



Departamento de Corporaciones de California

# MIRE ANTES DE SALTAR

Una guía para comprar una franquicia

DEPARTAMENTO DE  
**CORPORACIONES**

Servicios de Negocios y Protección de los Inversionistas y Consumidores

Gobernador Arnold Schwarzenegger  
Secretario de Comercio, Transporte y Vivienda Dale E Bonner  
Comisionado de Corporaciones de California Preston DuFauard

# Tabla de contenidos

- I. **Introducción**
- II. **Tome una decisión informada**
- III. **¿Qué es una franquicia?**
- IV. **¿Qué es el UFDD?**
- V. **Antes de comprar una franquicia**
  - A. Conozca sus habilidades, capacidades y metas
    - 1. Sus habilidades
    - 2. Sus capacidades
    - 3. Sus metas
  - B. Conozca su industria
  - C. Conozca a su franquiciador
  - D. Preguntas que debe hacer a los concesionarios anteriores y existentes
    - 1. Preguntas que debe hacer a un concesionario existente
    - 2. Preguntas que debe hacer a un concesionario anterior
  - E. Cuidado con el fraude: consejos y señales de advertencia
    - 1. Incumplimiento del franquiciador para presentar todos los documentos necesarios y detalles
    - 2. El uso de las tácticas de ventas de alta presión
    - 3. El franquiciador afirma la existencia de riesgos mínimos y promete beneficios irrealistas
    - 4. La cobranza de tarifas iniciales injustificadas
    - 5. Consulte con sus asesores profesionales
- VI. **Cierto conocimiento y comprensión de su contrato de franquicia**
  - A. Obligaciones del concesionario
    - 1. Tarifa inicial de la franquicia
    - 2. Otros costos o tarifas
    - 3. Financiamiento
  - B. Obligaciones del franquiciador
  - C. Aspectos que considerar
    - 1. Ubicación
    - 2. Territorio
    - 3. Publicidad
    - 4. Capacitación
    - 5. Declaración de ingresos (potencial de ingresos)
    - 6. Resolución de disputas
  - D. Finalización de su relación de franquicia
    - 1. Término
    - 2. No renovación
    - 3. Transferencia
- VII. **Edúquese a sí mismo (¡haga su tarea!)**
  - A. Departamento de Corporaciones
  - B. Agencias de Servicio Público Adicionales
- VIII. **Conclusión**

# I. Introducción

Muchas personas consideran a las franquicias un medio rápido y fácil para iniciar su negocio. Sin embargo, la compra de una franquicia requiere una suma sustancial de dinero y no proporciona un camino garantizado al éxito. Al invertir tiempo y esfuerzo para leer esta guía, está haciendo la cosa más importante que puede hacer como concesionario potencial, educándose a sí mismo.

Todo éxito que usted puede tener en la franquicia es esencialmente una combinación de factores: su motivación y ambición y el cuidado con el que usted selecciona una franquicia. El propósito de esta guía es proporcionarle información valiosa sobre el mundo de la franquicia. Lea esta información para ayudarle a evaluar algunos de los problemas que surgen al considerar el negocio de la franquicia.

La franquicia se cimienta en relaciones abiertas y honestas entre usted y el franquiciador y en expectativas realistas en el negocio concesionario. No hay mejor manera de asegurar una relación de franquicia mutuamente exitosa entre usted y el franquiciador para ingresar al negocio conociendo completamente los derechos y obligaciones de cada uno.

El Departamento de Corporaciones de California ha desarrollado esta guía para asistirle a tomar una decisión informada mientras elige su franquicia, que puede ayudar a tener éxito en su negocio.

## **No compre ni firme si no puede leerlo**

Si usted desea la documentación en español solicite al franquiciador que le proporcione el Documento de Divulgación de Franquicia Uniforme (UFDD, por sus siglas en inglés o "Circular de Oferta") y el acuerdo de franquicia (si es pertinente) en español. Si el franquiciador se negara, llame al Departamento de Corporaciones al (866) 275-2677 para solicitar ayuda.

