



John J. Hoffman, *Fiscal General Interino*

División de Asuntos del Consumidor

Steve C. Lee, *Director Interino*

División de Leyes

Jeffrey S. Jacobson, *Director*

Para publicación inmediata:

Día 15 de Junio del 2015

Para más información contacte:

Jeff Lamm o Neal Buccino
973-504-6327

Una compañía de Edison “Home Warranty” pagará \$780,000, revisará sus prácticas de negocios, retendrá un monitor de cumplimiento, en un acuerdo con la acción que tomó el Estado

NEWARK – La CHW Group, Inc., de Edison la cual hace negocio como Choice Home Warranty, ha acordado a pagar al Estado \$779,913.93 incluyendo restitución al consumidor; revisar sus prácticas de negocios; y retener un monitor de cumplimiento de por lo menos un año bajo la Final Consent Judgment (Fallo Final de Consentimiento) resolviendo la queja del estado puesta por la New Jersey Division of Consumer Affairs en Julio del 2014 en contra de la compañía y sus actuales principales, Victor Mandalawi, Victor Hakim y David Seruya.

“A pesar de lo que decían en los contratos, estos acusados se alega usaron creativas y engañosas maneras para negar a sus clientes los reclamos,” dijo el Acting Attorney General John J. Hoffman. “Continuaremos a perseguir estas compañías de “garantías” como CHW para asegurarnos que hacen lo que le prometieron a los consumidores.”

La queja de la División, puesta en la Corte Superior en Middlesex County, alega que CHW hizo que los consumidores compraran las llamadas “garantías de casa” – las cuales fueron en actualidad contratos de servicios –diciendo que ofrecían cubierta “completa”. La División alega que CHW usó tácticas engañosas como por ejemplo negar los reclamos de los consumidores, si estos no proveían años de mantenimiento de documentación. Como resultado, los consumidores pagaron cientos de dólares por las “garantías” de CHW las cuales requerían que los consumidores pagaran por aire acondicionado, refrigeración, u otros reparos que presuntamente estaban cubiertos.

“Choice Home Warranty se alega engañó a los consumidores rehusando proveer los servicios prometidos – específicamente, la habilidad de reparar o reemplazar electrodomésticos o sistemas,” dijo el Director Interino de la Division of Consumer Affairs Steve Lee. “CHW hizo esto después de atraer a los consumidores con anuncios prometiéndoles que ellos “nunca más pagarían por reparos cubiertos”

La División recibió, directa o indirectamente, 1,085 quejas acerca de CHW y sus prácticas, de los consumidores en New Jersey y de todo el país.

La Final Consent Judgment requiere que Mandalawi, Hakim y Seruya hagan Confessions of Judgment (Reconocimiento del Fallo), permitiendo al Estado que pida pago a estos en caso de que CHW no cumpla con el acuerdo.

El Judgment también requiere que CHW retenga y pague por un monitor de cumplimiento aprobado por el Estado. Por hasta dos años, el monitor de cumplimiento supervisará CHW, Mandalawi y Hakim para que cumplan con los términos del Judgment, todas las leyes de protección al consumidor de Nueva Jersey que se apliquen, y las políticas internas y procedimientos de CHW. El monitor de cumplimiento proveerá reportes trimestrales a la División.

CHW, Mandalawi y Hakim también están prohibidos por usar las siguientes prácticas de negocios, entre otras cosas:

- Decirles a los consumidores que han comprado contratos de servicios residenciales, que nunca más van a pagar por reparos de electrodomésticos o de sistemas.
- Decirles a los consumidores que se les asignarán técnicos para servir a los reclamos de los consumidores, a no ser que puedan hacer tales trabajos.
- Pedir documentos de mantenimiento u otros documentos semejantes de los consumidores al inicio de la revisión de sus reclamos.

También tienen que adoptar las siguientes prácticas de negocios:

- Claramente y visiblemente decir en los anuncios que ofrecen servicios de contratos, lo cual no son garantías.
- Decirles a los consumidores que ellos pueden hacer pagos a los consumidores en vez de reemplazar sus sistemas o electrodomésticos.
- Proveer, después de un pedido del consumidor, una explicación por escrito por la negación de un reclamo.
- Por el periodo de un año, resolver los reclamos de los consumidores dentro de los 60 días de recibir tales quejas de la División, o mandar las quejas a la Alternative Dispute Resolution Unit (Unidad de la Alternativa a la Resolución de Disputa) de la División por arbitraje vinculante.

Seruya afirma que su afiliación con CHW terminó en Mayo del 2013. La Final Consent Judgment requiere que él notifique a la División si él opera un negocio en Nueva Jersey, traslada un negocio existente a New Jersey, o de otra manera vende servicios de contratos o cualquier otra mercancía en Nueva Jersey.

El investigador Brian Morgenstern, de la Division of Consumer Affairs Office of

Consumer Protection, condujo la investigación.

Los Deputy Attorneys General David Reap y Jeffrey Koziar, de la Consumer Fraud Prosecution Section dentro de la División de Ley, representaron al Estado en esta acción.

Los consumidores que creen han sido abusados o engañados por un negocio, o sospechan de cualquier otra clase de abuso al consumidor, pueden poner una queja en línea (<http://www.njconsumeraffairs.gov/ComplaintsForms/spanish/General-Complaint-Form-Spanish.pdf>) con la State Division of Consumer Affairs o pueden llamar a 1-800-242-5846 (gratis si llama desde New Jersey) o al 973-504-6200.

###