

# Comprar un carro usado



# Contents

<b>Antes de comprar un carro usado</b> .....	<b>1</b>
<b>Opciones de pago</b> .....	<b>2</b>
<b>Ventas de concesionario y Guía del Comprador</b> .....	<b>4</b>
Identificación del concesionario e información para los reclamos de los consumidores .....	6
Línea de firma opcional.....	6
Ventas en español.....	6
<b>Garantías</b> .....	<b>6</b>
Como está – Sin garantía del concesionario .....	7
Garantías implícitas .....	7
Garantía de comerciabilidad.....	8
Garantía de aptitud para un propósito particular .....	8
Garantías de fábrica vigentes.....	11
<b>Contratos de servicio</b> .....	<b>11</b>
<b>Inspección independiente previa a la compra</b> .....	<b>13</b>
Sistemas del vehículo.....	14
<b>Ventas privadas</b> .....	<b>15</b>
<b>Si tiene problemas</b> .....	<b>16</b>
<b>Guía del Comprador de ejemplo</b> .....	<b>18</b>

**A**ntes de salir a comprar un carro usado, es conveniente hacer un poco de tarea. El tiempo que invierta en estudiar el tema lo puede ayudar a ahorrar mucho dinero. Considere sus hábitos de conducción, sus necesidades y su presupuesto. Investigue en internet, en bibliotecas y librerías sobre los modelos y opciones disponibles, los costos, historiales de reparaciones, pruebas de seguridad y millaje.

## Antes de comprar un carro usado

Si está por comprarle un carro usado a un concesionario o a un particular:

- Examine el carro por su cuenta utilizando una lista de verificación de inspección. Usted puede encontrar listas de este tipo en publicaciones, libros y sitios de internet especializados en carros usados.
- Pruebe las condiciones de manejo del vehículo en diferentes tipos de terreno — colinas, autopistas, y circulando en la ciudad.
- Pídale el registro de mantenimiento del vehículo al dueño del carro, al concesionario o al taller de reparación.
- Hable con el dueño anterior del carro, especialmente si el dueño actual no está familiarizado con el historial del carro.
- Contrate un mecánico para que inspeccione el carro.
- Determine el valor del vehículo antes de negociar el precio de compra. Para tener una idea de los precios busque en National Automobile Dealers Association's (NADA) Guides ([www.nadaguides.com](http://www.nadaguides.com)), Edmunds ([www.edmunds.com](http://www.edmunds.com)), y Kelley Blue Book ([www.kbb.com](http://www.kbb.com)).
- Averigüe la frecuencia de las reparaciones, los costos de mantenimiento, y las series que han retirado del mercado de los modelos que a usted le interesa. En la línea directa sobre seguridad de vehículos del Departamento de Transporte de EE.UU., 1-888-327-4236, y en el sitio web ([safecar.gov](http://safecar.gov)) podrá consultar información sobre carros retirados del

mercado. Pídale al concesionario que le enseñe información demostrando que el vehículo fue reparado para corregir los problemas por los que lo retiraron del mercado.

- Obtenga un record independiente del historial del carro. Consulte la base de datos de un servicio confiable que compile información de autoridades estatales y locales, depósitos de chatarra, y compañías de seguro. Por ejemplo, el Sistema Nacional de Información de Títulos de Vehículos Automotores (NMVTIS) ([www.vehiclehistory.gov](http://www.vehiclehistory.gov)) del Departamento de Justicia ofrece información sobre los títulos de propiedad de los vehículos, datos del contador de millas o tacómetro, y determinado historial de los daños sufridos por los vehículos. Prevea pagar un cargo nominal por cada reporte. El National Insurance Crime Bureau (NICB) ([www.nicb.org](http://www.nicb.org)), mantiene una base de datos de acceso gratuito que incluye información sobre daños por inundación y demás datos que le permitirán investigar el historial de un carro usando el número de identificación de vehículo (VIN). Usted también puede buscar compañías que venden informes de vehículos en internet. Si el informe no es reciente o sospecha que le falta información o que tiene información inventada, verifíquelo con la compañía que emitió el informe. La información en el informe puede que no sea completa, así que quizás desee obtener un segundo informe diferente al de la compañía que emitió el primer informe. Algunos sitios web de concesionarios tienen enlaces electrónicos a informes gratis.

## Opciones de pago

Usted tiene dos opciones: pagarlo todo o financiarlo para pagarlo con el transcurso del tiempo. La financiación aumenta el costo total del carro porque también está pagando el costo del crédito, incluyendo los intereses y otros gastos. También debe considerar cuánto dinero puede pagar como anticipo o adelanto, el monto de la cuota mensual, el término o período del financiamiento (por ejemplo, 48 meses), y la tasa porcentual anual o APR aplicable. Por lo general, las tasas de interés del financiamiento para carros

usados son más altas que las de los préstamos para carros nuevos, y usualmente, los términos son más cortos.

