

## **Recomendaciones de BBB en caso que su concesionario de vehículos cierre**

General Motors y Chrysler han anunciado que cerrarán efectivamente cerca de 2,000 concesionarios en todo el país al no renovar sus contratos de franquicias. A raíz del anuncio, millones de dueños de vehículos están preocupados por lo que esto significa para ellos, por lo que Better Business Bureau está entregando respuestas a algunas de las preguntas frecuentes sobre el cierre de concesionarios.

Tras solicitar la protección por bancarrota según el Capítulo 11, Chrysler anunció que dará término a 798 acuerdos de franquicia con concesionarios en Estados Unidos a partir de junio de 2009. Esto abarca cerca del 25 por ciento de los concesionarios Chrysler y afecta a aproximadamente cuatro millones de consumidores que compraban o realizaban mantenimiento a sus vehículos. General Motors también anunció que no renovarán los acuerdos con 1,100 concesionarios en los Estados Unidos y 300 de los 700 concesionarios GM en Canadá.

Steve Cox, vocero de BBB señaló que: "Millones de clientes de GM y Chrysler se verán afectados por el cierre de los concesionarios y es importante minimizar la confusión. En la mayoría de los casos, los dueños sólo tendrán que conducir un poco más para realizar mantenimiento a sus vehículos, en caso que su concesionario cierre. Sin embargo, pueden presentarse problemas mayores y los consumidores tienen que estar informados; entre otros, la posibilidad de quedar varados con el pago por el vehículo que entregaron en parte de pago."

BBB entrega respuestas a las siguientes preguntas frecuentes de los dueños de vehículos, con relación al reciente cierre de concesionarios Chrysler y GM:

### **¿Cómo decidieron Chrysler y GM cuáles concesionarios cerrar?**

GM y Chrysler han señalado que la razón para cerrar concesionarios específicos fue un asunto de desempeño y saturación de mercado. GM declaró que cerca de la mitad de los concesionarios que no renovarán contratos vendieron sólo 35 autos por concesión durante todo el 2008. De manera similar, Chrysler declaró que la mitad de los concesionarios que cerrarán vendieron menos de 100 vehículos.

En comparación con otros fabricantes, GM y Chrysler aún tendrán un gran número de concesionarios. GM apunta a tener 3,600 concesionarios para el 2010 y Chrysler tendrá 2,411, contra los actuales 1,304 de Honda y 1,470 de Toyota en todo los Estados Unidos.

### **¿Cuándo cerrarán sus puertas los concesionarios afectados?**

Los concesionarios Chrysler afectados no renovarán sus acuerdos de franquicia luego del 9 de junio de 2009. GM planea reducir su cantidad de concesionarios a 3,600 antes del año 2010, 1,100 concesionarios han

recibido cartas notificándoles que GM no renovará sus acuerdos, y los contratos de los concesionarios más afectados expirarán en octubre de 2010.

### **¿Cómo puedo saber cuáles concesionarios cerrarán?**

Chrysler hizo pública la lista de sus concesionarios que cerrarán. Una lista fácil de revisar está disponible en el sitio Web de The Wall Street Journal en: <http://graphicsweb.wsj.com/php/CARDEALERS0905.html>

GM aún no ha entregado una lista oficial de los concesionarios, pero algunos de ellos ya han recibido las malas noticias y lo han publicado en los medios de comunicación locales.

### **¿Se verá afectada mi garantía o garantía extendida?**

El fabricante del vehículo es quien ofrece la garantía o garantía extendida, por lo que ésta no se verá afectada por el cierre del concesionario. Las garantías extendidas para autos, tales como los planes de protección ofrecidos por GM, están respaldadas por empresas externas que están afiliadas, aunque no en términos financieros, a la empresa que fabrica los vehículos.

### **¿Cómo sabré dónde llevar mi vehículo para realizarle mantenimiento?**

Tanto las garantías de GM como las de Chrysler serán respetadas por cualquier concesionario debidamente certificado. Chrysler ha declarado que a millones de consumidores que compraron vehículos en los concesionarios afectados se les notificará a principios de junio dónde pueden llevar sus vehículos para realizarles mantenimiento. Los dueños de vehículos GM pueden usar este localizador de concesionarios en [www.gm.com/vehicles/dealer](http://www.gm.com/vehicles/dealer) para encontrar la opción que más les convenga.

### **¿Qué sucede si entregué mi auto en parte de pago por uno nuevo y el concesionario cierra sus puertas sin pagar el préstamo de mi pago parcial?**

Si bien se supone que el concesionario pagará el préstamo de un vehículo que aceptó en parte de pago, éste podría no hacerlo si se declara en quiebra. Si esto sucede, el dueño original podría asumir la responsabilidad de hacer los pagos de ambos autos o el prestamista podría buscar a la persona que compró el auto usado al concesionario. Aun cuando esta situación es poco común, puede suceder y estados como California han creado fondos para reembolsar a las víctimas.

Para más recomendaciones, puede confiar en la información sobre conflictos por la compra o propiedad de un vehículo y por la garantía automotriz del programa BBB AUTO LINE de BBB, en [www.bbb.org](http://www.bbb.org).