

¿Cómo funciona el proceso de resolución?

- El consumidor envía una queja al DCA o a una de sus oficinas por teléfono, por correo o por Internet a www.dca.ca.gov.
- El personal del Programa de resolución de quejas revisa la queja para determinar si queda dentro de nuestra jurisdicción. Si se determina que la queja queda dentro de nuestra jurisdicción, se asigna un representante capacitado para atender la queja.
- El representante se comunica por teléfono o por correo con el consumidor y con el negocio, a fin de recopilar información y hechos adicionales.
- El representante ayuda a las partes en disputa y explora opciones de conciliación, con el objetivo de llegar a una resolución que sea mutuamente satisfactoria.
- Si no se concilia la disputa, el representante aconseja al consumidor sobre su derecho de presentar una acción en un tribunal civil o en un tribunal de demandas de menor cuantía.
- Las quejas con infracciones graves se trasladan al personal de cumplimiento de DCA para investigarlas más a fondo y aplicar medidas disciplinarias, cuando corresponda.

¿Qué es un representante?

Un representante es una persona neutral y objetiva que ayuda al consumidor y al negocio a llegar a una resolución mutuamente aceptable para conciliar una disputa. El representante puede proponer términos para conciliar el conflicto, pero no decidirá la manera como se resolverá la disputa.

¿Qué hace un representante?

- Escucha a ambas partes
- Se mantiene imparcial
- Revisa las quejas, y
- Ayuda a las partes a llegar a una solución mutuamente aceptable.

Beneficios de la resolución de una queja

- El servicio de resolución es gratuito
- Reduce la necesidad de una intervención costosa por parte de los tribunales
- Permite una mayor cantidad de soluciones posibles
- Procesamiento oportuno de la queja
- Menos estresante
- Fomenta la comunicación y mejora la relación a futuro de las partes al aclarar problemas, intereses y necesidades
- Es práctico y eficaz
- Permite que el Programa dé seguimiento a las tendencias de las prácticas engañosas y ayuda al DCA a tomar medidas disciplinarias cuando sea adecuado.

Tribunal de demandas de menor cuantía u otro remedio civil

Si las disputas no se pueden resolver a través del proceso de resolución, el Programa de Resolución de Quejas aconseja al consumidor la opción de resolver el asunto a través del sistema de tribunales civiles, ya sea mediante el tribunal de demandas de menor cuantía o mediante los servicios de un abogado privado.

Programa centralizado de resolución de quejas

El Programa centralizado de resolución de quejas procesa, resuelve y da seguimiento a las quejas. Esto tiene beneficios en particular para identificar problemas recurrentes dentro de las operaciones de una compañía. La participación en el programa es voluntaria y gratuita.

Si desea participar en el programa, llame al (916) 574-7950.

Servicios de recomendación

Le podemos ayudar aunque su queja no se relacione con el tipo de disputas que resolvemos. El Centro de información a consumidores proporciona información y recomendaciones para todos los problemas de los consumidores.

Llame a nuestro número gratuito, **1-800-952-5210**, o visite nuestro sitio Web en www.dca.ca.gov, para recibir asistencia.



¿Qué es el Programa de resolución de quejas?

El Programa de resolución de quejas es parte de la División de Facultación a Consumidores y la Comunidad del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA). El Programa es responsable de resolver las quejas de los consumidores que se han presentado contra las siguientes industrias: reparaciones automotrices, muebles para el hogar, reparación de aparatos electrodomésticos y electrónicos, investigadores privados, seguridad privada, alarmas contra robo, ejecuciones de hipotecas, cerrajeros, guardias de seguridad, capacitación en uso de porras y armas de fuego, surtidor de audífonos, y cementerios y funerales. Las quejas se asignan a un representante, quien ayudará a resolver la queja.

¿Qué tipo de disputas resuelve el programa?

- Reembolsos
- Reparaciones/retrabajo
- Servicio
- Intercambio de productos
- Contratos de servicios de aparatos electrodomésticos y electrónicos
- Cumplimiento de contratos/garantías

Ubicaciones del Programa de resolución de quejas

1625 N. Market Blvd., Suite S-202
Sacramento, CA 95834
(916) 574-7950

1180 Durfee Avenue, Suite 125
South El Monte, CA 91733
(626) 575-7037

3737 Main Street, Suite 650
Riverside, CA 92501
(951) 782-4263

22320 Foothill Blvd., Suite 500
Hayward, CA 94541
(510) 888-7062

Si desea copias adicionales de este folleto,

escriba a:

Department of Consumer Affairs
Consumer and Community
Empowerment Division
Complaint Resolution Program
1625 N. Market Blvd., Suite S-202
Sacramento, CA 95834

O llámenos sin costo al **1-800-952-5210**, o visite nuestro sitio Web en www.dca.ca.gov

Programa de resolución de quejas

*Acortamos la distancia
para llegar a resoluciones
de disputas
que sean
mutuamente
aceptables*

