A. Alcance de la decisión

La decisión deberá ser aquella que el árbitro considere justa y que esté dentro de estas Reglas.

La decisión podría estipular que se ejecute una acción, se pague dinero o la combinación de estas soluciones. El árbitro puede conceder todo o parte de lo que usted solicita o puede decidir no conceder pago alguno o que se tome medida alguna.

La decisión del árbitro no está limitada a las soluciones solicitadas por el consumidor.

Todas las decisiones que requieran que se tome alguna medida por parte del fabricante requerirán que ésta se lleve a cabo antes de que transcurran 30 días después de que el fabricante reciba el aviso de que se ha aceptado la decisión. El tiempo para tomar las medidas deberá extenderse por retrasos causados por razones ajenas al control del fabricante o su representante, incluyendo los retrasos atribuidos a algún acto u omisión del consumidor, pero sólo mientras continúe existiendo la razón para el retraso.

B. La decisión se le enviará a las partes

El árbitro normalmente enviará su decisión a BBB AUTO LINE a más tardar en tres días hábiles a partir del cierre de la audición.

Bajo circunstancias especiales, el árbitro podría necesitar tiempo adicional para presentar la decisión y si esto ocurriera, BBB AUTO LINE informará a las partes.

BBB AUTO LINE enviará una copia de la decisión del árbitro. BBB AUTO LINE no leerá la decisión por teléfono.

C. Decisión de reparación

Una decisión de reparación establecerá las condiciones o síntomas que deben repararse y será responsabilidad del fabricante determinar qué reparaciones son necesarias para corregir dicha condición o síntoma.

Si se emite una decisión de reparación y el consumidor la acepta, éste deberá notificar a BBB AUTO LINE por escrito si la reparación no se realizó a satisfacción del consumidor. En este caso, el árbitro recibirá la información de todos los datos pertinentes y podría reconsiderar su decisión.

D. Corrección matemática y de errores

BBB AUTO LINE se reserva el derecho a corregir los errores matemáticos obvios en la decisión.

E. Aclaración de la decisión

Usted puede solicitar que el árbitro aclare una decisión si no entendiera alguna medida que exija dicha decisión, o si usted y la otra parte no están de acuerdo sobre las medidas que exige la decisión. Las solicitudes de aclaración deben estar por escrito y presentarse en BBB AUTO LINE antes de la fecha en la que se tienen que tomar las medidas que requiere la decisión.

Las solicitudes adecuadas de aclaración se enviarán a las otras partes para que las contesten. BBB AUTO LINE enviará la solicitud de aclaración y las respuestas al árbitro, quien puede aclarar la decisión o reafirmar la decisión tal como se escribió. Antes de tomar una decisión sobre una solicitud de aclaración, el árbitro podría solicitar una conferencia telefónica con todas las partes.

No se puede pedir al árbitro que aclare las razones de la decisión.

F. Aceptación o rechazo de la decisión

BBB AUTO LINE enviará la decisión del árbitro al consumidor para que la acepte o rechace. Anexo a la decisión, estará un formulario de Aceptación o Rechazo. Para que una decisión sea aceptada, debe ser aceptada por todos los propietarios titulares del vehículo en cuestión.

El no devolver el formulario de Aceptación o Rechazo a BBB AUTO LINE antes de que transcurran 30 días de habersele enviado al consumidor deberá considerarse como el rechazo a la decisión a menos que BBB AUTO LINE, por escrito, extienda este período por un número razonable de días debido a una buena causa.

Una vez que el consumidor acepte la decisión:

- El fabricante estará obligado a cumplir con la decisión y acatar sus términos
- El consumidor deberá acatar los términos de la decisión

Si el consumidor rechaza la decisión:

- El consumidor puede buscar otras soluciones legales bajo la ley estatal o federal
- El fabricante no estará obligado a cumplir con parte alguna de la decisión
- La decisión puede presentarse como prueba del consumidor o del fabricante en una acción judicial y
- La participación de BBB AUTO LINE en el caso terminará

G. Verificación del cumplimiento

Si el consumidor acepta la decisión, todas las partes deberán hacer lo que la decisión requiera dentro de los límites de tiempo establecidos por el árbitro.

El plazo para el cumplimiento de la decisión deberá comenzar cuando el fabricante reciba el aviso por escrito de la aceptación del consumidor. Antes de que transcurran 10 días de la fecha del cumplimiento de la decisión, BBB AUTO LINE deberá comunicarse con el consumidor para verificar que se haya cumplido la decisión.

24. PRESENTACIÓN OPORTUNA DE OBJECIONES

Cualquier incumplimiento de estas reglas que pueda afectar considerablemente la independencia, la imparcialidad o la justicia del proceso de arbitraje deberán informarse a BBB AUTO LINE a la mayor brevedad posible.

25. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

Es norma de BBB AUTO LINE el que los datos del proceso de resolución de conflictos se mantengan en privado y confidenciales.

BBB AUTO LINE no divulgará los resultados de su caso individual a ninguna persona ni grupo que no sea una de las partes del arbitraje a menos que todas las partes estén de acuerdo o a menos que dicha divulgación sea necesario por ley o para procesos administrativos gubernamentales o judiciales pertinentes.

26. PROCESOS LEGALES/ EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

Al participar en el arbitraje bajo estas Reglas, todas las partes acuerdan que el árbitro y/o los peritos técnicos no podrán ser emplazados por ninguna de las partes en ningún proceso legal subsiguiente.

