



Reglas de Arbitraje de BBB AUTO LINE

1. Definiciones

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

- A. Arbitraje** es un proceso en el cual dos o más personas acuerdan dejar a una persona o un panel imparcial decidir su disputa.
- B. Árbitro** se refiere a la persona o al panel seleccionado para llevar a cabo su audiencia de arbitraje y tomar una decisión de su disputa. Cualquier medida y decisión que tome el panel deberá ser por mayoría de votos.
- C. BBB** se refiere a la oficina local del Better Business Bureau que administra su audiencia.
- D. BBB National Programs** refiere al BBB National Programs el cual es el administrador del programa BBB AUTO LINE, con oficinas en McLean, VA
- E. Especialista de Resolución de Disputas** se refiere a la persona del personal de BBB AUTO LINE que está asignada a ayudarlo a resolver su disputa.
- F. Días** se refiere a días civiles.
- G. Decisión** se refiere al documento escrito firmado por el árbitro y que se envía a las partes.
- H. Partes** se refiere a los participantes de la disputa. Estas Reglas con frecuencia se refieren a las partes individuales en el arbitraje como el “consumidor” y el “fabricante”.
- I. Deberá** es obligatorio; **podría** es discrecional.
- J. Nosotros** se refiere al personal de BBB AUTO LINE.
- K. Usted** se refiere a las partes involucradas en la disputa para efectos del arbitraje.

2. Alcance de BBB AUTO LINE

Los fabricantes que participan en el programa de BBB AUTO LINE han acordado por anticipado con el BBB National Programs arbitrar ciertas disputas que podrían surgir con los consumidores. Cada Resumen del Programa del fabricante explica el alcance del programa de resolución de disputas que implica a fabricantes definiendo las reclamaciones que son elegibles y los remedios que podrían otorgarse. Nosotros proporcionaremos a las partes y al árbitro el Resumen del Programa correspondiente a su disputa.

3. Acuerdo para realizar un arbitraje

El Especialista de Resolución de Disputas deberá preparar un *Acuerdo para Realizar un Arbitraje* que indique los problemas del vehículo que se someterán a arbitraje. Sólo los problemas vehiculares indicados en el *Acuerdo para Realizar un Arbitraje* podrán tratarse en la audiencia de arbitraje. El

árbitro no tendrá la autoridad para tomar en cuenta problemas del vehículo a menos que se hayan incluido en el *Acuerdo para Realizar un Arbitraje*.

El *Acuerdo para Realizar un Arbitraje* deberá incluir sólo los problemas del vehículo que formen parte del compromiso previo del fabricante para tratar en arbitraje, a menos que el fabricante acuerde tratar en arbitraje problemas adicionales en su caso.

El Acuerdo para Realizar un Arbitraje se deberá proporcionar a cada parte con un aviso de audiencia por escrito de manera que cada parte pueda prepararse adecuadamente para la presentación. Si el *Acuerdo para Realizar un Arbitraje* no indica todos los problemas de su vehículo que desea tratar en la audiencia, infórmese de inmediato al Especialista de Resolución de Disputas. Sin el consentimiento de la otra parte, una de las partes puede hacer cambios al *Acuerdo para Realizar un Arbitraje* solamente si los solicita por lo menos 72 horas antes de la audiencia. El *Acuerdo para Realizar un Arbitraje* establecerá las compensaciones que busca cada parte, los cuales tienen que estar dentro del Resumen del Programa del fabricante a menos que el fabricante acepte el arbitraje de compensaciones adicionales. El árbitro puede, a su discreción, otorgar cualquier remedio que califique que se encuentre en el Resumen del Programa correspondiente.

Nunca se deberán arbitrar daños punitivos, alegaciones de fraude o reclamos por lesiones personales o angustia mental.

