



## Presente Una Queja Del Consumidor

Bureau of Consumer Protection  
1600 Arch Street, Suite 300  
Philadelphia, PA 19103

1-215-560-2414  
**1-800-441-2555** – PA Sólo

consumers@attorneygeneral.gov  
www.attorneygeneral.gov

Verifique si usted o un miembro de su familia inmediata es miembro de las fuerzas armadas o veterano.

Por favor, verifica si tienes 60 años o más.

### SU INFORMACIÓN

\*Indica los campos requeridos

SU NOMBRE\*

DIRECCIÓN\*

CIUDAD\*

ESTADO\*

CÓDIGO POSTAL DE 5 DÍGITOS\*

CONDADO\*

MEJOR NÚMERO TELEFÓNICO\*

NÚMERO DE TELEFONO ALTERNATIVO

CORREO ELECTRÓNICO

EDAD

Al proporcionar su dirección de correo electrónico, acepta recibir comunicaciones por correo electrónico desde la Oficina del Procurador General de Pennsylvania.

### INFORMACIÓN SOBRE SU QUEJA

\*Indica los campos requeridos

NOMBRE DEL NEGOCIO/EMPRESA\*

PERSONA CON QUIEN HABLASTE

DIRECCIÓN

CIUDAD\*

ESTADO\*

CÓDIGO POSTAL DE 5 DÍGITOS\*

MEJOR NÚMERO TELEFÓNICO

---

**PRODUCTO O SERVICIO COMPRADO**

---

**FECHA DE COMPRA**

---

**PRECIO DE COMPRA**

**FORMA DE PAGO:**

- TARJETA DE CRÉDITO    TARJETA DE CAJERO AUTOMÁTICO/DÉBITO    PRE-PAGADA    OTRA FORMA TARJETA

**Si es aplicable, ¿DÓNDE Y CÓMO FIRMÓ EL CONTRATO?**

- SU HOGAR - CONTRATO DE PAPEL    SU HOGAR - POR TELÉFONO  
 SU HOGAR - FIRMA ELECTRÓNICA    UBICACIÓN DE LA EMPRESA  
 U OTRO \_\_\_\_\_

**POR FAVOR MARQUE SI USTED ESTÁ O ALGUNA VEZ HA ESTADO INVOLUCRADO EN UNA ACCIÓN LEGAL RELACIONADO CON ESTA QUEJA. SI ESTÁ MARCADO, FAVOR DE RESUMAR EL RESULTADO DE ESA ACCIÓN LEGAL. RESUMA EN DOS ORACIONES EL RESULTADO DE LA ACCIÓN LEGAL**

---

---

**EXPLICA SU QUEJA:** Sea breve y explica lo que sucedió, cuando y donde. Sea específico acerca de las declaraciones orales que le haya hecho el negocio, especialmente aquellas que le influenciaron para tratar con la compañía, incluyendo cómo se enteró del negocio. Describa los eventos en orden en que ocurrieron.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**¿QUÉ LE GUSTARÍA QUE HICIERA EL NEGOCIO PARA RESOLVER SU QUEJA?**

---

---

¿HAS CONTACTADO A OTRAS AGENCIAS?  SÍ  NO

AGENCIAS EN CONTACTO Y ACCIONES QUE TOMARON (SI SE CONOCEN)

---

---

---

**Optional Information**

**¿CÓMO SUPISTE DE NOSOTROS?**

**¿CUÁL ES SU RAZA O ETNIA?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> HISPANO/A O LATINO/A O LATINX                                     | <input type="checkbox"/> ASIÁTICO              |
| <input type="checkbox"/> RAZA BLANCA (NO HISPANO/A, NO LATINO/A, NO LATINX)                | <input type="checkbox"/> NATIVO AMERICANO      |
| <input type="checkbox"/> RAZA NEGRA O AFRO-AMERIANO (NO HISPANO/A, NO LATINO/A, NO LATINX) | <input type="checkbox"/> BIRACIAL              |
| <input type="checkbox"/> HAWAIANO NATIVO O ISLEÑO DEL PACÍFICO                             | <input type="checkbox"/> OTRO                  |
|  | <input type="checkbox"/> PREFIERO NO RESPONDER |

**POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE**

El Procurador General no puede actuar como su abogado privado. Como agencia encargada de hacer cumplir la ley, la función principal de la Oficina del Procurador General es representar al público en general mediante el cumplimiento de las leyes que prohíben las prácticas injustas o engañosas. El Procurador General, a través de la Oficina de Protección al Consumidor, proporciona un servicio de mediación donde se puede intentar mediar su queja individual del consumidor, si cae dentro de la jurisdicción de la Oficina. Tenga en cuenta que la información que proporcione será compartida con la parte contra la cual presentó una queja. Además, su queja puede ser compartida con otras agencias gubernamentales o agencias reguladoras. Su queja también será archivada en nuestra oficina y la información contenida en ella se puede usar para establecer violaciones de la ley de Pennsylvania. Adjunto a este formulario de queja hay una hoja informativa que lo ayudará a completar el formulario de queja y también le explicará en mayor detalle el proceso de mediación. Al firmar abajo, autorizo a la Oficina de Protección al Consumidor a contactar a la(s) parte(s) contra la cual he presentado una queja en un esfuerzo por alcanzar una resolución amistosa. Además, autorizo a la(s) parte(s) contra la cual he presentado una queja para que se comuniquen con la Oficina de Protección del Consumidor y proporcionen información relacionada con mi reclamo. Verifico que he leído y entiendo la hoja informativa sobre este proceso; y, que la información provista es verdadera y correcta según mi mejor conocimiento, información y creencia.

\_\_\_\_\_  
SU FIRMA

\_\_\_\_\_  
FECHA

**Por favor incluya copias de todos los documentos relacionados con su queja. Asegúrate de enviar COPIAS, no originales.**

## CUÁNDO DEBE PRESENTAR UNA QUEJA

Si no puede resolver un problema con un negocio (consulte “consejos para resolver problemas”, abajo), puede presentar una queja ante la Oficina del Procurador General, Oficina de Protección al Consumidor (“Oficina”). Puede descargar un formulario de quejas de nuestro sitio web en [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov) o puede llamar a nuestro número gratuito, 1.800.441.2555, para que le envíen un formulario.

La Oficina proporciona un servicio de mediación a los consumidores donde se puede intentar mediar quejas individuales que caen dentro de la jurisdicción de la Oficina. La información que brinde será utilizada para tratar de resolver su queja y será compartida con la (s) parte (s) contra la cual se presentó la queja. Además, su queja puede ser compartida con otras agencias gubernamentales o agencias reguladoras.

**NOTA:** (1) La participación en el proceso de mediación es voluntaria y no podemos obligar a un negocio a cooperar; y (2) no podemos mediar en un asunto que actualmente ha sido objeto de acciones legales.

Cuando recibamos su formulario de queja completado, será revisado por nuestro personal y, dependiendo de la naturaleza de la queja, uno de los siguientes cursos de acción puede ser tomado.

- Podemos remitir su queja a una agencia local, estatal o federal, la cual tiene jurisdicción primaria sobre el asunto. Si su queja se refiere a tal agencia u organización, usted será notificado por correo de su nombre y dirección, así que usted puede dar seguimiento a su queja.
- Si su queja recae en la jurisdicción de la Oficina, podemos intentar iniciar nuestro proceso de mediación voluntaria con el negocio, en cuyo caso usted recibirá una carta con su número de archivo y el nombre del agente que se encargará de la mediación. Por favor, conserve su número de archivo para referencias futuras cuando se comunique con esta oficina.

**NOTA:** Debido al volumen de quejas que recibe la Oficina, puede tomar algún tiempo antes de que revisemos y procesemos su reclamo. Pedimos y apreciamos su paciencia durante este tiempo.

**NOTA:** Con el fin de documentar el expediente de queja y mantenerlo al día, solicitamos comunicaciones de usted y el negocio que ser por escrito.

- Se le notificará por correo cuando recibamos información sobre su caso.  
PARA AYUDARNOS A AYUDARLE, POR FAVOR ABSTÉNGASE DE LLAMAR PARA “REPORTES DE ESTATUS”.

Si los esfuerzos de mediación no son exitosos, usted puede ser aconsejado a buscar alivio ya sea a través de un abogado privado o a través de un Tribunal de Distrito Magisterial. La Oficina no puede proporcionarle asesoría legal privada ni ofrecer asesoría legal. La Oficina representa al público en general en la aplicación de la Ley de Prácticas Comerciales Desleales y Protección al Consumidor (“Ley de Protección al Consumidor”). La Ley de Protección al Consumidor proporciona a los consumidores individuales la posibilidad de presentar una acción privada, citando prácticas comerciales desleales y engañosas.

## CONSEJOS PARA RESOLVER PROBLEMAS

Es útil que intente resolver su propia queja antes de comunicarse con la Oficina. Sin embargo, si ha agotado sus esfuerzos para resolver el problema sin éxito, comuníquese con la Oficina del Procurador General con prontitud para obtener ayuda.