Los concesionarios y otras fuentes de financiamiento (tales como compañías de finanzas, uniones de crédito, o bancos) ofrecen una variedad de términos de financiamiento. Busque, compare y negocie el mejor trato posible. Si es la primera vez que compra un carro — o si su crédito no es muy bueno — tenga cuidado con los ofrecimientos especiales de financiación. Es posible que tenga que pagar un anticipo considerable y que le apliquen una tasa APR alta. Si usted acepta una financiación con una tasa de interés anual alta, podría estar tomando un gran riesgo. Si decide vender el carro antes de que termine el tiempo del financiamiento, es posible que la suma que obtenga por la venta del carro sea más baja que lo que necesite para pagar el acuerdo de financiamiento. Si le embargan el carro, o si tiene un accidente que causa una pérdida total, tal vez tenga que pagar una suma grande de dinero para repagar el acuerdo de financiamiento, incluso después de deducir el pago del seguro o la suma de dinero obtenida por la venta del carro. Si tiene un presupuesto ajustado, quizás tenga que considerar la posibilidad de comprar y pagar al contado un carro más económico que el que tenía previsto comprar.

Si usted decide financiar la compra de su carro, antes de firmar cualquier documento, asegúrese de comprender los siguientes aspectos del acuerdo de financiamiento:

- ¿Cuál es el precio exacto que está pagando por el vehículo?
- ¿Cuánto está financiando?
- ¿Cuál es el cargo financiero (el monto en dólares que le costará el crédito)?
- ¿Cuál es la tasa porcentual anual o “APR” (la medida del costo del crédito, expresada en términos de tasa anual)?
- ¿Cuántas cuotas pagará y cuál es el monto de cada cuota?
- ¿Cuál es el precio total de venta (la suma de los pagos mensuales más el pago inicial)?

# Ventas de concesionario y Guía del Comprador

Los carros usados se venden en varios puntos de distribución: concesionarios con franquicia y concesionarios independientes, compañías de alquiler de carros, compañías de leasing (arrendamiento con opción de compra), supermercados de carros de ocasión, y en internet. Pregunte a sus amigos, familiares, y colegas de trabajo si tienen recomendaciones. Establezca contacto con su agencia local de protección del consumidor ([www.usa.gov/directory/stateconsumer/index.shtml](http://www.usa.gov/directory/stateconsumer/index.shtml)) y con la oficina del Fiscal General de su estado ([www.naag.org](http://www.naag.org)) para averiguar si registran reclamos pendientes de resolución sobre un concesionario en particular. También puede hacer una búsqueda en internet para ver si encuentra quejas sobre el vendedor. Ingrese el nombre del vendedor en un motor de búsqueda junto con las palabras “review” o “complaint”.

---

La Regla de Automóviles Usados de la FTC establece que los concesionarios deben fijar una Guía del Comprador en todos los carros usados que ofrezcan a la venta.

---

Algunos vendedores de carros atraen a su clientela con anuncios que dicen “sin regateo de precios”, “certificados de fábrica para carros usados” y ofreciendo mejores garantías. Al momento de evaluar sus anuncios, considere la reputación de los concesionarios.

La ley federal no obliga a los concesionarios a otorgarles un derecho de “tres días” de reflexión a los compradores de carros usados para cancelar la transacción. En algunos estados se le requiere a los concesionarios a ofrecer u honrar el derecho a cancelar. En otros estados el derecho de devolver un carro a los pocos días y obtener un reintegro se aplica únicamente si el concesionario les concede expresamente este privilegio. Los vendedores deberán describir el derecho de cancelación como un período de “reflexión”, garantía de devolución del dinero, o como una política de devolución “sin preguntas”. Antes de comprar, averigüe cuál es la política de devolución del comerciante, pida que se la entreguen por escrito y léala atentamente.

La Regla de Automóviles Usados de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por su sigla en inglés) establece que los concesionarios deben fijar una Guía del Comprador en todos los carros usados que ofrezcan a la venta. Esto incluye las furgonetas utilitarias livianas, los camiones utilitarios livianos, vehículos demos, y carros de programa. Los demos son vehículos nuevos que no se vendieron, no se arrendaron en leasing, ni fueron alquilados pero que fueron conducidos por el personal del concesionario. Los carros de programa son vehículos del año en curso con pocas millas que fueron devueltos después de haber estado en leasing o en alquiler por un breve período. No es obligatorio fijar la Guía del Comprador en las motocicletas ni en la mayoría de los vehículos recreativos. Todo vendedor que venda menos de seis carros por año no está obligado a colocar las Guías del Comprador.

---

Una muestra de la Guía del Comprador  
está en las páginas 18-20.

---

En la Guía del Comprador se le debe informar:

- Si el vehículo se vende en su condición actual o sea “como está, sin garantía del concesionario” o con garantía.
- Qué porcentaje del costo de reparación le corresponde pagar al concesionario bajo la garantía.
- Que las promesas verbales son difíciles de hacer cumplir.
- Que tiene que recibir todas las promesas por escrito.
- Que puede conservar la Guía del Comprador para utilizarla como referencia después de la venta.
- Que debería hacer revisar los sistemas mecánicos y eléctricos más importantes del carro, incluyendo los principales problemas de funcionamiento que deben revisarse.
- Que pida una inspección mecánica independiente del carro antes de hacer su compra. Maine y Wisconsin están exceptuados de la Regla de Carros Usados de la FTC. En estos dos estados los concesionarios deben exhibir una versión diferente de la Guía del Comprador.