4. Selección de su árbitro

BBB AUTO LINE mantiene un grupo de personas que están interesadas en la resolución justa y expedita de las disputas de los consumidores. Estas personas después de haber recibido capacitación han sido acreditadas por el Council of Better Business Bureaus. Como tal, no tienen necesariamente experiencia mecánica o legal pero siempre pueden pedir la ayuda de un experto cuando es necesario. De acuerdo con la fecha preferida de las partes para la audiencia de arbitraje, el personal de BBB obtendrá al azar un árbitro del grupo de árbitros que tenga disponibles en la fecha designada. El árbitro se seleccionará de una manera imparcial que garantice que dicha persona no tenga ninguna relación financiera, competitiva, profesional, familiar ni social con ninguna de las partes (a menos que, de conformidad con la Regla 6, todas las partes estén al tanto de tal relación y acepten específicamente a ese árbitro).

Nosotros deberemos seleccionar al árbitro en un procedimiento que esté diseñado para evitar cualquier conflicto de interés y que ofrezca a las partes un árbitro neutral para resolver la disputa. Si existe una relación financiera, competitiva, profesional, familiar o social con alguna de las partes (incluso si el árbitro cree que la relación es tan pequeña que no tendrá ningún efecto en la decisión), deberá revelarse a las partes, y cualquiera podría decidir si este árbitro deberá prestar servicio en el caso.

Si el árbitro cree que no puede ofrecer una decisión imparcial, dicho árbitro no deberá prestar el servicio. El BBB National Programs se reserva el derecho de rechazar a un árbitro por cualquier razón que crea que afectará la credibilidad del programa.

5. Comunicación con el árbitro

Usted o cualquier persona que lo represente no deberán comunicarse de ninguna manera con el árbitro sobre la disputa excepto (1) en una inspección o audiencia para la que la otra parte haya recibido aviso, o (2) cuando todas las demás partes estén presentes o hayan dado su permiso por escrito. Toda la demás comunicación con el árbitro tiene que hacerse a través del Especialista de Resolución de Disputas. La infracción a esta regla pone en entredicho la imparcialidad del proceso de arbitraje y podría causar que se suspendan los procesos en su caso.

6. Representación

Usted puede presentar su propio caso o puede designar a alguien que lo represente. Si el propietario o la persona que alquila el vehículo no asistirá a la audiencia, entonces tiene que proporcionar al Especialista de Resolución de Disputas una declaración por escrito que autorice al representante a comparecer en la audiencia a nombre de él. Todos los propietarios o quienes alquilen los vehículos deberán firmar ciertos documentos (por ejemplo: el Formulario de Reclamo del Consumidor, Formulario de Aceptación o Rechazo (Acceptance/Rejection Form), etc.) incluso si están representados por un abogado.¹ Si su representante es un abogado, tiene que proporcionarnos el nombre, dirección y teléfono del abogado por lo menos 10 días antes de la audiencia. Su Especialista de Resolución de Disputas notificará a las otras partes para darles la oportunidad de obtener un abogado. No proporcionarles a BBB AUTO LINE dicho aviso con anticipación podría causar que se tenga que volver a programar su audiencia.

7. Inspección de parte del árbitro

Nosotros siempre programaremos la inspección de su vehículo por el árbitro cuando el consumidor busque algún recurso que no sea el reembolso por reparaciones anteriores, a menos que todas las partes acepten que dicha inspección no es necesaria. Si hay una inspección programada y el vehículo no está disponible para su inspección, su caso se cerrará y no se tomará una decisión a menos que la ley o los reglamentos estatales establezcan otra cosa. El árbitro determinará si se realizará una prueba de manejo en el vehículo. No se puede realizar una prueba de manejo a menos que el consumidor tenga seguro contra terceros que satisfaga los requisitos estatales mínimos. El seguro contra terceros del consumidor se aplicará durante cualquier prueba de manejo. Durante la prueba de manejo, se acatarán todas las leyes y se tomarán las precauciones de seguridad razonables.