## **NOTA**

ESTA GUÍA DE FRANQUICIA **NO** SE PROPORCIONA CON EL FIN DE DAR CONSEJO LEGAL, CONTABLE O FINANCIERO. ES SU RESPONSABILIDAD COMO CONCESIONARIO POTENCIAL INVESTIGAR COMPLETAMENTE UNA OPORTUNIDAD DE FRANQUICIA PARA TOMAR UNA DECISIÓN INFORMADA.

LEER ESTA GUÍA DE FRANQUICIA ES UN BUEN COMIENZO, PERO INCITAMOS A LOS CONCESIONARIOS POTENCIALES A BUSCAR CONSEJO PROFESIONAL DURANTE LA EVALUACIÓN DE UNA OPORTUNIDAD DE FRANQUICIA.

## II. Tome una decisión informada

Muchas personas sueñan con ser empresarios. Al comprar una franquicia, usted tiene la oportunidad de vender bienes o servicios que pueden tener un reconocimiento de nombre instantáneo y ser asistidos por un sistema que puede proporcionarle capacitación y apoyo continuo. En cuanto a cualquier inversión, usted debe proceder con cautela y educarse a sí mismo. Adquirir una franquicia no tiene garantía de éxito.

Usted puede reducir el riesgo de fracaso al ser un comprador informado e investigar apropiadamente las oportunidades de franquicia. Recuerde, usted estará involucrando su tiempo y dinero en una relación comercial que puede involucrar a una parte significativa de su vida. Por este motivo es importante informarse **antes** de invertir su dinero.

Toda la información proporcionada en esta guía no valdrá nada si usted no investiga completamente la oportunidad de franquicia y converse sus planes con su abogado y contador **antes** de pagar dinero o firmar un contrato. Los franquiciadores responsables desean buenas relaciones de franquicia. Usted puede ayudar a fomentar buenas relaciones educándose a sí mismo sobre la forma de evitar malentendidos innecesarios, y evaluando la oportunidad de franquicia antes de ingresar a un negocio que no sea el indicado para usted. Recuerde, la preparación sólida, correr riesgos racionales y capacidad de tomar decisiones bien razonadas **es** crucial para su éxito.

## III. ¿Qué es una franquicia?

Una franquicia es un acuerdo que le otorga el derecho de vender bienes o servicios bajo el método de operación ("plan de marketing") del franquiciador. Implica el uso del nombre comercial del franquiciador (o marca o símbolo similar) y el pago de una "tarifa de franquicia". La tarifa de franquicia la paga comúnmente usted, el comprador potencial o el concesionario, cuando usted firme el contrato de franquicia. Generalmente también se exigen pagos de regalías. Usted puede obtener más información sobre lo que constituye una franquicia en el sitio Web del Departamento de Corporaciones en [www.corp.ca.gov](http://www.corp.ca.gov) (solo está disponible en Inglés).

Usted, como comprador, depende de la experiencia y capacidad de la compañía que vende las franquicias o "franquiciador." Cuando se elige un franquiciador, encuentre uno capaz de proporcionarle la asistencia preliminar necesaria así como apoyo continuo. La información proporcionada en esta guía está planeada para asistirle en esta elección.

## IV. ¿Qué es el UFDD?

Si usted parece ser un buen candidato para la franquicia, el franquiciador le enviará un Documento de Divulgación de Franquicia Uniforme (UFDD, por sus siglas en inglés o "Circular de Oferta"). Generalmente, la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) y las leyes de California exigen que el franquiciador prepare este

documento de modo que se pueda divulgar información a un franquiciador potencial **antes** de que se firme un acuerdo de franquicia o se realicen pagos.

Todo franquiciador que se somete a una inscripción en California debe dar su UFDD. Este documento le informa todo acerca del negocio que usted está considerando. El franquiciador **debe** darle un UFDD por lo menos 14 días comerciales **antes** de que usted deba firmar un contrato o pagar dinero al franquiciador.

El UFDD es un documento muy importante. Usted y sus asesores profesionales deben leer y comprender el documento completo. Tiene 23 "puntos" que proporcionarán muchas respuestas a las preguntas que usted tenga acerca del franquiciador. Y debido a que el informe de UFDD es uniforme, será más fácil comparar las franquicias.