## **Identificación del concesionario e información para los reclamos de los consumidores**

En el reverso de la Guía del Comprador hay una lista con los nombres y domicilios de los concesionarios oficiales. En dicha lista también se detalla el nombre y los números de teléfono de las personas con las que debe comunicarse en el concesionario oficial si tiene problemas o reclamos con posterioridad a la venta.

### **Línea de firma opcional**

El concesionario puede incluir una línea al final de la Guía del Comprador para que el comprador la firme manifestando que la recibió. Si en la guía hay una línea para la firma, al lado de la misma debe incluirse un texto escrito o impreso que diga: “Por la presente, yo declaro haber recibido la Guía del Comprador al cierre de esta operación de venta”. Su firma significa que usted recibió la Guía al finalizar la operación. Esto no significa que el concesionario cumplió con los demás requerimientos legales, como por ejemplo fijar la Guía del Comprador en los vehículos ofrecidos a la venta.

### **Ventas en español**

Si usted compra un carro usado y la negociación de venta se hace en español, usted tiene derecho a ver y retener una Guía del Comprador en idioma español.

### **Garantías**

Cuando usted compre un carro usado en un concesionario, consiga el original o una copia de la Guía del Comprador previamente fijada en el vehículo. En esta Guía se debe reflejar cualquier cambio negociado respecto de la cobertura de garantía. La Guía también forma parte de su contrato de venta y prevalece sobre otras disposiciones contrarias. Por ejemplo, si la Guía del Comprador dice que el vehículo se vende con una garantía y el contrato dice que el carro se vende “como está, sin garantía del concesionario”, el concesionario debe darle la garantía que se describe en la Guía.

## Como está — Sin garantía del concesionario

Cuando el concesionario ofrece un vehículo “como está, sin garantía del concesionario” debe marcar en la Guía del Comprador el cuadro que está al lado de las palabras “Como está” — Sin Garantía” (“As is — No Warranty”, en inglés). Si el vendedor marca ese cuadro pero le promete reparar el vehículo o cancelar la venta si usted no está satisfecho con el carro, asegúrese de que le escriba esa promesa en la Guía del Comprador. De no ser así, tal vez le sea difícil lograr que el vendedor cumpla con su palabra. Algunos estados — Connecticut, Hawaii, Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Minnesota, Mississippi, New Jersey, New Mexico, New York, Rhode Island, Vermont, West Virginia, y el Distrito de Columbia no autorizan la venta de varios modelos de vehículos usados “como está, sin garantía del concesionario”.

Para las ventas de carros usados “como está, sin garantía del concesionario”, los estados de Louisiana, New Hampshire y Washington, establecen otros requerimientos para los datos informativos del vehículo que son diferentes a los de la Guía del Comprador. Si el concesionario no le suministra la información correspondiente conforme a las disposiciones del estado donde se efectúa la venta, dicha venta no puede ser considerada “como está, sin garantía del concesionario”. Para averiguar cuáles son los datos informativos requeridos en su estado para las ventas “como está, sin garantía del concesionario”, establezca contacto con la oficina del Fiscal General del estado correspondiente.

## Garantías implícitas

Las leyes estatales hacen responsables a los concesionarios que venden vehículos que no cumplen con los estándares razonables de calidad. Estas obligaciones se llaman garantías implícitas — las promesas tácitas y no escritas que el vendedor le hace al comprador. Sin embargo, en la mayoría de los estados, los concesionarios pueden utilizar frases tales como “como está” o “con todos sus defectos” entregándoles un aviso escrito a los compradores en el cual se eliminan las garantías implícitas. No existe un período específico de tiempo para las garantías implícitas.

## **Garantía de comerciabilidad**

El tipo más común de garantía implícita es la garantía de comerciabilidad: El vendedor promete que el producto ofrecido a la venta hará lo que se supone que debe hacer. Un ejemplo de garantía de comerciabilidad es que el carro funcionará. Estas promesas se aplican a las funciones básicas del carro. No cubre lo que pueda dejar de funcionar.

Las averías y otros problemas que puedan surgir después de la venta no prueban que el vendedor haya incumplido la garantía de comerciabilidad. Se considera que el vendedor infringió la garantía de comerciabilidad únicamente si el comprador puede demostrar que el defecto en cuestión ya existía al momento de la venta. Un problema que surge después de la venta puede o no ser el resultado de un defecto que ya existía al momento en que se efectuó la venta. Por lo tanto, la responsabilidad del vendedor debe ser juzgada caso por caso.