8. Peritos técnicos

A petición del árbitro o por acuerdo de ambas partes, haremos todo lo posible para obtener a un perito técnico imparcial para que inspeccione el vehículo involucrado en la disputa. En algunos casos, hasta donde lo permita la ley estatal, automáticamente nombraremos a un perito técnico imparcial para examinar su vehículo antes del arbitraje. (Consulte el Resumen del Programa del fabricante para ver si en su caso es necesario tener una inspección técnica obligatoria).

¹ Aceptaremos la firma de un abogado en lugar de la firma del consumidor en el Formulario de Reclamo del Cliente solo si va acompañado con un contrato de retención firmado por el propietario / arrendatario que indique explícitamente que el abogado está autorizado para representarlos en el reclamo de BBB AUTO LINE.

Si se conduce una inspección con un perito técnico imparcial, el experto se comunicará con el consumidor para programar la inspección. Para mantener la imparcialidad del experto técnico, el consumidor no debe hablar con el experto, excepto para programar el acceso al vehículo para la inspección, ni debe acompañar al experto técnico en la prueba de manejo del vehículo.

Lo que descubra el experto técnico imparcial se presentará por escrito antes, durante y después de la audiencia según sea adecuado para el proceso. Ambas partes tendrán la oportunidad de evaluar y comentar lo que descubra el experto técnico y sus aptitudes. Las partes aceptan que no se comunicarán con el perito técnico imparcial en ningún momento, incluyendo después de que se haya cerrado el caso de arbitraje, en relación a lo que haya descubierto el perito técnico imparcial. Usted también tiene el derecho de tener su propio perito técnico actuando como testigo por cuenta suya.

9. Aviso de audiencia²

Nosotros fijaremos una fecha (generalmente de 25 a 35 días después de que se abra el caso), hora (durante horas hábiles normales) y un lugar para su audiencia de arbitraje. La audiencia se llevará a cabo en la oficina local de BBB u otra ubicación neutral. El aviso de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia se le comunicará y enviará a usted por lo menos 10 días antes de la audiencia.

Si una emergencia evita que asista a la audiencia, llame al BBB al 1.800.334.2406 antes de la hora programada para la audiencia. Nosotros decidiremos si puede volverse a programar.

Nos reservamos el derecho de tomar la determinación definitiva sobre la hora, la fecha y el lugar para la audiencia de arbitraje.

10. Manera como se realiza la audiencia

Aunque la mayoría de las audiencias se realizan en persona, a petición suya, podríamos programar que usted presente su declaración y pruebas por teléfono o por escrito.

Si el consumidor pide presentar su caso en persona, la compañía podría presentar su caso en persona, por teléfono o por escrito. Si el consumidor pide presentar su caso por teléfono, la compañía podría presentar su caso por teléfono o por escrito.

Si el consumidor pide presentar su caso por escrito, la compañía tiene que también presentar su caso por escrito.

El Aviso de Audiencia (Notice of Hearing) enviado a todas las partes indicará la manera de participación que seleccionó inicialmente cada parte. El cambio posterior en la manera de participación de una parte no requerirá que la otra parte también cambie su manera de participar.

11. Asistencia a las audiencias

Nosotros tenemos la opción de programar que el personal de BBB, otros árbitros o representantes del gobierno asistan a las audiencias de arbitraje.

² A partir de marzo de 2020, debido a la pandemia de COVID-19, BBB AUTO LINE llevará a cabo todas las audiencias sin documentación virtualmente hasta nuevo aviso.

Para que cualquier otra persona asista como observador a una audiencia, primero nosotros determinaremos si existe el espacio razonable, y después nos aseguraremos de que el consumidor y el árbitro no tengan objeción a la presencia del observador. Si hay lugar y no hay objeciones, el observador podría asistir siempre que se conduzca adecuadamente (por ejemplo: los observadores no interferirán ni participarán en la audiencia).

