



Oficina del Fiscal General

Paula T. Dow, Fiscal General

División de Leyes

Robert M. Hanna, Director

División de Asuntos del Consumidor

Thomas R. Calcagni, Director Interino

Para más información llamen:

Lee Moore:609-292-4791

Para publicación inmediata:

Día 15 Diciembre del 2010

Para los ciudadanos:

609-292-4925

La Fiscal General anuncia un acuerdo de multi estados con DIRECTV sobre alegadas prácticas injustas y engañosas de ventas

TRENTON- La Fiscal General anunció hoy que Nueva Jersey ha entrado en un acuerdo de multi estados con DIRECTV en el que se resuelven las alegaciones de que el proveedor de televisión vía satélite se involucró en prácticas engañosas de negocio.

Además de pagar a los 50 estados un total de \$13.2 millones, DIRECTV localizado en California ha acordado a pagar restitución a los consumidores y de alterar sus prácticas de negocio en el futuro.

Entre otras cosas, DIRECTV ha acordado a claramente decirle a los consumidores todos los términos de los contratos, incluyendo precios, tiempo de obligación, instrucciones para descuentos, y los cargos de cancelación y retorno del equipo de la TV. La compañía también ha acordado a reemplazar el equipo arrendado que es defectuoso sin costo de envío, claramente decir todas las limitaciones de la disponibilidad de los canales locales, y no engañar acerca de los programas de deportes.

En el 2005, DIRECTV entró en un acuerdo con Nueva Jersey y otros 21 estados acerca de asuntos de ventas y publicidad. En el 2008, un grupo de esos estados se formó para investigar el cumplimiento de la compañía con el acuerdo. Durante la investigación, el grupo revisó las quejas de los consumidores e identificó un número de asuntos acerca de las ventas de DIRECTV y el mantenimiento de los servicios de la televisión vía satélite. El acuerdo anunciado hoy trata con esos asuntos.

Además a través de la División de Asuntos del Consumidor, el Estado trabajó con DIRECTV antes del acuerdo para resolver 280 quejas de consumidores de Nueva Jersey. Cada una de las quejas se trató caso por caso, e incluyen reembolsos o crédito, u otra forma de desagravio, como fuese apropiado. Se anticipa que las quejas remitidas a DIRECTV después del acuerdo incluyen quejas recibidas recientemente por la División de Asuntos del Consumidor y quejas recibidas después de que el acuerdo se haya puesto, se tratarán de la misma manera.

Quejas que no han sido resueltas que envuelven la conducta citada en el acuerdo, y que ocurrieron después del 1° de Enero del 2007, son elegibles para el programa de restitución. Además, los consumidores pueden remitir una queja a DIRECTV o a la División de Asuntos del Consumidor antes del día 9 de Junio del 2011, para que se puedan considerar para el programa de restitución siempre que la queja pertenezca a la actividad que ocurrió después del 1° de Enero del 2007. DIRECTV ha acordado a atender resolver las quejas trabajando directamente con los consumidores. Las quejas que no se puedan resolver por DIRECTV se mandarán a una tercera parte Administradora de Reclamos para resolución.

DIRECTV es uno de los más grandes proveedores de servicios de televisión vía satélite. En general, la compañía arrienda el equipo de televisión a un consumidor a cambio de un acuerdo hecho por éste de comprar los servicios de nivel mínimo de DIRECTV por dos años. Al final del 2009, DIRECTV tenía más de 18.5 millones de clientes por todo el país.

Quejas recibidas acerca de DIRECTV en Nueva Jersey y en otros estados incluyen que la compañía:

- No les dijo con claridad a los consumidores el precio que iba a cargar y el término de obligación de tiempo.
- No les dijo a los consumidores las limitaciones en obtener un precio definitivo por DIRECTV.
- Enlistó a los consumidores en contratos adicionales o términos de contratos sin claramente informarlos de los términos.
- Enlistó a los consumidores en contratos adicionales cuando reemplazó equipos defectuosos
- No le dijo claramente a los consumidores que automáticamente iba a renovar un programa de temporada de deportes
- Ofreció dinero en efectivo a los consumidores pero luego proveyó al consumidor con crédito para las cuentas.

Bajo los términos del acuerdo anunciado hoy, Nueva Jersey recibirá \$185,000 que será usado para cubrir los gastos de abogado y los costos de la investigación

y para apoyar esfuerzos para la protección del consumidor en el futuro. El Delegado del Fiscal General Nicholas Kant de la Sección de Prosecución del Fraude al Consumidor, representó al estado de Nueva Jersey en el asunto de DIRECTV.