## **Garantía de aptitud para un propósito particular**

Una garantía de aptitud para un propósito particular se aplica cuando usted compra un vehículo basándose en el consejo del concesionario respecto de que dicho vehículo es apto o se adapta para una utilización en particular. Por ejemplo, un vendedor que le recomienda comprar un vehículo determinado como apto para remolcar un tráiler, le está prometiendo que el vehículo es adecuado para ese propósito en particular.

Si usted tiene una garantía escrita que no cubre sus problemas, usted tiene la posibilidad de obtener cobertura a través de las garantías implícitas. Esto se debe a que cuando un concesionario vende un vehículo con una garantía escrita o con un contrato de servicio, las garantías implícitas quedan incluidas automáticamente. El concesionario no puede cancelar esta protección. Cualquier límite de tiempo aplicable a una garantía implícita debe especificarse en la garantía escrita.

En los estados donde no se permiten las ventas de carros “como está”, se debe imprimir en la Guía del Comprador el dato “garantía

implícita solamente” en lugar de “como está”. En caso que el concesionario decida vender el vehículo sin garantía escrita, debe marcar este dato en el cuadro correspondiente.

En los estados donde se permiten las ventas “como está”, si el concesionario decide vender el vehículo con garantías implícitas y sin una garantía expresada por escrito, debe incluir el dato “garantía implícita solamente” en la Guía del Comprador.

Los concesionarios que ofrezcan una garantía escrita deben completar la sección de garantía de la Guía del Comprador. Dado que las condiciones pueden variar, es recomendable comparar y negociar la cobertura.

Los concesionarios pueden ofrecer una garantía total o limitada sobre todos o sólo sobre algunos de los sistemas o componentes del vehículo. La mayoría de las garantías de los carros usados son limitadas y su cobertura puede variar. Una garantía total incluye los siguientes términos y condiciones:

- Toda persona que sea propietaria del vehículo durante el período de tiempo de cobertura de la garantía tiene derecho al servicio de garantía.
- El servicio de garantía se proveerá sin cargo alguno, incluyendo costos tales como desmontaje y reinstalación de los sistemas cubiertos por la garantía.
- Usted puede optar por que le replacen el vehículo por otro, o que le rembolsen su dinero si luego de un número razonable de intentos de reparación el concesionario no logra reparar el vehículo o el sistema cubierto por la garantía.
- Para obtener el servicio de garantía, usted sólo tiene que decirle al concesionario que necesita ese servicio, a menos que el vendedor pueda demostrar que es razonable que usted haga algo más al respecto.
- Las garantías implícitas no tienen límite de tiempo.

Si alguno de estos términos y condiciones no son aplicables, entonces significa que la garantía es limitada.

Una garantía total o limitada puede no cubrir la totalidad del vehículo. El concesionario puede especificar que cubre únicamente determinados sistemas. Algunas partes o sistemas del vehículo pueden estar cubiertos por una garantía total, otras por una garantía limitada.

---

Usted tiene derecho de ver una copia de la garantía del concesionario antes de hacer su compra.

---

El concesionario debe marcar en la Guía del Comprador el cuadro correspondiente para indicar si la garantía es total o limitada, y en la sección “Garantía”, debe incluir la siguiente información:

- El porcentaje del costo de reparación que pagará el concesionario. Por ejemplo, “el concesionario pagará el 100 por ciento de la mano de obra y el 100 por ciento de las partes...”
- Las partes y sistemas específicos — como por ejemplo el chasis, carrocería o sistema de frenos — que están cubiertos por la garantía. Al dorso de la Guía del Comprador hay un listado de los principales sistemas donde surgen problemas.
- El período de tiempo de la cobertura de garantía para cada sistema. Por ejemplo, “30 días o 1,000 millas, lo que ocurra primero”.
- Si existe un deducible y el monto aplicable.

Usted tiene derecho de ver una copia de la garantía del concesionario antes de hacer su compra. Revísela cuidadosamente para determinar los puntos cubiertos por la garantía. El documento de garantía provee información detallada, como por ejemplo, el modo en el cual se podrá obtener servicio para una parte o un sistema cubierto. También le suministrará información sobre quien es legalmente responsable de cumplir los términos y las condiciones de la garantía. Si en el documento de la garantía figura un tercero, investigue su reputación y si está asegurado. Averigüe el nombre del asegurador y llame para verificar la información. Busque comentarios en internet. Luego pida referencias sobre

la compañía del tercero ante la oficina local de protección del consumidor. Si compra un vehículo con garantía, no se olvide de pedir que le entreguen una copia del documento de la garantía del concesionario.

## **Garantías de fábrica vigentes**

Si la garantía de fábrica continúa vigente, el concesionario puede incluirla en la sección de “sistemas cubiertos/duración” de la Guía del Comprador. Para estar seguro que podrá usufructuar dicha cobertura de garantía, pídale los documentos de garantía al vendedor. Verifique la información (qué está cubierto, expiración fecha/millas, y papeleo necesario), llamando a la oficina zonal del fabricante. Cuando llame, tenga a mano el Número de Identificación del Vehículo (VIN).