12. Presencia de los medios de comunicación en las audiencias

Deberá permitirse el acceso a los medios de comunicación en las audiencias de arbitraje de la misma manera que a los demás observadores. A menos que se cuente con la aprobación de todas las partes y del árbitro, nadie, aparte del personal de BBB, deberá tener permitido llevar cámaras, luces, dispositivos de grabación ni ningún otro equipo a las audiencias. Los representantes de los medios de comunicación deberán estar sujetos a seguir las pautas de una conducta adecuada durante la audiencia (por ejemplo: los representantes de los medios de comunicación no interferirán ni participarán en la audiencia).

13. Su ausencia en la audiencia

Si una parte no asiste a la audiencia después de recibir el aviso adecuado, el árbitro procederá con la audiencia y recibirá las pruebas de la otra parte.

La parte que no asistió a la audiencia recibirá la oportunidad de presentar su postura por escrito dentro de los límites de tiempo establecidos por el Especialista de Resolución de Disputas. Si se recibe la postura de manera oportuna, el Especialista de Resolución de Disputas le enviará una copia a la otra parte para obtener sus comentarios antes de proporcionársela al árbitro. Si la parte ausente no presenta su caso dentro de los límites de tiempo establecidos, el árbitro podría tomar la decisión sin la postura de esa parte. Si el consumidor es la parte ausente y busca algún tipo de remedio excepto el reembolso por reparaciones pasadas, se programará una inspección del vehículo enviando un aviso con por lo menos tres días de anticipación, a menos que la ley o los reglamentos estatales dispongan otra cosa. Si no se presenta el vehículo para la inspección según lo requiere la Regla 7, no se tomará ninguna decisión y el caso quedará cerrado.

14. Expediente de la audiencia

El BBB National Programs mantendrá un expediente con información básica de la audiencia de arbitraje, tal como los nombres de los testigos y los documentos presentados como prueba en la audiencia. Las copias de esos materiales y otros formularios oficiales de arbitraje relacionados con su caso se le entregarán bajo previa petición. Podría cobrarse una cuota razonable de copiado. Su BBB local registrará la audiencia. Se proporcionarán copias del registro a las partes, bajo previa petición al BBB National Programs por una cuota razonable de copiado. Las solicitudes de copias tienen que hacerse en menos de 60 días a partir de la audiencia, ya que el expediente podría borrarse después de esa fecha.

Envíe las solicitudes del registro y el expediente con atención a: Document Management Specialist, BBB AUTO LINE, 1676 International Drive, Suite 550, McLean, VA 22102

15. Juramento de los Participantes

Las partes y los testigos deberán estar bajo juramento en la audiencia. Los representantes abogados no tienen que firmar un juramento.

16. Procedimientos de la audiencia

Cada parte tendrá la oportunidad de presentar su caso y escuchar la presentación de la otra parte. Las partes pueden presentar testigos y pruebas que apoyen su caso, y deberán tener la oportunidad de explicar o refutar la información que presente la otra parte. Las partes también pueden interrogar a las otras partes, sus testigos y cuestionar sus pruebas. Después de que todos hayan presentado sus casos, cada parte tendrá la oportunidad de hacer una declaración final.

Si el árbitro determina que es necesaria más información para poder tomar una decisión justa, el árbitro podría indicar que estas pruebas adicionales se presenten en una audiencia posterior o de cualquier otra manera que dicho árbitro determine adecuada. El árbitro hará todo lo posible para obtener toda la información necesaria de manera oportuna para que la decisión pueda tomarse dentro de los límites de tiempo correspondientes.

Si el árbitro indica que se presenten pruebas por escrito después de la audiencia inicial, las pruebas tienen que recibirse en BBB AUTO LINE dentro del plazo de tiempo especificado por el árbitro. El Especialista de Resolución de Disputas le enviará una copia de cualquier prueba que presente la otra parte para recibir sus comentarios. Tanto las pruebas por escrito como cualquier respuesta oportuna deberá presentarlas el Especialista de Resolución de Disputas al árbitro. Cuando el árbitro esté satisfecho con todo el testimonio y las pruebas presentadas, se cerrará su audiencia.