## V. Antes de comprar una franquicia

Antes de invertir en una franquicia determinada, usted debe considerar cuidadosamente algunos factores muy importantes, por ejemplo sus habilidades, capacidades financieras y metas. La siguiente lista resalta algunas consideraciones importantes que usted debe tener en mente. Esta lista está planeada para ser un punto de inicio para ayudarle a tomar una decisión informada, y de ninguna manera es exhaustiva.

### A. Conozca sus habilidades, capacidades y metas

#### 1. Sus habilidades

- ¿Qué habilidades tiene usted o el franquiciador proporcionará la capacitación relevante?
- ¿La franquicia requiere experiencia técnica o educación relevante, por ejemplo reparación de automóvil, decoración de hogares y oficina, o preparación de impuestos?
- ¿Está usted dispuesto a dedicar el monto extraordinario de tiempo y dinero a un negocio que usted no controla completamente y donde el franquiciador puede dictar lo que usted puede o no puede hacer?
- ¿Puede usted desarrollar habilidades de administración o tendrá que contratar gerentes?
- ¿Permitirá su personalidad interactuar bien con los clientes?

#### 2. Sus capacidades

- ¿Tiene usted los recursos financieros y energía emocional para iniciar y sostener un negocio? Puede experimentar un período extendido en el que usted pague más de lo que recibe.
- ¿Cuánto dinero puede permitirse invertir?
- ¿Cuánto dinero puede permitirse perder?
- ¿Puede obtener un financiamiento si la necesita?
- ¿Tiene usted dinero en ahorros o ingresos adicionales para vivir mientras inicia la franquicia?

### 3. Sus metas

- ¿Cuáles son sus metas?
- ¿Requiere usted un cierto nivel de ingresos?
- ¿Hay un campo especial que le interesa perseguir?
- ¿Cuántas horas desea trabajar?
- ¿Desea administrar la franquicia usted mismo o desea contratar a un gerente?

### B. Conozca su industria

- ¿Ha explorado completamente la industria en la que desea participar?
- ¿Cuán bien conoce usted la industria?
- ¿Ha examinado usted a los diversos competidores dentro de la industria, no sólo a los concesionarios? ¿Su experiencia, educación y deseo son compatibles con una industria especial?
- ¿Ha investigado usted cómo le irá a un producto determinado en un lugar determinado?
- ¿Algún gobierno local, estatal o federal regulan su industria?
- ¿Considera usted iniciar su propio negocio independientemente o adquirir un negocio existente en vez de comprar una franquicia?

### C. Conozca a su franquiciador

- ¿Cuánto tiempo el franquiciador ha estado en el negocio real que usted operará? ¿El franquiciador está simplemente en el negocio de franquicia?
- ¿Cuál es la situación financiera presente y pasada del franquiciador, incluyendo la historia de litigios?
- Evalúe la capacidad y disposición del franquiciador para cumplir las obligaciones contractuales.
- ¿Es el negocio dependiente de las marcas comerciales, patentes o derechos de autor que vencerán en poco tiempo?
- ¿Quiénes son los gerentes administrativos principales? No hay sustituto para la gerencia calificada.
- ¿Cuánto tiempo ha estado la gerencia con el franquiciador?
- ¿Qué experiencia previa tienen estas personas?
- ¿La gerencia ha estado involucrada en cualquier procedimiento de bancarrota?
- ¿Ha estado la gerencia o franquiciador sometida a acciones legales realizadas por agencias reguladoras o a cargo del cumplimiento de la ley? Si la respuesta es "sí", ¿por qué?
- Solicite al franquiciador una lista de referencias.
- Vea lo que los acreedores piensan del franquiciador.
- Revise las declaraciones financieras del franquiciador.
- ¿Cuántas franquicias han sido cerradas o terminadas? ¿Por qué?

### D. Preguntas que debe hacer a los concesionarios anteriores y existentes

Llame y visite a varias sucursales de la franquicia. Sea atento con las personas con las que habla. No tienen que hablar con usted y usted no puede esperar que ellos ocupen tiempo en sus horas más ocupadas. Explique quién es usted y pregunte cuándo sería un buen

momento para que ellos hablen con usted. Tenga preguntas preparadas.