## **Contratos de servicio**

Un contrato de servicio es una promesa de efectuar (o pagar por) ciertas reparaciones o servicios. Aunque a los contratos de servicio a veces también se los llama garantía extendida, este tipo de contratos no se ajusta a la definición de garantía establecida por la legislación federal. Un contrato de servicio puede efectuarse en cualquier momento y siempre tiene un costo extra; una garantía viene con un carro nuevo y está incluida en el precio original. Los carros usados pueden venir con algún tipo de cobertura de garantía incluida en el precio de venta. La diferencia entre un contrato de servicio y una garantía es que los contratos de servicio tienen un costo separado y adicional.

Para decidir si necesita un contrato de servicio considere los siguientes puntos:

- Si el contrato de servicio duplica la cobertura que le otorga la garantía o le ofrece protección a partir de la fecha del vencimiento de la garantía. ¿El período de tiempo del contrato de servicio excede la cantidad de tiempo que usted piensa conservar el carro? Si así fuera, ¿el contrato de servicio es transferible o hay contratos de más corto plazo?

- La probabilidad de que el vehículo necesite reparaciones y cuánto le costarían. Usted puede determinar la razonabilidad del valor de un contrato de servicio calculando si el costo de las posibles reparaciones puede o no exceder el precio del contrato.
- Si el contrato de servicio cubre todas las partes y sistemas. Revise cuidadosamente todos los ítems sobre los que podrá reclamar servicio. Por ejemplo, la cobertura “de parachoques a parachoques” tal vez no signifique lo que usted piensa.
- Si se aplica un monto deducible, el monto y los términos.
- Si el contrato cubre gastos incidentales, como por ejemplo los gastos de la grúa por remolque y el costo de rentar un carro mientras se efectúan las reparaciones o el mantenimiento de su vehículo.
- Si debe realizar las reparaciones y mantenimiento de rutina, por ejemplo el cambio de aceite, en el local del concesionario.
- Si existe una política de reintegro y cancelación del contrato de servicio, y si le aplicarán algún cargo por la cancelación.
- Si el concesionario o la compañía que ofrece el servicio tiene buena reputación. Lea el contrato cuidadosamente para determinar quién es legalmente responsable del cumplimiento de los términos del contrato. Algunos concesionarios venden estos servicios a través de terceros.

Si el concesionario le ofrece un contrato de servicio, debe marcar el cuadro correspondiente en la Guía del Comprador, excepto en aquellos estados donde los contratos de servicio están regulados por las leyes de seguro. Si en la Guía no se incluye ninguna referencia al contrato de servicio y usted tiene interés de comprar uno, consulte al vendedor.

Si usted le compra un contrato de servicio al concesionario dentro de los 90 días posteriores a la compra de un vehículo usado, la ley federal prohíbe que el concesionario elimine las garantías implícitas sobre los sistemas cubiertos en el contrato. Por ejemplo, si usted compra un carro “como está, sin garantía

del concesionario”, normalmente, el vehículo no estaría cubierto por una garantía implícita. Pero si usted compra un contrato de servicio que cubre el motor, automáticamente obtiene las garantías implícitas sobre el motor; lo cual puede darle un nivel de protección superior al alcance del contrato de servicio. No se olvide de pedir que le entreguen una confirmación escrita de la vigencia de su contrato de servicio.

## **Inspección independiente previa a la compra**

Antes de comprar un carro usado, lo mejor es que lo haga inspeccionar por un mecánico independiente. Por aproximadamente \$100, usted puede obtener una indicación general acerca de las condiciones mecánicas del vehículo. Efectuar una inspección del vehículo es una buena idea aunque el concesionario haya “certificado” e inspeccionado el carro, y aun cuando se lo vendan con una garantía o un contrato de servicio. Una inspección mecánica no es lo mismo que una inspección de seguridad. Las inspecciones de seguridad se enfocan en el estado del carro o las condiciones que pueden hacer que un vehículo sea inseguro. Este tipo de inspecciones no están diseñadas para determinar la confiabilidad o condición mecánica de un vehículo.

---

**Antes de comprar un carro usado, lo mejor es que lo haga inspeccionar por un mecánico independiente.**

---

Para encontrar un establecimiento de inspección previa a la compra, consulte la guía telefónica bajo el título “Automotive Diagnostic Service” o pregúnteles a sus amigos, familiares o colegas si conocen algún lugar para recomendarle. Busque establecimientos con certificación, por ejemplo, con el sello de Automotive Service Excellence (ASE). Estas certificaciones indican que algunos o todos los técnicos de ese establecimiento cumplen con los estándares de conocimientos y competencias en áreas técnicas específicas. Controle que las certificaciones se encuentren al día, pero recuerde que una certificación por

sí sola no es garantía de un trabajo honesto o bien hecho. También pida ver las licencias actualizadas expedidas por el estado, si las leyes locales o del estado así lo requieren. Establezca contacto con la oficina del Fiscal General ([www.naag.org](http://www.naag.org)) o con la agencia de protección del consumidor local ([www.usa.gov/directory/stateconsumer/index.shtml](http://www.usa.gov/directory/stateconsumer/index.shtml)) para averiguar si registran quejas o reclamos sobre un establecimiento de inspección en particular. También puede hacer una búsqueda de comentarios en internet.