17. Admisión de pruebas en la audiencia

Usted podría presentar su caso sin las restricciones de las reglas de pruebas de un tribunal. Sin embargo, su evidencia debe ser relevante para el caso.

El árbitro podría limitar la presentación de una parte si cree que es repetitiva o no viene al caso.

18. Declaraciones escritas y pruebas grabadas

Si tiene un testigo que no puede asistir a la audiencia, usted puede presentar la declaración escrita de esa persona al árbitro. Tendrá que proporcionar una copia para que la otra parte la lea y la use para responder.

Cualquier parte que presente su caso por teléfono o por escrito debe presentar cualquier documento por escrito o prueba al Especialista de Resolución de Disputas por lo menos tres días antes de la audiencia. Si se presenta oportunamente, haremos todo lo posible para proporcionar esta información a la otra parte antes de la audiencia.

Informe al Especialista de Resolución de Disputas por lo menos cinco días antes de la audiencia si llevará alguna prueba grabada en cinta o grabada digitalmente a la audiencia. El Especialista de Resolución de Disputas hará los arreglos para permitir que cualquier parte que participe por teléfono o por escrito vea y comente esta prueba. Recuerde que es responsabilidad suya llevar dos copias de cualquier prueba incluyendo pruebas audiovisuales, una para el árbitro y otra para la otra parte.

Antes de que el árbitro tome una decisión, las partes pueden pedir al árbitro un número razonable de días para que respondan a una declaración por escrito o a un documento presentado por la

otra parte que no se haya revelado antes de la audiencia. El árbitro podría cumplir con la solicitud a discreción suya.

19. Admisión de pruebas después de la audiencia

Antes de que se tome una decisión, el árbitro podría programar audiencias nuevas o adicionales, o solicitar pruebas nuevas o adicionales para obtener todos los datos pertinentes sobre su disputa.

Evidencia nueva o adicional no puede ser presentada después de la audiencia a menos que haya sido solicitado por el árbitro.

20. Acuerdo

Si todas las partes deciden voluntariamente llegar a un acuerdo sobre la disputa antes de la audiencia, el acuerdo dará por terminada la disputa y no se llevará a cabo la audiencia. El Especialista de Resolución de Disputas le enviará a cada parte una carta detallando los términos del acuerdo.

Si se llega a un acuerdo voluntario durante la audiencia, el árbitro deberá incluir el acuerdo en una Decisión de Consentimiento (Consent Decision) definitivo o provisional. La Decisión de Consentimiento estará firmada por el árbitro y todas las partes. Si se llega a un acuerdo después de la audiencia, pero antes de que el árbitro dé su decisión definitiva, asegúrese de notificárselo al Especialista de Resolución de Disputas de inmediato.

21. Límites de tiempo

Nosotros deberemos hacer todo lo posible para obtener una decisión para su caso en 40 días a partir de la fecha en que se presente su reclamo, a menos que la ley estatal o federal disponga otra cosa.

22. La decisión

Cuando el árbitro llega a una decisión en su caso, todas las partes recibirán una decisión por escrito acompañada de las razones que tuvo el árbitro para tomar tal decisión. No leeremos por teléfono la decisión a ninguna de las partes.

A. Alcance de la decisión

Una decisión deberá ser la que el árbitro considere justa y que se encuentre dentro del alcance de estas *Reglas* y del Resumen del Programa de la compañía.

B. Tipos de decisiones

Existen dos tipos de decisiones:

1. Una decisión definitiva podría otorgar el reembolso de reparaciones pasadas, readquisiciones, reemplazos o nada. En esos casos, el árbitro no tendrá más autoridad sobre la decisión a menos que se haga una solicitud válida de conformidad con la Regla 22(C), Aclaración de la decisión; Regla 22 (D), Corrección de la decisión o las razones para la decisión, o la Regla 22(E). Es imposible acatar la decisión o acatarla a tiempo. Excepto cuando se necesite un período de tiempo más corto por ley o reglamento estatal, la decisión de readquisición deberá requerir que el fabricante acate la decisión en un lapso de 30 días después de que reciba el aviso de que la

decisión ha sido aceptada; las decisiones de reemplazo deberán requerir que el fabricante acate la decisión en un lapso de 45 días después de que reciba el aviso de que la decisión ha sido aceptada.

