



Garantías comprensivas

Es posible que la última vez que hizo una compra mayor, tal como un automóvil, una lavadora, un televisor u otro producto; el cual fue diseñado para durar un largo tiempo, el vendedor discutió con usted un sin número de garantías que podían acompañar al producto y quizás le ofrecieron la oportunidad de obtener la extensión de la garantía. Estamos seguros que existen muchos tipos diferentes de garantías y no todas ellas contienen lo mismo. Este volumen de Dólares & Sentido le proporcionará la visión para entender los varios tipos de garantías, esto con el fin de que usted pueda tomar decisiones de compra prudentes y ahorrar dinero. ■



Una garantía con cualquier otro nombre

Cuando usted hace una compra mayor, el fabricante o vendedor hace a su vez la importante promesa de respaldar el producto. A esto se le llama garantía. Tal como lo explica la Comisión Federal de Comercio (www.ftc.gov), la ley federal requiere que las garantías estén disponibles para que usted las pueda leer antes de que las compre, incluso cuando usted está efectuando compras por catálogo o por Internet.

Lo que cubre específicamente una garantía varía de una a otra, para que usted pueda comparar la magnitud de cobertura en la garantía, hágalo de la misma manera en que usted compara el estilo, precio y otras características de productos. Este artículo menciona las: 1) Garantías por escrito, 2) Garantías verbales, 3) Partes de la garantía y 4) Garantías implícitas.

1. Garantías por escrito

De acuerdo con la FTC, las garantías escritas (aunque no son requeridas por ley), típicamente acompañan a la mayoría de las compras mayores. Al comparar garantías por escrito, tenga presente lo siguiente:

- ¿Qué duración tiene la garantía? Verifique la garantía para saber cuando empieza y cuando expira, así como cualquier condición que pueda anular la cobertura.
- ¿A quien contactar para obtener el servicio de la garantía? Puede que sea el vendedor o el fabricante el que proporcione el servicio.
- ¿Qué es lo que la compañía hará si el producto falla? Lea para saber si la compañía reparará el artículo, lo reemplazará o le reembolsará su dinero.
- ¿Qué partes y reparaciones del problema están cubiertos? Verifique la cobertura para saber si excluye cualquier parte del producto, tipos de problemas o reparación. Por ejemplo: algunas garantías requieren que usted pague por la mano de obra. También, busque condiciones que podrían demostrar inconveniencias caras, tales como el

Continúa en la página 2

Continúa de la página 1, cualquier otro nombre

requisito de que usted envíe un objeto pesado al fabricante para darle el servicio o que usted devuelva el artículo en la caja original.

- ¿La garantía cubre “daños y perjuicios consiguientes”? Muchas garantías no cubren daños y perjuicios causados por el producto o su tiempo y los gastos efectuados al intentar reparar el daño. Por ejemplo: si su congelador se descompone y la comida se estropea, la compañía no pagará por la comida que se echó a perder.
- ¿Hay condiciones o limitaciones en la garantía? Algunas garantías sólo proporcionan cobertura si usted mantiene o usa el producto tal como se indica. Por ejemplo: una garantía sólo cubre si se le da un uso personal —opuesto al uso comercial del producto. Asegúrese de que la garantía satisfaga sus necesidades.

2. Garantías verbales

Si un vendedor hace una promesa verbal, tal como que la compañía proporcionará reparaciones gratuitas, solicite que se lo den por escrito, ya que si no se hace así, es posible que no se pueda conseguir el servicio prometido.

3. Partes de la garantía

Cuando usted compra un automóvil, casa o electrodoméstico, es posible que le ofrezcan un contrato de servicio comúnmente conocido como “garantía extendida”, los contratos de servicio no son garantías. Los contratos de servicio, tanto como las garantías, proveen de reparación y/o mantenimiento por un tiempo específico. Las garantías, sin embargo; ya están incluidas en el precio del producto; los contratos de servicio incluyen un costo extra y se venden por separado. Para determinar si usted necesita un contrato de servicio, considere lo siguiente:

- Si la garantía ya cubre las reparaciones y el período de tiempo de cobertura que recibiría bajo el contrato de servicio.

Continúa en la página 3

Al comprar un automóvil, tenga cuidado con la garantía extendida que adquiera

Quizás usted ya lo ha experimentado al ir de compras cuando buscando un automóvil, cruza varias veces el condado, se somete a horas de comparación y busca regatear los precios. Finalmente encuentra el automóvil correcto al precio correcto. Y cuando finalmente se sienta con el gerente de finanzas para firmar la línea punteada, el audaz vendedor comenzará: —La garantía de servicio extendida....