Las partes acuerdan además que BBB National Programs, Inc. (incluyendo sus empleados), el árbitro, y/o el BBB (incluyendo sus empleados) no deberán ser responsables civilmente por ningún acto u omisión relacionado con algún caso del BBB AUTO LINE.

27. QUEJAS

Todas las quejas sobre la operación del programa o el cumplimiento de una decisión deberán enviarse a:

BBB AUTO LINE
A division of BBB National Programs
1676 International Drive, Suite 550
McLean, VA 22102

BBB AUTO LINE investigará las quejas relacionadas con la operación del programa e informará al demandante los resultados de la investigación y todas las medidas correctivas que se hayan tomado.

BBB AUTO LINE también informará al Programa de Certificación de Arbitrajes (Arbitration Certification Program, ACP) los resultados de la investigación si el caso se tratara de un fabricante certificado por el ACP.

El papel del Programa de Certificación de Arbitrajes es para servir como regulador del estado y para cumplir con el mandato legal para asegurar que todos los programas certificados por el estado estén en cumplimiento sustancial con las normas que rigen el proceso de arbitraje.

También puede presentar su queja con:

Arbitration Certification Program
Department of Consumer Affairs State of California
1625 North Market Blvd Suite N 112
Sacramento, CA 95334

28. DERECHO A SUSPENDER EL ARBITRAJE

BBB AUTO LINE se reserva en todo momento el derecho a suspender la administración de arbitraje de cualquier caso debido a la conducta de alguna de las partes.

APÉNDICE

Sección 1793.2(d) de la Ley de Limón (Song-Beverly Consumer Warranty Act)

Sección 1793.2(d)(2) de la Ley de Limón llamada Song-Beverly Consumer Warranty Act (Sección 1790 del Código Civil de California et seq.) exige que el fabricante del vehículo, si no puede dar servicio o reparar el vehículo para acatar las garantías escritas del fabricante después de un número razonable de intentos, debe recomprar o reemplazar el vehículo.

¿Qué vehículos están cubiertos por la Sección 1793.2(d)(2)?

La Sección 1793.2(d)(2) cubre vehículos de motor (incluyendo los vehículos propiedad de concesionarios, de demostración u otros vehículos vendidos con la garantía de los automóviles nuevos del fabricante) que:

1. se vendan o alquilen con la garantía escrita de un vehículo nuevo y
2. (a) se usen o compren para usos personales, familiares o domésticos principalmente,

O BIEN

(b) tengan un peso bruto vehicular menor a 10,000 libras (4,545 kilogramos) y que se compren o usen principalmente para fines comerciales por una persona o negocio que no tenga más de cinco vehículos de motor registrados en el estado de California.

Aunque la Sección 1793.2(d)(2) no cubre todas las partes de una casa rodante, sí cubre el chasis y la cabina del chasis de la casa rodante.

¿Cuándo ha realizado el fabricante un número razonable de intentos de reparación?

La Sección 1793.2(d)(2) no ofrece una prueba que establezca de manera contundente cuándo se han realizado un número razonable de intentos de reparación dentro del período cubierto por la garantía escrita del fabricante.

Otra sección de la ley de limón (Song-Beverly Consumer Warranty Act¹ crea la suposición² de que se han realizado un número razonable de intentos de reparación si, antes de 18 meses a partir de la fecha de entrega al primer comprador al por menor/arrendatario o 18,000 millas del odómetro del vehículo, lo que ocurra primero, sucede una o más de las siguientes situaciones:

1. Los mismos resultados anormales en una condición que probablemente cause la muerte o una lesión física grave si se conduce el vehículo Y que la anomalía haya estado sujeta a reparaciones dos o más veces con el fabricante o sus agentes Y que el consumidor haya notificado directamente cuando menos una vez al fabricante de la necesidad de la reparación de la anomalía³;

O BIEN

2. El fabricante o su agente (como un concesionario autorizado) ha reparado la misma anomalía cuatro o más veces y el consumidor ha notificado directamente cuando menos una vez al fabricante sobre la necesidad de reparación,

O BIEN

3. El vehículo ha estado fuera de servicio más de 30 días civiles (acumulativos) desde la entrega debido a reparaciones del fabricante o su agente (como un concesionario autorizado) de una o más anomalías. El período de 30 días se extiende si las reparaciones no pueden realizarse debido a condiciones fuera del control del fabricante o agente.

¿Qué es una anomalía?

La Sección 1793.22(e)(1) define “anomalía” como la falta de conformidad a la garantía escrita que “impide considerablemente el uso, el valor o la seguridad de un vehículo nuevo de motor al comprador o arrendatario.”

La Sección 1794.3 establece que la Ley de Limón (Song-Beverly Consumer Warranty Act) no se aplica a ningún defecto o anomalía en bienes de consumo que sea causada por el uso no autorizado o irrazonable del bien después de la venta.

Según lo aprobado por el Departamento de Asuntos del Consumidor de California, el fabricante no está obligado a cumplir con el requisito de las secciones de Código Civil de California 1793.22(f), 1793.23 y 1793.24 si el consumidor ya no tiene posesión del vehículo hasta que el consumidor acepte la decisión.

Nota:

¹ Sección 1793.22, la cual se conoce como la Ley Tanner de Protección al Consumidor (Tanner Consumer Protection Act).

² Una suposición es una conclusión deducida de ciertos datos y puede superarse (refutarse) con datos adicionales.

³ El consumidor tiene que notificar directamente al fabricante sólo si el fabricante ha explicado claramente este requisito en los documentos incluidos en la garantía o en el manual del propietario.