



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 24 de Junio del 2015

Para más información contacte:

Jeff Lamm o Neal Buccino
973-504-6327

La División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey denuncia a una compañía de “garantías” en casa y de vehículos de Bergen County porque alega defraudó a los consumidores y rehusó cumplir con los términos de los contratos
La División recibió 97 quejas directas de los consumidores, y 498 quejas del Buró de Mejores Negocios

[View Court Filing](#) (English)

NEWARK – La New Jersey Division of Consumer Affairs ha puesto una Denuncia en contra Stanley Warranty LLC haciendo negocios como Stanley Safe Club (“Stanley Warranty”) de Englewood Cliffs y en contra de su dueño y CEO, un residente de Alpine, Stanislav Mankovsky, porque alega que la compañía defraudó a los consumidores en Nueva Jersey y en otros estados a los cuales les vendió contratos de reparos o reemplazo de sistemas caseros y electrodomésticos, y de vehículos motorizados.

Se alega que la compañía usó tácticas engañosas para vender las llamadas “garantías” – las cuales eran en realidad contratos de servicios residenciales o de vehículos motorizados. También rehusó responder a las quejas de los consumidores para reparar o reemplazar los artículos cubiertos bajo los contratos residenciales. Como resultado, los consumidores pagaron hasta \$2,400 por año por cobertura que según el sitio web de Stanley Warranty y otros anuncios, presuntamente cubriría el “100 por ciento” del costo de reembolso o reparo de los artículos cubiertos. Sin embargo, muchos consumidores terminaron pagando de sus bolsillos por reclamos de reparos que Stanley Warranty ignoró o rehusó cumplir.

“Alegamos que Stanley Warranty solamente respondió a sus clientes cuando tomaron los dineros y firmaron los contratos que terminaron ser engañosos y falsos,” dijo el Acting Attorney General John J. Hoffman. “Esta es la segunda acción tomada en contra de compañías llamadas de “garantías” que anuncian completa cobertura de sistemas caseros o electrodomésticos – pero luego usaron tácticas evasivas con los

consumidores que intentaron obtener la cobertura por la que pagaron. Cualquier consumidor que va a entrar en un contrato con una compañía debe chequear para saber si se han puesto quejas en contra de la compañía ofreciendo el contrato.”

El Director Interino de la Division of Consumer Affairs Steve Lee dijo, “Stanley Warranty anunciaba que sus contratos de servicios reducirían el costo, el estrés, y la frustración del consumidor.’ En realidad, la experiencia fue cara, estresante, y frustrada para los consumidores cuando la compañía, se alega, rehusó cumplir con los contratos.”

La Queja del Estado, puesta por la Division of Law de parte de la Division of Consumer Affairs, alega violaciones del New Jersey’s Consumer Fraud Act, Service Contracts Act y las Advertising Regulations, basada en lo siguiente:

- Hacer negocio bajo el nombre de “Stanley Warranty,” implicando que la compañía vendía garantías, cuando en actualidad vendía contratos de servicios residenciales y contratos de servicios de vehículos motorizados;
- Anunciando que el programa de los acusados “garantías en casa”, “lo tienen cubierto 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año” y “reducirá sus costos, su estrés y su frustración” cuando eso no era el caso;
- Representando en el sitio web de Stanley Warranty que los consumidores podían llamar al departamento de reclamos 24 horas al día y que la compañía tenía una red de más de 90,000 proveedores de servicios por toda la nación para responder a los pedidos de servicio, cuando eso no era el caso;
- Representar a los consumidores que pidieron los servicios de un electrodoméstico o sistema que un proveedor de servicio se iba a poner en contacto con los consumidores dentro de las 48 horas, cuando eso no era el caso;
- Requerir que los consumidores contrataran un proveedor de servicio independiente, fuera de la red de la compañía para reparos, cuando Stanley Warranty no arregló por un proveedor de servicio;
- Instruir a los consumidores a que hicieran pagos por reparos de sistemas de casa o reemplazos pero no proveer reembolsos;
- Continuar cargando a las cuentas de los consumidores o tarjetas de crédito, después que los consumidores cancelaron sus contratos residenciales o de vehículos motorizados; y
- No responder a las preguntas de los consumidores por varias semanas, y a veces nunca.

Esta es la primera acción tomada por la División alegando violaciones del reciente promulgado Service Contracts Act (Acta de Contratos de Servicios).

El investigador Brian Morgenstern, de la Division of Consumer Affairs Office of Consumer Protection, condujo la investigación.

El Deputy Attorney General Mark E. Critchley, de la Consumer Fraud Prosecution Section dentro de la Division of Law, está representando al Estado en esta acción.

La Bergen County Office of Consumer Affairs también asistió en este asunto.

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.

Siga a la Division of Consumer Affairs en Facebook, y chequee nuestro calendario en línea de los eventos del Consumer Outreach.

###