



Para publicación inmediata: 11/5/2015

GOBERNADOR ANDREW M. CUOMO

## **ANUNCIA EL GOBERNADOR CUOMO RECUPERACIÓN DE CASI \$1.2 MILLONES EN REEMBOLSOS E INDEMNIZACIONES A CONSUMIDORES**

***Investiga la División Estatal de Seguridad Vehicular denuncias de consumidores contra agencias automotrices y talleres en todo el estado***

El Gobernador Andrew M. Cuomo anunció hoy que casi \$1.2 millones fueron devueltos a consumidores en 2014 gracias al trabajo de la División de Seguridad Vehicular del Departamento de Vehículos Automotores del Estado de New York, una unidad encargada de investigar denuncias de consumidores y regular a negocios de todo el estado. La división investiga más de 3,700 denuncias de consumidores sobre una variedad de asuntos cada año, incluyendo problemas con agencias automotrices o talleres acusados de vender vehículos en malas condiciones, omitir el registro de vehículos, cometer fraude en las inspecciones y hacer reparaciones con fallas.

“Estas prácticas inescrupulosas roban a los neoyorquinos su dinero, por no mencionar que causan potenciales riesgos de seguridad que ponen a muchos otros en peligro”, **dijo el Gobernador Cuomo**. “Nuestro mensaje es simple: Si te aprovechas de tus consumidores, serás atrapado y hecho responsable”.

Cuando los clientes presentan una denuncia contra un negocio, el Departamento de Vehículos Automotores (por sus siglas en inglés, “DMV”) trata primero de resolver el problema dialogando con el cliente y con el negocio. Aproximadamente la mitad de las denuncias se resuelve directamente cuando se reparan los vehículos de los consumidores, se les reembolsan las reparaciones con fallas, o cuando las agencias vuelven a comprar el vehículo. Sin embargo, si el problema no se resuelve, un inspector del DMV investiga la denuncia con mayor detalle. Si se encuentra que una agencia o taller infringió leyes o regulaciones, el DMV puede suspender o revocar los registros vehiculares e imponer multas.

El siguiente es un desglose regional de las recuperaciones para consumidores de talleres, agencias automotrices y estaciones de inspección después de presentar denuncias ante el DMV:

Región Cantidad recuperada

Spanish

Región Capital	\$82,161
New York Central	\$79,061
Finger Lakes	\$74,913
Long Island	\$219,041
Mid-Hudson	\$188,686
Mohawk Valley	\$44,379
Ciudad de New York	\$242,614
North Country	\$34,755
Nivel Sur	\$16,869
New York Oeste	\$178,803
<b>TOTAL:</b>	<b>\$1,161,287</b>

Mientras que el DMV combate a los negocios problemáticos cuando es necesario, su personal también hace todo lo posible por ayudar a los negocios. La agencia protege a los consumidores no sólo ayudándoles de manera directa, sino dando servicio a más de 46,000 negocios y ayudándoles a proporcionar un extraordinario servicio al cliente. El DMV proporciona soporte técnico, ayuda a los negocios a comprender y cumplir las leyes y regulaciones, y enseña y apoya a la comunidad empresarial para asegurarse de que los neoyorquinos reciban servicios justos y transparentes. Los tipos de negocios que reciben esta asistencia incluyen agencias de automóviles, botes, vehículos todo terreno y motonieves, talleres, estaciones de inspección, recolectores de chatarra, depósitos de chatarra y recuperación, y más.

Se anima a los negocios a que acudan a las oficinas regionales del DMV para obtener ayuda.

“Los consumidores no sólo cuentan con un defensor en el DMV que les ayuda cuando se sienten engañados o estafados, sino con una presencia que sirve para disuadir la mala conducta por parte de negocios que se aprovechan de sus clientes”, **dijo la subcomisionada ejecutiva del DMV Terri Egan.** “El DMV se enorgullece del trabajo que realiza esta unidad en favor de los neoyorquinos todos los días, y a menudo

cuando los consumidores sienten que no tienen a dónde acudir para pedir ayuda”.

Los clientes pueden presentar una denuncia ante el DMV incluso si también han contactado a otra agencia de protección a consumidores. Para encontrar más información sobre cómo presentar una denuncia como consumidor, [haga clic aquí](#). Debe presentar su denuncia al DMV antes de que transcurran 90 días o 3,000 millas de la reparación, lo que ocurra primero. El DMV no puede resolver disputas sobre los términos de garantías.

[El sitio web del DMV](#) contiene además información abundante sobre cómo pueden protegerse los consumidores antes de comprar un vehículo. Los consumidores que busquen talleres para los automóviles que ya tienen también puede [seguir estos consejos](#) para evitar problemas:

- Sólo trate con talleres registrados. Asegúrese de que haya un cartel verde y blanco que diga "Registered State of New York Motor Vehicle Repair Shop" ("Taller de reparaciones de vehículos automotores registrado en el Estado de New York"), y un certificado vigente de registro ante el DMV en el interior.
- Verifique que el negocio está registrado ante el DMV [visitando el sitio web del DMV](#). Al hacer una búsqueda, sólo aparecerán negocios con registros válidos.
- Pida consejo a sus amigos, familiares y compañeros de trabajo respecto a talleres de confianza en su área, así como a los que debe evitar.
- Conserve todos sus registros, incluyendo cotizaciones, facturas, órdenes de trabajo, recibos y garantías. Además de su importancia en caso de que presente una denuncia por las reparaciones, estos papeles sirven como su registro de servicio y podrían incrementar el valor de reventa de su vehículo.
- Si autoriza reparaciones por teléfono, escriba la fecha y hora, el nombre de la persona con la que hablo, el precio estimado cotizado y otros detalles pertinentes.
- No tenga miedo de hacer preguntas. La gerencia de un taller debe tomarse el tiempo de explicar las reparaciones necesarias y sus precios, hablar sobre los problemas y explicarle la capacitación y experiencia de sus empleados.

Además de proteger a los consumidores y regular los negocios como lo requiere la Ley de Vehículos y Tráfico del Estado de New York y las Regulaciones del Comisionado, la División de Seguridad Vehicular también desarrolla, opera, evalúa y mantiene el sistema para realizar inspecciones de emisiones en el Estado de New York de acuerdo con la Ley de Aire Limpio federal.

###

Noticias adicionales disponibles en [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Estado de New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418