No existen procedimientos estándares operativos para las inspecciones de pre-compra. Pregunte qué es lo que incluye la inspección, cuánto tiempo lleva y cuánto cuesta. Obtenga esta información por escrito.

Si el concesionario no le permite retirar el vehículo de sus instalaciones, tal vez por las restricciones impuestas por el seguro, trate de encontrar un servicio de inspección móvil que pueda ir hasta el local del vendedor. Si no encuentra ningún servicio móvil, pídale al concesionario que haga inspeccionar el carro en el establecimiento designado por usted. Usted deberá pagar el gasto de la inspección. Si un concesionario no le permite hacer una inspección independiente, puede que lo mejor sea que vaya a comprar su carro a otro lugar.

Una vez que el vehículo haya sido inspeccionado, solicítele al mecánico un informe escrito que incluya un presupuesto del costo de todas las reparaciones necesarias. Fíjese que en el informe se incluya la marca, modelo y Número de Identificación del Vehículo (VIN). Si usted decide hacerle una contraoferta al concesionario sobre la base de los resultados de la inspección, puede utilizar la estimación del costo de las reparaciones para negociar el precio del vehículo.

## **Sistemas del vehículo**

La Guía del Comprador incluye un listado de los 14 sistemas principales de los carros y algunos de los problemas más serios que pueden afectar a cada uno de estos sistemas. Esta lista puede

ayudarlo a usted y a su mecánico a evaluar las condiciones mecánicas del vehículo. También puede utilizar esta misma lista para comparar las garantías ofrecidas para diferentes carros o por diferentes concesionarios.

## Ventas privadas

Comprarle un carro a un particular es distinto que comprarle un carro a un concesionario.

- Los vendedores privados, generalmente no están cubiertos por la Regla de Automóviles Usados de la FTC y no están obligados a utilizar la Guía del Comprador. Sin embargo, usted puede utilizar la lista de los sistemas principales de carros de la Guía como una herramienta para decidir su compra. Usted también puede preguntarle al vendedor si puede hacer inspeccionar el vehículo por un mecánico.
- Los vendedores privados, generalmente no están cubiertos por las “garantías implícitas” dispuestas por las leyes estatales. Esto significa que es probable que una venta privada se haga sobre una base “como está, sin garantía”, excepto que en su acuerdo de compra con el vendedor se establezca específicamente de otro modo. Si usted posee un contrato escrito, el vendedor deberá cumplir las promesas establecidas en el mismo. El carro también puede estar cubierto por una garantía de fábrica o por un contrato de servicio comprado por separado. Sin embargo, es posible que las garantías y contratos de servicio sean intransferibles o que se le apliquen otras limitaciones o costos. Antes de comprar el carro, pida la garantía o contrato de servicio y examínela. En muchos estados las personas no están obligadas a garantizar que sus vehículos aprobarán una inspección estatal ni deben ofrecer una garantía mínima antes de ponerlos a la venta. Averigüe en la oficina del Fiscal General o en la agencia de protección del consumidor local cuáles son los requerimientos aplicables en su estado.

## Si tiene problemas

Si tiene un problema y usted piensa que está cubierto por una garantía o contrato de servicio, siga las instrucciones indicadas para obtener el servicio. Si surge alguna disputa, trate de resolver el problema con el concesionario. Hable con el vendedor, o si fuera necesario con el propietario de la concesión. Muchos problemas se pueden resolver a este nivel. Sin embargo, si usted cree que tiene derecho a que le brinden un servicio pero el concesionario no está de acuerdo, usted tiene algunas opciones:

- Si su garantía está respaldada por una fábrica de carros, establezca contacto con el representante local del fabricante. El representante local o zonal está autorizado a hacer los ajustes pertinentes y decidir sobre las cuestiones de los servicios de garantía y reparaciones para satisfacer los reclamos de los clientes. Algunos fabricantes, están dispuestos a reparar determinados problemas en modelos específicos sin cargo alguno, aunque la garantía no cubra el problema. Comuníquese con el representante zonal del fabricante o con el departamento de servicio de un concesionario oficial que venda el modelo de su carro para informarse sobre este tipo de política.
- Establezca contacto con la oficina del Fiscal General estatal ([www.naag.org](http://www.naag.org)) o con la American Association of Motor Vehicle Administrators ([www.aamva.org](http://www.aamva.org)). Si usted y el concesionario están dispuestos a recurrir a un servicio de resolución de disputas ofrecido por una organización que arbitre el conflicto, también puede considerar esta opción. Conforme a los términos de varias garantías, recurrir a un servicio de resolución de disputas puede ser un requerimiento como un paso previo a la presentación de una demanda contra el concesionario o fabricante. Revise su garantía para verificar si se aplica este requerimiento. Si usted le compró su carro a un concesionario franquiciado, usted puede disponer del servicio de mediación a través de (AUTOCAP) Automotive Consumer Action Program, un programa de resolución de disputas coordinado a nivel nacional por la

National Automobile Dealers Association ([www.nada.org](http://www.nada.org)) y patrocinado por muchas asociaciones de concesionarios locales y estatales de varias ciudades. Comuníquese con la asociación de concesionarios de su región para averiguar si operan algún programa de mediación.