Al escribir para Bankrate.com, Lucy Lazarony explica que una garantía extendida realmente es un contrato de servicio extendido que cubre el costo de ciertas reparaciones y problemas después de que la garantía del fabricante del automóvil expira. Las garantías extendidas son instrumentos para lograr más y mayores ingresos para los distribuidores de autos, con una ganancia de por lo menos el 100% o más. Si usted no tiene cuidado, el firmar por una garantía extendida podría costarle cientos e incluso miles de dólares.

Sin importar lo que hagan, no permita que el vendedor de autos lo presione para comprar un contrato de servicio extendido o garantía a un precio exagerado. Primero que nada, dice Lazarony, es posible que usted no necesite una garantía extendida y aún cuando la necesitara, podría conseguir una mucho mejor y a menor precio, esto si después la busca con calma. Las personas que compran e intercambian automóviles, frecuentemente deben transferir las garantías extendidas. No hay necesidad de comprar una si usted sólo planea conservar el automóvil por tres o cuatro años, ya que las reparaciones están cubiertas bajo la garantía original del automóvil. Aparte, muchos fabricantes de autos ahora ofrecen garantías que le ofrecen protección por tres años o 36,000 millas. Antes de considerar una garantía extendida, échele un vistazo a la garantía original de su automóvil. Puede que ya incluya todo lo que usted necesita.

Continúa en la página 3



Continúa de la página 2, cualquier otro nombre

- Si es probable que el producto necesite reparaciones y los costos potenciales de dichas reparaciones.
- La duración del contrato de servicio.
- La reputación de la compañía que ofrece el contrato de servicio.

4. Garantías implícitas

Las garantías implícitas son creadas por las leyes estatales y todos los estados las tienen. Casi cada compra que usted hace está cubierta por una garantía implícita.

El tipo más común de garantía implícita es la "garantía mercantil", lo cual significa que el vendedor promete que el producto hará lo que se supone debe hacer. Por ejemplo: un automóvil correrá y un tostador tostará.

Continúa de la página 2, garantía extendida

Comprar o no Comprar

Si usted planea conservar un automóvil por un largo tiempo, esto después de que su garantía original haya expirado, el contestar a las siguientes preguntas le ayudará a decidir si debe comprar un contrato de servicio extendido o no:

1. ¿Odia los gastos sorpresivos, especialmente las costosas reparaciones del automóvil?
2. ¿El costo de reemplazar una parte eléctrica, el aire acondicionado o la transmisión es alto y afecta su presupuesto mensual? ¿O usted tiene unos cuantos miles de dólares guardados en un fondo para emergencias simple y exclusivamente para este tipo de gastos?
3. ¿Por cuanto tiempo planea conservar el automóvil después de que la garantía original expire?
4. ¿Usted podría dormir mejor por la noche sabiendo que ciertas reparaciones mayores están cubiertas bajo un contrato de servicio extendido? ¿O prefiere arriesgarse y pagar por las reparaciones cuándo estas sean necesarias?

Si usted cae en la conclusión de que un contrato de servicio extendido es la idea correcta, recuerde ir de compras con la compañía que le ofrezca el mejor precio. También tenga presente que usted no debe comprarla al mismo tiempo que compra su automóvil. Usted puede comprarla garantía extendida una semana, un mes, incluso años después de que usted compro el automóvil. ■

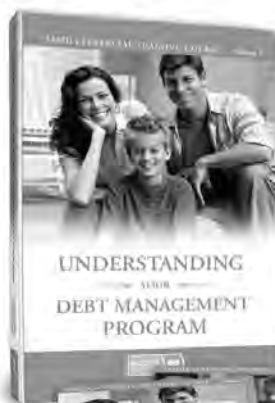
Otro tipo de garantía implícita es la "garantía de aptitud para cierto propósito en particular". Esto aplica cuando usted compra un producto sugerido por el vendedor, el cual es conveniente para cierto propósito en particular. Por ejemplo: la persona que le sugiere que usted compre cierta bolsa para dormir para temperaturas por debajo de los cero grados, garantiza que la bolsa de dormir será conveniente para tal propósito (temperatura por debajo de los cero grados).

Si su compra no viene con una garantía por escrito, aun así esta cubierta por la garantía implícita, a menos que el producto haya estado marcado con la leyenda "tal como esta" o el vendedor indique por escrito que no se da ninguna garantía. Varios estados, incluyendo Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Mississippi, Vermont, Virginia del Oeste y el Distrito de Columbia, no permiten ventas con la leyenda "tal como esta".

