

# ALERTA AL CONSUMIDOR: Contratos de Servicio/Garantías



Procurador General de Arizona  
Mark Brnovich



## Detalles sobre las estafas:

Muchas personas creen que garantías y contratos de servicio es lo mismo, pero no lo son. Usted típicamente no tiene que pagar extra por una garantía porque está incluida en el precio del bien o servicio. Sin embargo, un contrato de servicio puede llamarse “garantía de hogar” o “garantía extendida” aunque técnicamente no sean garantías.

---

Estos contratos de servicio a veces pueden parecer una estafa, debido a que la compañía que se lo vendió a usted podría hacer que sea extremadamente difícil que las reparaciones sean completadas. Otras veces, el costo de las reparaciones puede ser tan barato que usted puede perder dinero en la compra del contrato de servicio.

## Consejos:

- **Límites en los pagos:** Si una garantía promete protegerle contra un gran gasto, pero limita la cantidad que pagará por las reparaciones cubiertas, no proporcionará mucha protección contra una factura grande de reparación o reemplazo.
- **Limitaciones y Exclusiones:** Si el contrato tiene numerosas limitaciones y exclusiones, es posible que el contrato de servicio no cubra.

# Protéjase:

- Lea cuidadosamente todos los contratos y las garantías antes de comprarlos.
- Revise el papeleo cuidadosamente para ver lo que el contrato ofrece en comparación con lo que están tratando de venderle. Asegúrese de entender lo que cubre la garantía del fabricante y cuándo expira.
- Revise qué reparaciones están incluidas o excluidas. El contrato de servicio puede cubrir sólo piezas específicas en circunstancias específicas, por lo que el contrato de servicio puede no ser siempre aplicable.
- Tenga en cuenta las tácticas de ventas de alta presión en las que el vendedor expresa urgencia en la compra del contrato o afirma que es una "oferta final". Los vendedores pueden hablar sobre reparaciones costosas potenciales para asustarle para que usted compre el contrato de servicio.
- Determine cuánto ascendería el costo final del contrato del servicio, incluyendo todas las tarifas.

# Recursos:

**Oficina del Procurador General de Arizona**

**Para presentar una queja:**

[www.azag.gov/complaints/consumer](http://www.azag.gov/complaints/consumer)

Phoenix: (602) 542 - 5763, Tucson: (520) 628 - 6648

ó Número Gratuito: (800) 352 - 8431

**Para obtener información adicional, vaya a:**

[www.azag.gov/consumer/consumereducation](http://www.azag.gov/consumer/consumereducation)

**Línea de Ayuda de la Fuerza de Trabajo Contra el Abuso de Personas Mayores**

(602) 542 - 2124 ó (844) 894 - 4735

[www.azag.gov/scamalert](http://www.azag.gov/scamalert)