Si no logra resolver su problema siguiendo estos pasos, otra opción es recurrir a una corte o juzgado de menor cuantía. En este tipo de juzgado usted puede tratar de resolver su disputa sin gastar mucho dinero y frecuentemente, sin la intervención de un representante legal. El secretario de la corte de menor cuantía puede brindarle información sobre cómo presentar una demanda y acerca del monto límite de dinero para la disputa establecido en el estado correspondiente.

La Ley de Garantías Magnuson-Moss también puede serle útil para tratar de resolver su problema. Conforme a las disposiciones de esta ley federal, usted puede presentar una demanda por el incumplimiento de una garantía expresa, garantía implícita o contrato de servicio. Si el consumidor gana la demanda, es posible que recupere el costo de los honorarios del abogado y otros costos de la corte. Un abogado puede aconsejarlo sobre la aplicabilidad de esta ley.

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/consumidor](http://ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261.

Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en [ftc.gov/videosen espanol](http://ftc.gov/videosen espanol). La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

# Ejemplo de Guía del Comprador

Una Guía de Compradores real es por lo menos 7.5" x 10"

## Frente de la Guía del Comprador

# GUÍA DEL COMPRADOR

**IMPORTANTE:** Las promesas verbales son difíciles de hacer cumplir. Solicite al concesionario que ponga todas las promesas por escrito. Conserve este formulario.

MARCA DEL VEHÍCULO

MODELO

AÑO

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE ABASTO DEL DISTRIBUIDOR (Opcional)

### GARANTÍAS PARA ESTE VEHÍCULO:

## COMO ESTÁ—SIN GARANTÍA

USTED PAGARÁ TODOS LOS GASTOS DE CUALQUIER REPARACIÓN QUE SEA NECESARIA. El concesionario no asume ninguna responsabilidad por cualquier reparación, independientemente de las declaraciones verbales que haya hecho acerca del vehículo.

## GARANTÍA

- COMPLETA  LIMITADA. El concesionario pagara el \_\_\_% de la mano de obra y \_\_\_% de los repuestos de los sistemas cubiertos que dejen de funcionar durante el período de garantía. Pida al concesionario una copia del documento de garantía donde se explican detalladamente la cobertura de la garantía, exclusiones y las obligaciones que tiene el concesionario de realizar reparaciones. Conforme a la ley estatal, las "garantías implícitas" pueden darle a usted incluso más derechos.

SISTEMAS CUBIERTOS POR LA GARANTÍA:

DURACIÓN:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**CONTRATO DE SERVICIO.** Este vehículo tiene disponible un contrato de servicio a un precio adicional. Pida los detalles en cuanto a cobertura, deducible, precio y exclusiones. Si adquiere usted un contrato de servicio dentro de los 90 días del momento de la venta, las "garantías implícitas" de acuerdo a la ley del estado pueden concederle derechos adicionales.

**INSPECCIÓN PREVIA A LA COMPRA: PREGUNTE AL CONCESIONARIO SI PUEDE USTED TRAER UN MECÁNICO PARA QUE INSPECCIONE EL AUTOMÓVIL O LLEVAR EL AUTOMÓVIL PARA QUE ESTE LO INSPECCIONE EN SU TALLER.**

**VÉASE EL DORSO DE ESTE FORMULARIO** donde se proporciona información adicional importante, incluyendo una lista de algunos de los principales defectos que pueden ocurrir en vehículos usados.

Este ejemplo de Guía del Comprador que incluye el párrafo sobre “Garantías Implícitas Solamente” debe utilizarse en estados que no permiten las ventas “Como está – Sin Garantía”. (Ver la página 7)

# GUÍA DEL COMPRADOR

**IMPORTANTE:** Las promesas verbales son difíciles de hacer cumplir. Solicite al concesionario que ponga todas las promesas por escrito. Conserve este formulario.

MARCA DEL VEHÍCULO

MODELO

AÑO

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE ABASTO DEL DISTRIBUIDOR (Opcional)

**GARANTÍAS PARA ESTE VEHÍCULO:**

## GARANTÍAS IMPLÍCITAS SOLAMENTE

Este término significa que el concesionario no hace promesas específicas de arreglar lo que requiera reparación cuando usted compra el vehículo o después del momento de la venta. Pero, las “garantías implícitas” de la ley estatal pueden darle a usted algunos derechos y hacer que el concesionario resuelva problemas graves que no fueron evidentes cuando usted compró el vehículo.