Si le sucede algún problema que no está cubierto por la garantía por escrito, usted debe investigar la cobertura que se le da en la garantía implícita. La cobertura de la garantía implícita puede durar hasta cuatro años, sin embargo; la cantidad de tiempo de cobertura varía de estado en estado. Un abogado o la oficina estatal de protección al consumidor pueden proporcionarle más información sobre las coberturas de las garantías implícitas en su estado. ■

Presentando

El Programa de entrenamiento financiero de
ACCESS Education



Aprenda más acerca de:

- Manejo de deudas
- Presupuestos
- Mejorando su estilo de vida
- Planes de retiro
- Inversiones



**Usted recibirá un volumen
gratuito cada seis meses**

Cómo prevenir o minimizar los problemas de las garantías

La Ley de Murphy dice que si algo puede salir mal, probablemente saldrá mal, por lo tanto; es mejor estudiar las garantías para minimizar los problemas. Considere las siguientes sugerencias:

- Lea la garantía antes de comprarla. Cuando compre en línea, busque los enlaces/ligas a la garantía completa o la dirección a donde usted puede escribir para obtener una copia gratuita. Entienda exactamente que tipo de protección le ofrece la garantía. Cuando compre en línea, imprima la garantía si está disponible y guárdela con sus registros.
- Considere la reputación de la compañía que ofrece la garantía. Busque una dirección para escribir o un número de teléfono a donde llamar, esto si es que usted tiene preguntas o problemas. Si usted no está familiarizado con la compañía, pregunte a la oficina de protección al consumidor local o estatal o al Buró de Mejores Negocios para saber si dicha compañía tienen alguna queja en su contra. Una garantía sólo es tan buena como la compañía que la respalda.
- Guarde su recibo y archívelo con la garantía. Usted puede necesitarlo para documentar la fecha de su compra o demostrar que usted es el dueño original, esto en el caso de que la garantía no sea transferible.
- Realice el mantenimiento y las inspecciones requeridas.
- Use el producto de acuerdo a las instrucciones del fabricante. El abuso o mal uso pueden anular la cobertura de su garantía.

Cómo resolverse disputas de garantía

Enfrentémoslo. Las personas no son perfectas y los productos hechos por tales personas imperfectas tampoco lo son. Si usted encuentra problemas con un producto o tiene dificultad para hacer válida la garantía de servicio, usted puede considerar las siguientes sugerencias útiles proporcionadas por la FTC:

- Lea las instrucciones del producto y su garantía cuidadosamente. No espere que su producto desempeñe funciones o trabajos para los cuales no fue diseñado o asuma coberturas en su garantía las cuales nunca se prometieron por escrito. Una garantía no significa que usted conseguirá un reembolso automático si el producto

está defectuoso, es posible que la compañía primero intente repararlo. Por otro lado, si usted reporta un defecto a la compañía durante el período de la garantía y el producto no es reparado apropiadamente, la compañía debe corregir el problema, aún cuando su garantía haya expirado antes de que el producto haya sido reparado.

- Intente resolver el problema con el vendedor. Si usted no puede, escriba al fabricante. Su garantía debe mencionar la dirección de la compañía. Envíe toda correspondencia por correo certificado, con acuse de recibo y guarde copias de dichos comunicados.
- Contacte a la oficina estatal o local de protección al consumidor. Ellos pueden ayudarlo si usted no puede resolver la situación con el vendedor o fabricante.
- Investigue programas de resolución de disputas que intentan establecer “informalmente” cualquier discordancia entre usted y la compañía. Su oficina de protección al consumidor puede proporcionarle los nombres de organizaciones a las que puede contactar. También, antes de ir a corte, revise su garantía. Es posible que requiera de ciertos procedimientos de resolución previos a la disputas.
- Considere demandas en tribunales menores. Si su disputa involucra menos de \$750, usted normalmente puede remitir el pleito a un tribunal menor para demandas pequeña. Los costos son relativamente bajos, los procedimientos son simples y normalmente no se necesita abogados. El empleado del tribunal menor puede decirle como archivar su demanda y los límites en dólares según su estado.
- Si todo falla, es posible que usted desee iniciar una demanda. Usted puede demandar por cualquier daño y perjuicio o cualquier otro tipo de resolución que la corte conceda, incluso los costos de representación legal. Un abogado puede aconsejarle como proceder.

Family Financial Education Foundation

ACCESS EDUCATION SYSTEMS

Derechos de Autor 2006, todos los derechos reservados

724 Front Street, Suite 340

Evanston, WY 82930

(307) 789-2010, toll-free (888) 292-4333

www.accesseducation.org

