DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
centro de información al consumidor
1625 North Market Blvd., Suite N-112
Sacramento, CA 95834
800.952.5210
www.dca.ca.gov | dca@dca.ca.gov

TAKE CHARGE! CALIFORNIA

¡SU VOZ TIENE PODER!

entérese de lo que puede hacer para resolver quejas

auto-ayuda para los consumidores

La mejor forma de protegerse contra el fraude, las estafas o los problemas es conocer con anticipación los posibles riesgos. Si esto no es suficiente, también debe saber lo qué puede hacer para resolver las quejas. Los siguientes son algunos consejos para lograr ambas cosas:

antes de comprar

- Asegúrese de que todos los profesionales que contrate tengan la licencia requerida:
  1. Para los profesionales con licencia otorgada por el Departamento de Asuntos del Consumidor (proveedores de servicios de salud, contadores, guardias de seguridad, cosmetólogos, talleres de reparación de automóviles, contratistas y más), visite www.dca.ca.gov o llame al 800.952.5210.
  2. Para otros tipos de licencias de California para profesionales, visite www.consumerservices.ca.gov. Haga clic en la ficha “license verification” (verificación de licencias).
- Obtenga una copia por escrito de las garantías.
- Pregunte sobre las políticas de reembolsos, devoluciones y cambios.
- No firme ningún contrato o documento legal hasta que lo haya leído y entendido. Insista en que cualquier cosa adicional que se le prometa sea puesta por escrito.

después de comprar

- Guarde todos papeles: contratos, recibos de ventas, cheques cancelados, manuales del usuario, garantías, documentos, etc.
- Asegúrese de seguir las instrucciones de mantenimiento y de uso que vienen en el manual del usuario. La forma en que use o cuide su producto puede afectar su garantía.

pde 09_074 / 07-09

resolución de problemas

- Pregunte a su compañía de tarjetas de crédito. Usted podría tener derecho a retener los pagos si el producto o el servicio no son satisfactorios.
- Presente una queja tan pronto como pueda. Enviar una carta al gerente del negocio que le vendió el producto o servicio es generalmente efectivo. Guarde copias de toda la correspondencia.

presentación de una queja

Si la carta al gerente no resuelve el problema, usted puede presentar una queja ante las siguientes instituciones:

- Departamento de Asuntos del Consumidor (Department of Consumer Affairs). Presente una queja en línea en www.dca.ca.gov o llame al 800.952.5210 para pedir que le envíen un formulario de presentación de quejas.
- Oficina del procurador general de California (California Attorney General). Presente una queja en línea en www.ag.ca.gov.
- Oficina de buenas prácticas comerciales (Better Business Bureau). Vaya a www.bbb.org, o consulte su directorio telefónico para encontrar su oficina local.
- La oficina del procurador general de su condado. Consulte la sección “oficinas del condado” en su directorio telefónico.

otras opciones

Una tercera parte neutral puede ayudar a resolver un conflicto entre un consumidor y un negocio. Para obtener más información acerca de los servicios de resolución de quejas, visite www.dca.ca.gov o llame al 800.952.5210.

tribunal para asuntos menores

Si otros intentos de resolver el conflicto han fracasado, puede presentar una demanda en un tribunal de asuntos menores. Consulte la publicación del DCA: *The Small Claims Court: A Guide to Its Practical Use* (El tribunal de asuntos menores: una guía para su uso práctico). Encuentre esta publicación en línea en www.dca.ca.gov, o llame al 800.952.5210 para pedir que le envíen una copia impresa por correo.

El centro de auto-ayuda en línea de los tribunales de California es patrocinado por el Consejo Judicial (Judicial Council) y tiene información sobre los tribunales de asuntos menores en www.courtinfo.ca.gov/selfhelp.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR DE CALIFORNIA

centro de información al consumidor

1625 North Market Blvd., Suite N-112
Sacramento, California 95834
800.952.5210 | 800.735.2929 TTY
www.dca.ca.gov | dca@dca.ca.gov

GMR300686CZ0

ejemplo de una carta de queja

Fecha
Su nombre
Su dirección
Ciudad, estado, código postal
Su número de teléfono

Nombre y título de la persona de contacto
Nombre de la compañía
Dirección postal
Ciudad, estado, código postal

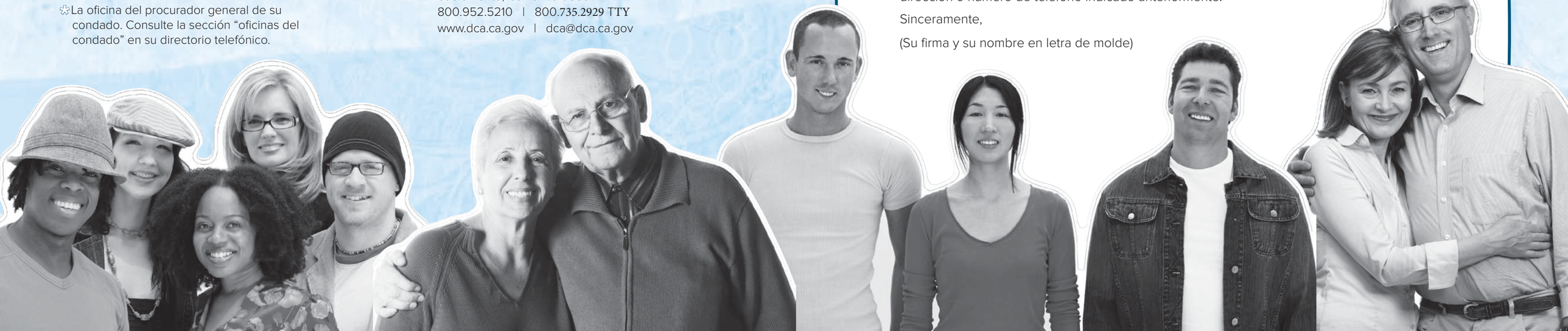
Estimado(a) (persona de contacto),

El día (fecha), (compré, arrendé, alquilé o mandé a reparar) un(a) (nombre del producto, número de serie o número de modelo o servicio) en (lugar, fecha y otros detalles importantes de la transacción).

Lamentablemente, su producto (o servicio) no ha funcionado bien (o el servicio fue inadecuado) porque (indique el problema). Me siento decepcionado porque (explique el problema, por ejemplo, el producto no funciona correctamente, el servicio no se realizó correctamente, se cobró un importe incorrecto, algo no se comunicó claramente o se falseó, etc.).

Para resolver el problema, le agradecería que (escriba la acción específica que desea: devolución del dinero, crédito a tarjeta bancaria, cambio de mercancía, etc.).

Espero su respuesta y una solución a mi problema. Voy a esperar hasta (establezca un límite de tiempo) antes de buscar la ayuda de una agencia de protección al consumidor o del Better Business Bureau. Comuníquese conmigo a la dirección o número de teléfono indicado anteriormente.

Sinceramente,

(Su firma y su nombre en letra de molde)