## GARANTÍA

- COMPLETA**     **LIMITADA.** El concesionario pagara el \_\_\_% de la mano de obra y \_\_\_% de los repuestos de los sistemas cubiertos que dejen de funcionar durante el período de garantía. Pida al concesionario una copia del documento de garantía donde se explican detalladamente la cobertura de la garantía, exclusiones y las obligaciones que tiene el concesionario de realizar reparaciones. Conforme a la ley estatal, las “garantías implícitas” pueden darle a usted incluso más derechos.

**SISTEMAS CUBIERTOS POR LA GARANTÍA:**

**DURACIÓN:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**CONTRATO DE SERVICIO.** Este vehículo tiene disponible un contrato de servicio a un precio adicional. Pida los detalles en cuanto a cobertura, deducible, precio y exclusiones. Si adquiere usted un contrato de servicio dentro de los 90 días del momento de la venta, las “garantías implícitas” de acuerdo a la ley del estado pueden concederle derechos adicionales.

**INSPECCIÓN PREVIA A LA COMPRA: PREGUNTE AL CONCESIONARIO SI PUEDE USTED TRAER UN MECÁNICO PARA QUE INSPECCIONE EL AUTOMÓVIL O LLEVAR EL AUTOMÓVIL PARA QUE ESTE LO INSPECCIONE EN SU TALLER.**

**VÉASE EL DORSO DE ESTE FORMULARIO** donde se proporciona información adicional importante, incluyendo una lista de algunos de los principales defectos que pueden ocurrir en vehículos usados.

## La parte posterior de la Guía del Comprador tiene que incluir una lista advirtiendo los problemas que pueden ocurrir en vehículos usados.

A continuación presentamos una lista de algunos de los principales defectos que pueden ocurrir en vehículos usados.

### Chasis y carrocería

Grietas en el chasis, soldaduras correctivas u oxidadas  
Chasis doblado o torcido

### Motor

Fuga de aceite, excluyendo el escape normal  
Bloque o tapa de recámara agrietados  
Correas que faltan o no funcionan  
Fallo o pistoneo  
Emisión excesiva de humo por el sistema de escape

### Transmisión y eje de cardán

Nivel de líquido inadecuado o fuga, excluyendo filtración normal  
Cubierta agrietada o visiblemente dañada  
Vibración o ruido anormal ocasionado por una transmisión o eje de cardán defectuoso  
Cambio de marchas o funcionamiento inadecuado en cualquier marcha  
Embrague manual patina o vibra

### Diferencial

Nivel de líquido inadecuado o fuga excluyendo filtración normal  
Cubierta agrietada o visiblemente dañada  
Ruido o vibración anormal ocasionado por diferencial defectuoso

### Sistema de enfriamiento

Fuga, incluido el radiador  
Bomba de agua defectuosa

### Sistema eléctrico

Fuga en las baterías  
Alternador, generador, batería, o motor de arranque defectuosos

### Sistema de combustible

Escape visible de combustible

### Accesorios averiados

Indicadores o medidores del cuadro de instrumentos  
Aire acondicionado  
Calefactor y Desempañador

### Sistema de frenos

Luz de advertencia de falla dañada  
Pedal no firme bajo presión (Especif. del Dpto. de Transp.)  
Distancia insuficiente del pedal (Especif. del Dpto. de Transp.)  
No detiene el vehículo en línea recta (Especif. del Dpto. de Transp.)  
Conductos dañados  
Tambor o disco muy delgados (Especif. del fabricante)  
Grosor de las bandas de los frenos menor de 1/32 de pulgada  
Sistema de servofreno dañado o con escape  
Partes estructurales o mecánicas dañadas

### Sistema de dirección

Juego excesivo en el volante (Especif. del Dpto. de Transp.)  
Juego en el varillaje en exceso de 1/4 pulgada  
Engranaje del volante de dirección se agarrota  
Ruedas delanteras mal alineadas (Especif. del Dpto. de Transp.)  
Correas del sistema de servodirección agrietadas o flojas  
Nivel del líquido del sistema de servodirección inadecuado

### Sistema de suspensión

Sellos de conexión de rodamientos defectuosos  
Piezas estructurales dobladas o dañadas  
Barra de estabilización desconectada  
Resorte roto  
Montura del amortiguador floja  
Bujes de goma dañados o ausentes  
Estabilizador para curvas dañadas o ausente  
Amortiguador tiene fuga o funciona defectuosamente

### Llantas

Profundidad de la banda de rodamiento menor de 2/32 de pulgada  
Diferentes tamaños de llanta  
Daños visibles

### Ruedas

Grietas visibles, daños o reparaciones  
Pernos de montaje sueltos o ausentes

### Sistema de Escape

Fuga

---

CONCESIONARIO

---

DIRECCIÓN

---

VÉASE PARA RECLAMACIONES

---

**IMPORTANTE:** La información contenida en este formulario forma parte de todo contrato de compra de este vehículo. Constituye una contravención de la ley federal (16 C.F.R. 455) quitar este rótulo antes de la compra del vehículo por el consumidor (salvo para conducir el automóvil en calidad de prueba).





Comisión Federal de Comercio  
[consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov)  
Septiembre 2014