### 1. Preguntas que debe hacer a un concesionario existente:

- ¿Por qué seleccionó este sistema de franquicia determinado sobre otros en el mismo giro comercial?
- ¿Cuáles fueron sus antecedentes laborales antes de volverse una franquicia?
- ¿Ha encontrado usted problemas con la franquicia como un todo, incluyendo el franquiciador, el sitio, el plan comercial, etc.?
- ¿Cómo responde el franquiciador a los problemas?
- ¿Obtuvo usted la capacitación, productos y apoyo que usted pagó y que le prometieron? ¿Se realizó la capacitación prometida cuando la necesitó y la capacitación le preparó para competir adecuadamente con otros negocios que proporcionan productos o servicios similares?
- ¿Cómo describiría usted su relación general entre franquiciador y concesionario?
- ¿Hay una asociación de franquicia o consejo asesor?
- ¿Usted puede recomendar alguna franquicias o franquicias anteriores con las que pueda contactarme?
- Considere preguntarle a un concesionario cooperativo si usted puede trabajar con él o ella por un período de tiempo en forma gratuita antes de comprometerse a comprar su propia franquicia.
- Considere preguntarle a un concesionario cooperativo si el concesionario compraría esta franquicia nuevamente si tuviera que hacerlo ahora.

### 2. Preguntas que debe hacer a un concesionario anterior:

- ¿Por qué dejó usted el negocio?
- ¿Cooperó el concesionario en ayudarlo a vender su franquicia?
- ¿Posee usted otras franquicias o compraría usted una franquicia de un concesionario diferente?
- ¿Si tuvo un término, o no hubo renovación, el concesionario explicó el por qué, y le proporcionó una oportunidad razonable para que usted solucione el problema?

## E. Cuidado con el fraude: consejos y señales de advertencia

### 1. Incumplimiento del franquiciador para presentar todos los documentos

**necesarios y detalles.** El franquiciador que no divulga apropiadamente a usted todos los detalles relevantes probablemente intenta ocultar algo. La franquicia quizás no sea rentable o la franquicia puede ser una estafa. **Antes** de firmar algo, asegúrese de conocer toda la información relevante, asegúrese que todas sus preguntas sean respondidas completamente y esté seguro que todos los detalles relevantes sean claros.

**2. El uso de las tácticas de ventas de alta presión.** Usted nunca debe sentir que el franquiciador le presione a comprar la franquicia. Considere que es su dinero el que usted invierte. Tenga cuidado.



3. **El franquiciador afirma la existencia de riesgos mínimos y promete beneficios irrealistas.** Incluso el franquiciador con la cadena más exitosa no puede prometer legítimamente que usted ganará dinero. Siempre hay un gran riesgo al adquirir una franquicia; por ello tenga cuidado con las declaraciones que parecen demasiado buenas para ser verdad o cualquier afirmación del franquiciador que existe poco riesgo.
4. **La cobranza de tarifas iniciales injustificadas.** Las tarifas iniciales a veces son muy altas; por ello debe asegurarse que usted conoce exactamente adónde va su dinero. Muchos franquiciadores deshonestos han vendido franquicias y desaparecieron con la tarifa inicial de la franquicia.
5. **Consulte con sus asesores profesionales.** Utilice a profesionales, por ejemplo consejeros comerciales, contadores y abogados pueden ayudarle a detectar una actividad fraudulenta. El dinero que usted invierte en obtener consejo **antes** de invertir puede ayudarle a evitar una situación de mala inversión.

## VI. Cierta conocimiento y comprensión de su contrato de franquicia

Invertir en una franquicia puede ser muy costoso. A fin de comprender mejor los términos y condiciones de su contrato de franquicia, usted debe consultar con sus asesores profesionales.

Por ejemplo, un contador puede ayudarle a comprender mejor los estados financieros de la compañía, desarrollar una estrategia comercial y evaluar las proyecciones de ingresos y los supuestos en los que se basan estas proyecciones. Además, un contador puede ayudarle a elegir la franquicia que sea más apropiada para sus habilidades, capacidades y metas.

