



CONSEJOS  
DE SU

BETTER BUSINESS BUREAU



## BBB recibe más de 1,200 quejas y reportes contra la compañía que ofrece Garantía Extendida Automovilística y Patrocinador de NASCAR – US Fidelis

*Consumidores en todos los 50 estados reportan que la compañía uso tácticas engañosas para vender contratos de servicio automovilístico de poco valor.*

05/05/09 Centro de California - Consumidores a través de los Estados Unidos están reclamando que la compañía de Wentzville, Missouri US Fidelis, una compañía promoviéndose como “El Líder Americano Proveedor De Garantías Extendidas Automovilísticas” los presiono en comprar contratos caros y sin necesidad lo cual recibieron poco o ningún beneficio.

En los últimos 3 años, BBB ha proveído más de 33,000 informes y más de 1,200 quejas y reportes de consumidores expresando descontento con US Fidelis o sus servicios. Consumidores dicen haber gastado miles de dólares en la garantía extendida y todavía resultaron gastando miles mas en reparaciones que no están cubiertas en el plan vendido por US Fidelis. Procuradores de Justicia en varios estados también han recibido quejas de consumidores enojados con las prácticas engañosas y sin ética de la compañía.

“El puro volumen y la serie de quejas involucrando US Fidelis es asombiante” dijo Doug Broten, presidente del BBB sirviendo el Centro de California. “Continuamos recibiendo reportes de consumidores diciendo que fueron presionados o les dieron información falsa para que compren la garantía que no querían o necesitaban, y varias personas se han quedado con la deuda por que la compañía que procesa el reembolso niega pagar por las reparaciones.”

US Fidelis se promueve si mismo como una “Compañía de Fe” con “Obligación en Tratar a Cada Cliente con Integridad y Honestidad.” Su logo tipo, con una aureola arriba, se encuentra en comerciales televisados a través de la Nación. US Fidelio también es el patrocinador primario del Chevrolet Impala SS numero 66 de NASCAR, que participa en las carreras nacionales del 2009 y el dueño del carro es el Campeón de la Copa Sprint 1989, Rusty Wallace, dueño de Rusty Wallace Racing (RWR).

La compañía- previamente operando bajo los nombres Dealer Service y National Auto Warranty Services – pertenece a dos hermanos, Darian y Cory Atkinson del condado de St. Charles en la ciudad de St. Louis. Chris Riley recientemente fue nombrado el jefe ejecutivo de la compañía.

Documentos indican que la compañía, fundada a principios del 2003, vende contratos de garantías de servicio automovilística en Norte America. Los comerciales de US Fidelis por Internet y televisados informan a los dueños de coches que llamen al número gratuito para información. La compañía también solicita a consumidores por correo y teléfono, y BBB nota que consumidores son más críticos de las cartas y tarjetas postales que parecen ser asociadas con la garantía del fabricante. Riley informa que la compañía ha parado su programa de telemercadeo.

**Continúa en pagina 2**

**BBB**

1601 H Street Suite 101  
Bakersfield CA 93711  
**1.800.675.8118**

**bbb.org**

**BBB**

4201 W. Shaw Suite 107  
Fresno CA 93722  
**1.800.675.8118**

El tema de las quejas contra US Fidelis varían entre representantes de ventas rudos y que la compañía niega proporcionar copias de la cobertura del contrato antes de la compra. Algunos consumidores alegan que el contrato esta escrito de manera que lo hace extremadamente difícil de recibir un reembolso de las reparaciones. Otros dicen que tampoco fueron reembolsados por las reparaciones que deberían cubrir.

Lo siguiente son ejemplos de las practicas por US Fidelis de acuerdo a los consumidores.

Una carta enviada por US Fidelis al comienzo del año a un persona de Westville, Ohio titulado "Notificación al Dueño del 2003 Buick Regal" y comienza diciendo:

"Nuestros reportes indican que la garantía de fabrica de su vehiculo esta vencido o esta por vencer. Como un dueño leal de Buick, usted califica para cobertura extendida de hasta seis años adicionales o 140,000 millas. Solo su vehiculo califica para este programa."

La carta muestra varias reparaciones caras que según están cubiertas bajo el nuevo contrato extendido de reparación y menciona "De acuerdo ha este programa, solo autorizamos su vehiculo por 72 horas del tiempo que reciba este aviso."

Una mujer de Filadelfia dice que recibió una llamada informándole que su garantía en su Hyundai estaba por vencerse. Ella compro el contrato por que estaba convencida que estaba hablando con un representate del fabricante de su vehiculo.

Una mujer de Mission, Tejas, dijo que recibió una notificación por correo en noviembre del 2008 informadole que la garantía de su 2006 Chevy Malibu estaba por vencerse. Ella se comunico con US Fidelis y les pidió que enviaran más información. Después de la llamada, noto que la compañía hizo dos deducciones en su cuenta bancaria resultando en reducciones de \$650.

Una demanda archivado por el Procurador de Justicia de Missouri esta pendiente contra National Auto Warranty Service (US Fidelity) en el condado de St. Charles. En los documentos archivados en corte, la compañía niega haber engañado a consumidores o dar mala representación de sus productos. El Procurador de Justicia alega que la compañía violo la ley de "No Llame" del estado de Missouri, fallo en informar a consumidores que no estaban afiliados con las agencias o los fabricantes de los coches y que estaba vendiendo contratos de servicio extendido automovilístico y no garantías.

BBB ofrece los siguientes consejos para tratar con compañías ofreciendo contratos extendido de servicio automovilístico:

Nunca proporcione su información personal, incluyendo número de su seguro social, numeración de su cuenta bancaria o de su tarjeta de crédito, por teléfono a una compañía de telemarketing desconocido

Lea su granita del fabricante y comuníquese con su agencia o fabricante para asegurar que no este comprando doble cobertura.

Consumidores pueden enlistar su número telefónico en la lista nacional de "No Llame" visitando [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov). Si ya esta enlistado y todavía recibe llamadas de telemarketing, puede usar la misma pagina red para reportar incidentes al la Comisión Federal de Comercio.

Para encontrar compañías confiables de garantías automovilísticas, revise el reporte de confianza llamando al 1.800.675.8118.

Si tiene preguntas o tiene preocupaciones, puede escribir sus comentarios a [Manuel@bbbcencal.org](mailto:Manuel@bbbcencal.org).

###