2. Una decisión provisional se dará por escrito cuando la decisión requiera que se realice una reparación y requerirá que las reparaciones se lleven a cabo antes de transcurridos 30 días a partir de que el fabricante reciba el aviso de que la decisión se ha aceptado.

3. El tiempo de ejecución se extenderá por demoras causadas ajenas al control del fabricante o de sus representantes, incluyendo demora atribuible a cualquier acto u omisión del consumidor, pero solo mientras la razón de la demora continúe.

Una decisión de reparación provisional indicará sólo las condiciones o los síntomas del Acuerdo para Realizar un Arbitraje que deberán repararse, y será responsabilidad del fabricante elegir el centro de reparaciones adecuado y determinar qué reparaciones son necesarias para corregir las condiciones o los síntomas. Cuando se emite una decisión provisional, el árbitro mantiene la autoridad continua sobre la decisión por el período de tiempo especificado en la decisión. Deberá aplicarse un período de prueba de manejo de 30 días, a menos que el árbitro determine que es necesario un tiempo más prolongado. Si se emite una decisión provisional y se solicita por escrito el volver a reunirse de conformidad con los términos de la decisión, nosotros programaremos una audiencia adicional. Además de las pruebas presentadas en esa audiencia, el árbitro podría solicitar pruebas adicionales de las partes o de un perito técnico imparcial antes de emitir una nueva decisión.

C. Aclaración de la decisión

Usted puede solicitar que el árbitro aclare una decisión si no entiende qué medida es necesaria por la decisión, o si usted y la otra parte no están de acuerdo con las medidas que requiere la decisión.

No puede pedirle al árbitro que aclare las razones por las que tomó la decisión. No se aceptará una solicitud de aclaración si sólo se trata de poner en duda las conclusiones del árbitro o volver a presentar su caso.

Las solicitudes de aclaración tienen que ser puestas por escrito y deben ser recibidas por el BBB National Programs lo antes posible (1) desde el momento de aceptar la decisión según se especifica en el formulario de Aceptación o Rechazo de la Decisión descrita en la Regla 22(1) o (2) si el consumidor ha aceptado la decisión, el tiempo para acatarla que se requiere bajo la decisión. No se aceptará una solicitud de aclaración si el consumidor rechazó la decisión. Una solicitud adecuada de aclaración de la decisión se enviara a la otra parte para que envíe su respuesta. Nosotros enviaremos su solicitud de aclaración y cualquier respuesta al árbitro, quien puede aclarar la decisión o dejar la decisión tal como está escrita. Antes de tomar una decisión sobre la solicitud de aclaración, el árbitro podría solicitar una conferencia telefónica con todas las partes.

D. Corrección de la decisión o las razones para la decisión

Usted puede solicitar una corrección de la decisión o las razones para tomar la decisión sólo si la decisión o las razones contienen un error en los hechos, un cálculo erróneo en las cantidades o

sobrepasa la autoridad del árbitro, según se define a continuación. La solicitud de la corrección de una decisión o las razones tiene que hacerse por escrito y tiene que recibirla el BBB National Programs antes del momento en que se tengan que acatar las medidas estipuladas por la decisión. No se aceptará una solicitud de corrección si el consumidor rechazó la decisión o no devolvió el formulario de Aceptación o Rechazo de la Decisión dentro del plazo especificado según se describe en la Regla 22(I). Un error en los hechos no es la conclusión del árbitro con la que no está de acuerdo; es un error verdadero en un hecho objetivo tal como una fecha, hora, lugar o nombre, y podría justificar la corrección sólo si se relaciona con la esencia de la decisión.