Los contratos de franquicia pueden ser largos y complicados. Todo problema que usted tenga después de firmar el contrato puede ser sumamente costoso o imposible de solucionar. Obtener los servicios de un abogado que sea experimentado en asuntos de franquicias y contratos le ayudará a comprender sus derechos y obligaciones bajo el contrato de franquicia **antes** de que usted firme.

### A. Obligaciones del concesionario

Como concesionario potencial, usted debe estar preparado hacer **una** gran inversión inicial (incluyendo la tarifa inicial de franquicia, bienes raíces, mejoras, licencias, servicios de agua y luz, seguros, transporte, etc.) y pagar los costos operativos vigentes y tarifas de regalías. Los acuerdos de financiamiento disponibles ofrecidos por el franquiciador, si hubiera, y su inversión inicial estimada están contenidos en el UFDD. El UFDD también contiene información concerniente a sus obligaciones para comprar o arrendar del franquiciador o proveedor designado por el franquiciador. **El UFDD debe leerse completamente y su contrato de franquicia debe ser leído por sus asesores profesionales.**

Asegúrese de comprender las circunstancias en las que sus familiares y usted pueden ser



personalmente responsables según las disposiciones del contrato de franquicia. Además, si hay restricciones en el contrato de franquicia, asegúrese de comprender su naturaleza completa, incluyendo el modo en que las restricciones afectan la propiedad, lo que usted puede o no puede vender, empleo, participación en negocios competitivos, intereses comerciales actuales y futuros de usted y sus familiares, etc.

A continuación hay un breve esquema de varios componentes de una franquicia típica.

### **1. Tarifa inicial de la franquicia**

Su tarifa inicial de la franquicia, que comúnmente **se** paga por adelantado y algunas veces no es reembolsable, puede variar de cero dólares hasta millones de dólares. En algunos casos, la tarifa de franquicia se paga en cuotas, pero el franquiciador debe divulgar los términos de pago en el UFDD y el contrato de franquicia.

### **2. Otros costos o tarifas**

Usted también puede incurrir en costos significativos para abrir un establecimiento y adquirir su inventario inicial. Para una lista específica de los cargos, debe revisar los puntos 6 y 7 del UFDD del franquiciador.

### **3. Financiamiento**

Si hay financiamiento disponible a través del franquiciador, el monto, tasa de interés, garantía requerida, obligaciones potenciales por incumplimiento y otros términos y condiciones deben ser incluidos en el UFDD. Siempre tenga en mente que usted no tiene que usar al franquiciador o su prestamista simplemente porque le ofrecen ayuda. En cuanto a cualquier otro tipo de préstamo o arrendamiento, usted debe buscar y comparar los servicios de préstamo y arrendamiento en otras instituciones financieras o de préstamo para encontrar los términos más favorables.

## **B. Obligaciones del franquiciador**

Las obligaciones del franquiciador recaen en muchas áreas diferentes, por ejemplo las obligaciones antes de que usted abra su negocio, obligaciones durante el término de su contrato de franquicia, obligaciones relacionadas con la ubicación del sitio, obligaciones para proporcionar un programa de capacitación y una estimación del período necesario para abrir luego de la firma de un contrato de franquicia o el pago de la tarifa inicial de franquicia **al** franquiciador.

**Si** hay un manual de operaciones, tómese tiempo para leerlo y comprenderlo completamente. El manual contiene las normas de operación que el franquiciador espera de usted. A veces usted debe firmar un contrato de confidencialidad para mantener confidencial el contenido del manual. Cuando usted lo examina, siempre pregúntese, ¿este manual proporciona **todos** los aspectos del negocio?

## **C. Aspectos que considerar**

### **1. Ubicación**

Uno de los factores más importantes que considerar cuando se invierte en un

negocio es la ubicación. Es muy importante que usted sepa quién es responsable de cada paso involucrado en la selección de un sitio y quién pagará los costos asociados. Asimismo, considere la importancia de los datos demográficos. Por ejemplo, la estadística poblacional, número de vehículos, estacionamiento, número de personas, competencia, etc. podrían ser factores muy importantes para un negocio. Revise los puntos 1, 11 y 12 del UFDD.

