

La BBB advierte: solicitud de garantía de autos engañosa afecta a consumidores de toda la nación

Better Business Bureaus (BBB) advierte a los clientes que tengan sumo cuidado con las llamadas y correspondencia de telemarketing que aseguran que la garantía de su vehículo se ha vencido o que se está por vencer. BBB advierte que las solicitudes engañosas podrían persuadir a los propietarios de vehículos a comprar un contrato de extensión de servicios de dudoso valor para su automóvil.

BBB ha observado un aumento considerable tanto en las quejas como en las preguntas de parte de consumidores que indican que han recibido correspondencia engañosa o llamadas de telemarketing de gran presión que aseguran que la garantía de sus vehículos se estaba por vencer. Las quejas en contra de los Servicios de Procesamiento de Garantías de Automóviles se elevaron en más de 40 por ciento durante el año pasado. En 2008, más de 140,000 consumidores en todo el país se comunicaron con su BBB para confirmar la legitimidad de compañías que aseguraban vender garantías de autos.

“Como resultado de los problemas económicos del país y en cierta medida de los problemas de la industria automotriz, BBB está recibiendo información de parte de los consumidores de la nación que están siendo bombardeados por agentes de telemarketing y por correspondencia que trata de asustarlos para que piensen que la garantía de sus autos se está por vencer y que si ellos no se inscriben en ese momento la oferta se vencerá”, dijo Steve Cox, vocero de BBB. “Estos agentes de telemarketing no sólo están mintiendo acerca de la cobertura del cliente, sino que posiblemente estén ignorando leyes federales tales como el registro de *No Llamar*”.

BBB ha recibido quejas de consumidores en toda América del Norte que fueron informados que la garantía de sus automóviles estaba por vencerse, cuando ese no era el caso, y que ellos necesitaban tomar medidas inmediatas para poder evitar un lapso en la cobertura. Las investigaciones de BBB muestran que al consumidor en realidad se le está vendiendo una extensión a un contrato de servicios y que, a pesar de la impresión que pueda dar, la oferta no está asociada con la garantía del fabricante del automóvil.

El valor de varios contratos de extensión del servicio que se están vendiendo también ha sido puesto en cuestión, ya que muchos clientes se quejaron de que el contrato tenía numerosas condiciones que pueden ser difíciles de satisfacer. Por ejemplo, las condiciones preexistentes con frecuencia no están cubiertas, es posible que se requieran comprobantes de los antecedentes de mantenimiento, se impongan restricciones en cuanto a los talleres de reparación autorizados y se requiera aprobación previa de los cargos de reparaciones, lo cual hace que muchos de esos contratos no tengan virtualmente ningún valor. Otras personas reportan dificultad para obtener reembolsos.

BBB ofrece el siguiente consejo para tratar con una compañía que vende contratos de extensión del servicio para automóviles:

- Jamás proporcione información personal por teléfono a un agente de telemarketing desconocido, incluyendo números de seguro social, de banco o de tarjetas de crédito.
- Al considerar un contrato de extensión del servicio o cualquier otro tipo de solicitud telefónica, insista en obtener un contrato en el que se expliquen claramente todos los

términos y condiciones antes de inscribirse o de proporcionar información de una tarjeta de crédito u otra información de pago.

- Lea la garantía del fabricante de su auto y comuníquese con su concesionaria o fabricante para asegurarse de no estar comprando cobertura duplicada.
- Antes de comprar cobertura de extensión de la garantía, los consumidores siempre deberían verificar a la compañía con BBB en www.bbb.org.
- Los consumidores pueden poner sus números de teléfono en la lista federal de *No Llamar* visitando www.donotcall.gov. Si el consumidor ya está en la lista pero continúa recibiendo llamadas de telemarketing, él o ella puede usar el mismo sitio en la red para reportar el incidente a la FTC [Comisión Federal de Comercio].

Para obtener más información en la que usted puede confiar para evitar fraude y robo de identidad, diríjase a www.bbb.org.