Un cálculo erróneo en las cantidades no es una cantidad de dólares que usted considere injusta; es un error de aritmética. Una petición de rectificación debe estar basada en la información presentada previamente al árbitro. Las solicitudes de corrección de una decisión tienen que estar por escrito y debe recibirlas el BBB National Programs antes de lo que sea más tarde (1) del momento de aceptar la decisión según se especifica en el formulario de Aceptación o Rechazo de la Decisión y se describe en la Regla 22(I) o (2) si el consumidor ha aceptado la decisión, el tiempo para acatarla que se requiere bajo a decisión. No se aceptará una solicitud de corrección si el consumidor rechazó la decisión. Si su declaración por escrito es una solicitud adecuada para hacer una corrección, se tramitará de la misma manera como una solicitud de aclaración (vea la Regla 22(C)).

E. Es imposible acatar la decisión o acatarla a tiempo

Si alguna de las partes cree que la decisión del árbitro no puede acatarse dentro del plazo establecido, o simplemente no puede acatarse, esa parte deberá informarnos de inmediato por escrito. Procesaremos su aviso de la misma manera como una solicitud de aclaración.

El árbitro podría solicitar pruebas adicionales, solicitar otra audiencia o hacer todo lo necesario para confirmar o rechazar la reclamación de que es imposible acatarla. Si el árbitro confirma tal imposibilidad, la decisión original podría cambiarse para incluir cualquier remedio que se encuentre dentro del alcance de estas Reglas y del Resumen del Programa del fabricante.

Si el fabricante ha sobrepasado el tiempo para acatar las medidas que especifica la decisión, el consumidor nos lo debe notificar por escrito. Nos comunicaremos de inmediato con el fabricante e intentaremos determinar las razones por las que no ha cumplido con su obligación.

F. Acuerdo posterior a la decisión

Si las partes acuerdan una resolución que difiere de la decisión emitida, deben notificárselo al Especialista de Resolución de Disputas para que pueda llenar un formulario de Acuerdo Posterior a la Decisión (Post-Decision Settlement Form), el cual identificará los términos del acuerdo y modificará o reemplazará la decisión del árbitro.

G. Errores matemáticos/Correcciones

Nos reservamos el derecho de corregir los errores matemáticos obvios en la decisión y los errores obvios en la descripción de cualquier persona, cosa o cantidad monetaria.

H. Suspensión del tiempo para acatar la decisión

Si una de las partes nos presenta una declaración escrita relacionada con una aclaración, corrección o la imposibilidad de acatar la decisión, el tiempo para aceptar y acatar la decisión deberá suspenderse hasta que se resuelva el asunto.

I. Aceptación o rechazo de la decisión

Enviaremos la decisión del árbitro al consumidor para que la acepte o rechace. Acompañando la decisión se encontrará un formulario de *Aceptación o Rechazo de la Decisión*, el cual especificará el número de días que tiene el consumidor para aceptar o rechazar la decisión. Podríamos extender este plazo a un número razonable de días si existe una buena razón.

Para que una decisión se acepte, el BBB National Programs tiene que recibir el formulario de aceptación firmado de parte de todos los propietarios del título o las personas que alquilen el vehículo en cuestión. La decisión se tiene que aceptar o rechazar sin requisitos. El consumidor podrá no aceptar la decisión aceptándola sólo si se le hacen modificaciones.

No devolver el formulario de *Aceptación o Rechazo de la Decisión* firmado al BBB National Programs dentro del plazo especificado deberá considerarse como el rechazo de la decisión.

