

Muchos fabricantes ofrecen un proceso de arbitraje que está certificado por el Programa de Arbitraje Certificado del Departamento de Asuntos del Consumidor. Estos fabricantes se han comprometido a acatar la decisión del árbitro si el consumidor la acepta.

### ¿QUÉ ES EL ARBITRAJE?

El arbitraje es una manera gratuita y relativamente simple de resolver disputas sobre la garantía. Tanto usted como el fabricante se comprometen a permitir que un tercero neutral (un árbitro) decida si se ha hecho una cantidad razonable de intentos de reparación y qué resarcimiento corresponde.



#### ARBITRATION CERTIFICATION PROGRAM

1625 North Market Blvd. Suite N-112  
Sacramento CA 95834

[www.LemonLaw.ca.gov](http://www.LemonLaw.ca.gov)

Tel: (800) 952-5210

Fax: (916) 574-8638

Email: [acp@dca.ca.gov](mailto:acp@dca.ca.gov)



## PROGRAMAS DE ARBITRAJE CERTIFICADO DE CALIFORNIA



STATE OF CALIFORNIA  
**dca**  
DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS



Modificado: 10/19 PDE\_19-315



PROGRAMA DE ARBITRAJE CERTIFICADO

## ¿CUÁLES SON LOS POSIBLES RESULTADOS DEL ARBITRAJE?

Las decisiones en un proceso de arbitraje se toman según el caso. Las decisiones posibles incluyen las siguientes:

- Un intento de reparación adicional.
- El reemplazo del vehículo.
- El reembolso de precio de compra.
- El reembolso de gastos secundarios (remolque, alquiler de un vehículo, etc.).
- Ningún resarcimiento.

## ¿CUÁLES SON ALGUNAS DE LAS VENTAJAS DEL ARBITRAJE?

- Es gratuito, más rápido y menos complicado que ir a un tribunal.
- Las decisiones se toman en un plazo de 40 días desde que el programa recibe su solicitud.
- Un árbitro puede solicitar una inspección e informe escrito sobre el estado de su vehículo de parte de un experto independiente, sin costo alguno para usted.
- Tiene la opción de presentar su caso en persona, por escrito o por teléfono. La presentación está abierta al público, así que puede traer a un familiar o amigo para apoyarlo.



- Usted puede aceptar o rechazar la decisión. Si la acepta, el fabricante también debe hacerlo.
- Si rechaza la decisión, puede emprender acciones judiciales. Sin embargo, antes de tomar esta decisión, se recomienda consultar a un abogado.

## ¿QUÉ OTROS TIPOS DE PROBLEMAS REÚNEN LOS REQUISITOS PARA SER SOMETIDOS A ARBITRAJE?

El fabricante no cumplió con los términos de la garantía de su vehículo nuevo, y este se encuentra dentro del período de garantía original.

## ¿QUÉ PROBLEMAS NO REÚNEN LOS REQUISITOS PARA SER SOMETIDOS A ARBITRAJE?

- Disputas entre consumidores y concesionarios relacionadas con una venta.
- Equipos o defectos no cubiertos por la garantía de vehículo nuevo del fabricante.
- Problemas relacionados con el contrato de mantenimiento o la garantía extendida.
- Repuestos (que no son del fabricante).
- Ciertos daños emergentes.
- Reclamos de lesiones personales.
- Casos en litigio.
- En la mayoría de los casos, las disputas sobre la parte de “vivienda” de una caravana.

## COMPRÉ UN VEHÍCULO USADO SIN GARANTÍA. ¿SE APLICA LA LEY LIMÓN DE CALIFORNIA A MI VEHÍCULO?

No. La Ley Limón (“Lemon Law”) se aplica solo a disputas sobre la garantía de vehículo nuevo del fabricante.