## **2. Territorio**

Asegúrese de saber que su territorio se relaciona con otras franquicias de su franquiciador determinado. ¿Puede cambiar el territorio? ¿Va usted a tener la oportunidad de adquirir nuevas franquicias al lado o cerca de su territorio antes de que dichos sitios sean ofrecidos a otros? Para responder estas preguntas y muchas más preguntas relacionadas concernientes a su territorio, revise el punto 12 del UFDD.

## **3. Publicidad**

La mayoría de franquiciadores le exigen pagar una cierta cantidad de dinero cada año en un fondo de publicidad o al franquiciador directamente para las campañas de publicidad nacional o regional. Tener una campaña de publicidad nacional o regional es una gran ventaja para el propietario de franquicia, debido a que la mayoría de negocios locales no pueden pagar por publicidad a nivel nacional o regional. La tarifa de publicidad se determina usualmente en base a un porcentaje de ventas, aunque es ocasionalmente una tarifa plana. Se le puede solicitar o exigir que se una a un grupo regional o local que ponga dinero en un fondo de publicidad en el área. Juntar dinero de este modo es usualmente beneficioso porque permite que se produzcan más anuncios y que cada uno sea mostrado con más frecuencia.

En cuanto a cada aspecto del contrato de franquicia, la sección de tarifa de publicidad requiere una revisión cuidadosa antes de firmar el contrato. Algunas preguntas que considerar incluyen:

- ¿Cuánta publicidad es necesaria y cómo se pagará?
- ¿Adónde va su dinero?
- ¿Qué sucede con cualquier dinero sobrante al final del año?
- ¿Los concesionarios tienen que aportar en la publicidad?
- ¿Quién crea los anuncios?
- ¿Todas las tiendas contribuyen con el mismo porcentaje?
- El punto 11 del UFDD proporciona información sobre los costos de publicidad.

## **4. Capacitación**

Otra parte de su evaluación de la oportunidad de la franquicia debe incluir una evaluación realista y práctica de lo que usted ya sabe y lo que usted debe enterarse. El Franquiciador generalmente no le enseñara todos los aspectos de gestión empresarial exitosa. Si usted no tiene experiencia comercial en absoluto, quizás no esté preparado para una franquicia.

Si usted y sus asesores creen que usted está preparado para administrar un negocio, y la única pregunta es cuál, la capacitación aún es importante para que usted conozca el sistema operativo de la franquicia, el modo de cumplir con el

contrato de la franquicia, y el modo de aprovechar todo el potencial que su franquicia elegida tiene que ofrecer. Usted debe determinar qué capacitación necesitará, y el modo de averiguar exactamente qué capacitación proporcionará el franquiciador, en qué período y a qué costo para usted. ¿Qué capacitación no se proporciona y que usted necesita tener antes de abrir las puertas para el negocio?

## 5. Declaración de ingresos (potencial de ingresos)

La primera pregunta que la mayoría de los concesionarios potenciales hace es: "¿Cuánto dinero ganaré?" No se exige a los franquiciadores que incluyan una declaración de ingresos en el UFDD; en realidad, sólo lo hacen un pequeño número de franquiciadores. **Si el franquiciador no hace una declaración de este tipo, la conversación sobre TODO ingreso proyectado está estrictamente prohibida.** Por muchos motivos, el franquiciador puede optar por no incluir una declaración de ingresos en el prospecto. Por ejemplo, si los números resultan imprecisos o engañosos, el concesionario podría entablar un juicio y el franquiciador puede ser considerado personalmente responsable y podría enfrentar acusaciones civiles y penales.

Si se hace una declaración de ingresos, los franquiciadores deben tener una base razonable para estas declaraciones y deben proporcionarle información especificada en el punto 19 del UFDD que la sustente. Esta información debe incluir las bases y supuestos en los que se hacen las declaraciones de ingresos. Asegúrese de revisar cuidadosamente la documentación de la declaración de ingresos.