Una vez que el consumidor *acepta* una decisión válida:

- El fabricante estará obligado a acatar la decisión y cumplir con sus términos (sujetos a cualquier derecho limitado de revisión que pueda otorgar la ley estatal o federal)
- El consumidor tiene que cumplir con los términos de la decisión
- El consumidor renuncia al derecho de demandar al fabricante en un tribunal por cualquier reclamo que haya sido resuelto en la audiencia de arbitraje, a menos que el fabricante no acate las medidas de la decisión que el árbitro indique o a menos que la ley estatal o federal indique lo contrario
- Si el fabricante no acata las medidas de la decisión del árbitro, notifíquesele al BBB National Programs. Usted podría tener el derecho de hacer cumplir la decisión en un tribunal o ejercer otros remedios legales bajo la ley estatal o federal.

Si el consumidor *rechaza* la decisión provisional o definitiva:

- El consumidor podrá ejercer otros remedios legales bajo la ley estatal o federal
- El fabricante no estará obligado a acatar ninguna parte indicada en la decisión
- Dependiendo de la ley federal o estatal, la decisión podría presentarse como prueba por el consumidor o el fabricante en una medida del tribunal civil relacionada con cualquier asunto que se haya resuelto en su audiencia de arbitraje
- Terminará la participación de BBB AUTO LINE en el caso

J. Verificación del desempeño

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

A menos que se indique otra cosa en la decisión, el tiempo para acatar la decisión deberá comenzar cuando la compañía reciba el aviso por escrito de la aceptación del consumidor. En los diez días siguientes a partir de la fecha en que se debió haber acatado la decisión, nosotros deberemos comunicarnos con el consumidor para verificar si la decisión se acató.

23. Objeciones oportunas

La falta de cumplimiento de estas Reglas que pueda afectar considerablemente la independencia, imparcialidad o justicia del proceso de arbitraje debe informarse a BBB AUTO LINE tan pronto como sea posible.

Cualquier parte que presente tales objeciones deberá intentar documentar el daño específico causado por no haberse seguido estas Reglas. Nosotros podríamos solicitar a esa parte que ponga sus objeciones por escrito. Tomaremos una decisión definitiva sobre las medidas adecuadas a tomar si determinamos que el no cumplir con estas Reglas ha afectado considerablemente la independencia, la imparcialidad o la justicia del proceso de arbitraje.

24. Confidencialidad de los expedientes

Es política nuestra que los expedientes del proceso de resolución de disputas se mantengan privados y confidenciales.

No divulgaremos los resultados de un caso individual a ninguna persona o grupo que no sea parte del arbitraje a menos que todas las partes lo acepten o a menos que dicha divulgación se requiera por ley o reglamento estatal o sea pertinente a un proceso administrativo judicial o gubernamental. Podríamos usar información de los expedientes de BBB AUTO LINE para realizar investigaciones generales, las cuales podrían llevar a la publicación de datos demográficos globales, pero no se reportará ni publicará ninguna información personal que nos proporcione. Las estadísticas semestrales del programa nacional de BBB AUTO LINE están disponibles bajo previa petición.

25. Medidas legales/exclusión de responsabilidad civil

Al presentarse a arbitraje bajo estas Reglas, todas las partes aceptan que el árbitro y/o un perito técnico imparcial no deberán ser citados por ninguna de las partes en ningún proceso legal futuro. Las partes además aceptan que BBB (incluyendo sus empleados), BBB National Programs (incluyendo sus empleados) y/o el árbitro no deberán ser responsables civilmente de ningún acto u omisión relacionado con ningún caso de BBB AUTO LINE.

26. Interpretación de las Reglas/derechos de cancelar el arbitraje

Nos reservamos el derecho, conformidad con las leyes estatales o federales correspondientes, de tomar la decisión definitiva en cuestiones de procedimientos, el alcance de los asuntos que se llevarán a arbitraje, la elegibilidad del consumidor para ir a arbitraje y cualquier otra cuestión relacionada con la aplicación y la interpretación de estas Reglas.

BBB AUTO LINE o BBB National Programs se reserva en todo momento el derecho de suspender o revocar la administración de arbitraje a cualquier caso debido a un conflicto con alguna ley o reglamento estatal o federal, o debido a la conducta de una de las partes.