**NOTA:** Si su reclamo involucra una disputa de cargos colocados en su tarjeta de crédito o estado de cuenta o si un comerciante ha prometido revertir o acreditar su tarjeta de crédito pero no lo ha hecho, debe actuar rápidamente para preservar su derecho a impugnar un cargo. En virtud de la Ley Federal de Facturación Crediticia Justa, su compañía de tarjeta de crédito debe recibir un aviso de disputa por escrito de su parte dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se le envió por correo la primera factura que contenía el cargo en disputa. La Oficina no puede disputar este cargo por usted. Mire la parte posterior de su tarjeta de crédito para obtener información

*específica sobre el procedimiento para presentar su disputa. Usted debe presentar su disputa con su compañía de tarjeta de crédito, una queja al comerciante o a la compañía que hizo el cargo no es suficiente. Incluso si usted presenta una disputa con su tarjeta de crédito, usted todavía puede presentar una queja en nuestra oficina.*

## **IDENTIFIQUE EL PROBLEMA**

Antes de presentar una queja ante una empresa, asegúrese de identificar el problema, qué (si acaso) ya ha hecho para resolver el problema y qué cree que es una solución justa. Por ejemplo, ¿quiere recuperar su dinero? ¿Le gustaría reparar el producto? ¿Quiere el producto intercambiado?

## **RECOPILAR REGISTROS**

Comience un archivo sobre su queja. Incluya copias de recibos de ventas, órdenes de reparación, garantías, cheques cancelados y contratos que respaldarán su reclamo y ayudarán a la compañía a resolver su problema.

Ve al lugar donde hiciste la compra. Póngase en contacto con la persona que le vendió el artículo o realizó el servicio. Explique con calma y precisión el problema y qué acción le gustaría tomar. Si esa persona no es útil, pregunte por el supervisor o gerente y vuelva a exponer su caso. Un gran porcentaje de los problemas de los consumidores se resuelven a este nivel. Lo más probable es que el suyo también.

Permita que cada persona que usted contacte el tiempo para resolver su problema antes de ponerse en contacto con otra persona.

Mantenga un registro de sus esfuerzos e incluya los nombres de las personas con las que habló y lo que se hizo sobre el problema. Guarde copias de las cartas que mandas a la empresa, así como las cartas que recibiste.

## **ESCRIBIENDO UNA CARTA DE QUEJA**

La carta debe incluir su nombre, dirección, números de teléfono del hogar y del trabajo, y el número de cuenta, si corresponde.

Haga su carta breve y al punto. Especifique todos los datos importantes acerca de su compra, incluyendo la fecha y el lugar que hizo la compra y cualquier información que pueda dar sobre el producto, como el número de serie o modelo. Si está escribiendo para quejarse de un servicio que recibió, describa el servicio y quién lo realizó.

Indique exactamente lo que quiere que se haga sobre el problema y cuánto tiempo está dispuesto a esperar para resolverlo. Tenga expectativas razonables.

Incluya copias de todos los documentos relacionados con su problema. Asegúrese de enviar COPIAS, no originales.

No escriba una carta enojada, sarcástica o amenazante. La persona que lee su carta probablemente no sea responsable de su problema, pero puede ser muy útil para resolverlo.

Teclee su carta si es posible. Si está escrito a mano, asegúrese que este limpio y fácil de leer.

Conserve una copia de toda la correspondencia a y desde la compañía, así como una copia de su queja.

## **OTRAS AYUDAS**

Si no está satisfecho con la respuesta, no se dé por vencido. Si la empresa opera a nivel nacional o si el producto es una marca nacional, llame o escriba una carta a la persona responsable de las quejas de los consumidores en la sede de la compañía, por ejemplo, el representante o presidente de relaciones públicas de la compañía. Muchas compañías tienen números de teléfono gratuitos, a menudo impresos en el producto. Antes de llamar por teléfono a una compañía de larga distancia, verifique si la empresa tiene un número de teléfono gratuito.

Si tiene preguntas sobre la aplicación o interpretación específica de la ley, debe consultar a un abogado privado. Si no tiene un abogado, puede llamar al servicio de referencia de abogados de su condado o al colegio de abogados de su condado. Se puede acceder a otras agencias a través de las páginas azules de su director telefónico.

La Oficina tiene la tarea de identificar patrones de prácticas comerciales que pueden violar la Ley de Protección al Consumidor. Incluso si ha resuelto su queja, puede enviar una declaración con respecto a su experiencia, con documentos adjuntos, para la referencia de la Oficina.

**Gracias por traer este asunto a nuestra atención. Esperamos que podamos ser de ayuda para usted.**