Sea escéptico acerca de las declaraciones de ingresos. Un franquiciador sólo hará declaraciones de ingresos para dar una luz positiva al negocio; por ejemplo puede utilizar creativamente una pequeña porción de las unidades en franquicia para realizar las declaraciones de ingresos. Determine el modo en que el franquiciador llegó a las cifras que le dieron. Para las franquicias cuyas cifras se utilizaron, ¿dónde está ubicado cada negocio? ¿Cuál es la competencia allí? ¿Cuánto tiempo ha estado funcionando la sucursal? ¿Qué información no está incluyendo el franquiciador? Asimismo, comprenda que toma cierto tiempo para que un negocio rinda utilidades; por ello incluso si usted recibe una declaraciones de ingresos, quizás no vea dicho tipo de utilidades por lo menos en unos años, si se producen. Revise el punto 19 del UFDD.

Sin considerar las afirmaciones de ganancias hechas por el franquiciador, investigue los costos y gastos en los que incurrirá en la operación del negocio en franquicia. Los concesionarios existentes y anteriores, enumerados en la circular de propuesta, pueden ser una fuente de esta información.

## 6. Resolución de disputas

Las dos partes probablemente deseen arreglar las disputas del modo menos costoso, menos consumidor de tiempo y menos confrontacional posible. El arbitraje es una opción. El procedimiento de arbitraje puede ser supervisado por el tribunal o realizado ante un tercero privado. Muchos contratos de franquicia requieren arbitraje como el único medio de resolver disputas. Revise los puntos 17 y 22 del UFDD, y la portada del UFDD. Si usted debe llegar a un arbitraje, ¿el arbitraje ocurrirá fuera del estado o a la mayor distancia de su ubicación y con costos adicionales para usted?

La mediación es otro método de resolver disputas. Un mediador facilitará el proceso y ayudará a las dos partes a aclarar sus argumentos, pero no realizará un juicio sobre el asunto. El franquiciador y el concesionario resolverán la disputa por sí mismos, tomando las decisiones principales en conjunto; por lo tanto, ninguna de las decisiones tomadas es vinculante.

La diferencia entre el arbitraje y la mediación es que un árbitro da una decisión que debe acatarse, mientras que un mediador trabaja conjuntamente con las dos partes, intentando discernir sus necesidades y llegar por último a un acuerdo. La mediación se debe utilizar solamente si usted desea continuar siendo concesionario. **Si** hay poca o ninguna confianza entre usted y el franquiciador, la mediación sólo puede causar más problemas.

En algunos casos, es necesario disponer que un tribunal decida una respuesta a su problema ¿Puede pagar un litigio? ¿Se le exigirá que litigue en la jurisdicción donde se ubica su negocio, o debe entablar un juicio en el estado o condado donde se ubica el franquiciador? Esto puede variar; por ello asegúrese de conocer los términos del contrato de franquicia **antes** de firmarlo. Asimismo, revise la portada del UFDD y el punto 17 del UFDD.

## **D. Finalización de su relación de franquicia**

Al final puede terminar dejando la franquicia por varios motivos, quizás debido a que el franquiciador terminó su relación, venció la vigencia de la franquicia según su contrato, o porque usted o su representante transfirieron la propiedad a otra persona.

### **1. Término**

Se permite usualmente al franquiciador a dar término al contrato si hay una causa justa para hacerlo. Esto significa usualmente que usted no cumplió parte del contrato que justifica la decisión de dar término al franquiciador. Asegúrese de comprender cada disposición del contrato por el cual el franquiciador puede dar término a su contrato de franquicia. Asimismo, vea qué dice el contrato acerca de que el franquiciador le notifique acerca de su incumplimiento de algún aspecto del contrato; específicamente ¿tendrá tiempo de corregir el error antes de que el franquiciador proceda con dar término al contrato?

### **2. No renovación**

En cuanto a las cláusulas de dar término mencionadas anteriormente, quizás no se le permita permanecer en el sitio en caso de no renovación. ¿Su contrato es por un período fijo sin derecho de renovación? ¿El franquiciador puede rechazar la renovación de su contrato de franquicia cuando finalice el período de contrato acordado?

