



*JON S. CORZINE*  
Gobernador

*ANNE MILGRAM*  
Fiscal General

*DAVID SZUCHMAN*  
Director de la  
División de Asuntos del  
Consumidor

**Para publicación inmediata**

**Para más información llamen:**

Día, 4 de Agosto del 2009

Jeff Lamm, 973-504-6327

## **Nueva Jersey y Samsung America llegan a un acuerdo sobre el trabajo preformado en electrodomésticos por la compañía en reparos bajo garantía o contratos de servicios**

NEWARK- La Oficina del Fiscal General a través de su División de Asuntos del Consumidor ha llegado a un acuerdo con Samsung America, Inc., de Garantía de Acato Voluntario (por su sigla en inglés AVC) que concluye la investigación de la practica de negocios de la compañía acerca del reparo de electrodomésticos bajo garantía o contrato de servicios.

Como parte de este acuerdo, cualquier queja que la División recibe de consumidores acerca de Samsung America relacionada con el reparo de electrodomésticos se les mandará a la compañía por los dos años próximos. Samsung America remitirá cualquier queja que no se haya resuelto a la Unidad de Alternativa Resolución de Disputa(ADR) para resolverla bajo arbitración obligante.

Samsung America, basada en Rigfield Park en Bergen County, pagará \$50,000 a la División, además de \$14,600 en reembolso de costos de investigación y abogados. La compañía no admitió violar ninguna ley cuando llego al acuerdo en la investigación del estado.

“ A los consumidores se les debe decir todos los cargos, incluyendo aquellos por piezas y trabajo, cuando los electrodomésticos se reparan bajo garantía o a través de servicios de contrato. Los consumidores tienen que saber cuanto dinero adicional les va a costar, y este acuerdo requiere que Samsung America les provea con esa información.” dijo

David Szuchman Director de la División de Asuntos del Consumidor.

Bajo la AVC (Assurance of Voluntary Compliance) Samsung acordó a:

- No operar de una manera injusta o con prácticas engañosas en sus negocios en este Estado y acatar todas las leyes o regularizaciones federales o estatales que se apliquen;
- Proveer a los consumidores con todas las garantías de electrodomésticos requeridas y contratos de servicios;
- Decirle a los consumidores el estimado de costo y otros cargos y el método como se determina el costo final, incluyendo los cargos por piezas y trabajo, cuando reparando electrodomésticos. ( Esto no se aplica si Samsung manda a reparar a los electrodomésticos sin garantía a un contratista independiente.)
- Cumplir con todas las garantías de los electrodomésticos y contratos de servicios, bajo garantía, aunque sean completados por Samsung o un agente independiente;
- Dar a los consumidores un número de teléfono gratis para preguntar por cualquier pedido que se haya hecho de electrodomésticos, y claramente enseñar los números de teléfonos a los consumidores;
- Tener un supervisor accesible cuando el consumidor llame al número gratis y pregunte por él.
- Responder a las quejas de los consumidores o pedidos de reembolso, crédito u otros ajustes dentro de cinco (5) días de negocio de recibir la llamada, correo electrónico o carta; e
- Implementar entrenamiento u otros programas como sea necesario, para instruir a los agentes que atienden al público acerca de electrodomésticos nuevos o y cambios en política y procedimientos, pero no limitado, a aquellos concerniendo prácticas de facturas.

El Delegado del Fiscal General Jeffrey Koziar de la Sección de Prosecución de Fraude contra el Consumidor representó al Estado en este asunto.

Los consumidores que quieran reportar una queja con la División pueden ir a: [www.nj.gov/oag/ca/ocp/ocpform.htm](http://www.nj.gov/oag/ca/ocp/ocpform.htm) o llamar al 1-800-242-5846 (gratis si llama desde Nueva Jersey) o al 973-594-6200.