### **3. Transferencia**

Algunos acuerdos de franquicia no le permiten transferir la propiedad de su franquicia de ninguna manera, mientras que otros tienen reglas específicas que rigen esto. Compruebe su contrato de franquicia para conocer las disposiciones relacionadas con la transferencia de su franquicia. Su franquiciador puede tener derecho de rechazar por primera vez si usted decide vender. Esto significa que si un comprador potencial le hace una oferta a usted por su negocio de franquicia, el

franquiciador tiene derecho a igualar el precio del comprador y, en efecto, comprar su negocio en vez del comprador potencial.

Su franquiciador también tiene derecho de rechazar o no aprobar a compradores potenciales. Esto puede ser sumamente frustrante para un concesionario que busca vender y también puede resultar en que un concesionario venda su franquicia por mucho menos de lo que desea.

Los nuevos compradores no desean ingresar al final de la vigencia de su contrato de franquicia; desean ingresar mientras su arrendamiento y contrato de franquicia sigan teniendo muchos años remanentes, preferiblemente con una opción de renovación.

Tenga en mente que es muy importante que consulte con sus consejeros profesionales sobre estos asuntos.

## VII. Edúquese a sí mismo (¡haga su tarea!)

Si tiene acceso a internet, utilícela para aprender acerca de diversas franquicias. La mayoría de las bibliotecas públicas tienen una sección de negocios donde está disponible mucha información acerca de compañías públicas y varias compañías privadas. Solicite ayuda al bibliotecario; usted puede ahorrar mucho tiempo.

### A. Departamento de Corporaciones

- **Llame al Centro de Atención del Consumido.** El Departamento de Corporaciones regula la oferta y venta de franquicias en California y acepta los reclamos que implican violaciones de la Ley de Inversión de Franquicias. Para presentar un reclamo o recibir información general, llame al número gratuito del Departamento al 1-866-275-2677. Se le comunicará con un representante del servicio del Departamento de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Visítenos en Internet.** Para información concerniente al UFDD, las leyes y normas de franquicia y las organizaciones de la industria, visite el sitio Web del Departamento de Corporaciones [www.corp.ca.gov](http://www.corp.ca.gov) (solo está disponible en Inglés) y siga los vínculos de la División de Regulación de Valores/Franquicia. Este sitio Web proporciona información útil incluyendo los formularios de reclamo del consumidor.
- **Pase por una de nuestras oficinas.** Las oficinas del Departamento de Corporaciones se localizan en todo el estado, incluyendo:

#### **Sacramento**

(916) 445-7205  
1515 K Street, Suite 200  
Sacramento, CA 95814-4052

**San Francisco** (415) 972-8559 71  
Stevenson Street, Suite 2100  
San Francisco, CA 94105-2908

**Los Angeles**  
(213) 576-7500  
320 West 4<sup>th</sup> Street, Suite 750 Los  
Angeles, CA 90013-344

**San Diego**  
(619) 525-4234  
1350 Front Street, Room 2034, San  
Diego, CA 92101-3697

## **B. Agencias de Servicio Público Adicionales**

La Comisión Federal de Comercio regula las franquicias a nivel federal y se puede comunicar con ellos a:

Federal Trade Commission  
Consumer Response Center 600  
Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20580  
(877) 382-4357  
[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

Asimismo, busque en la guía telefónica o en Internet **Better Business Bureau** para obtener información sobre los negocios en su área.

# VIII. Conclusión

Invertir en una franquicia es una decisión importante que requiere serio análisis y consideración. El Departamento de Corporaciones espera que esta guía le brinde "la punta del iceberg" de la información sobre una franquicia. Ahora es su tarea continuar su investigación, tomando tiempo para educarse a sí mismo. Hay miles de factores que considerar acerca de una franquicia en general, la franquicia que usted elija, y quizás aún más importante, usted mismo. Por último, debe hacer que el negocio tenga éxito. Y recuerde, ningún trato es tan bueno como para que usted actúe de inmediato o antes de que le respondan preguntas a su satisfacción.

**NOTA:** Los comentarios o sugerencias con respecto a esta guía deben ser dirigidos al Departamento de Corporaciones al número telefónico gratuito 1-866-275-2677. Preguntar por el asesor en turno de la División que regulan las inversiones (en inglés, "Securities Regulation Division").