



Formulario de denuncia de estafas

Bureau of Consumer Protection
2515 Green Tech Drive
State College, PA 16803

1-800-441-2555 – SOLO PA
1-570-963-4913

consumers@attorneygeneral.gov
www.attorneygeneral.gov

Este formulario debe completarse en **Inglés**.

NOMBRE DEL TRADUCTOR

TELÉFONO DEL TRADUCTOR

Su información

Los campos con (*) son obligatorios.

- ☐ Marque la casilla si usted o un miembro inmediato de su familia es miembro de las fuerzas armadas o un veterano.
- ☐ Marque esta casilla si tiene 60 años o más.

NOMBRE*

DIRECCIÓN*

CIUDAD*

ESTADO*

CÓDIGO POSTAL DE 5 DÍGITOS*

CONDADO*

TELÉFONO PRINCIPAL*

TELÉFONO ALTERNATIVO

CORREO ELECTRÓNICO Al proporcionar su dirección de correo electrónico, usted acepta recibir comunicaciones por correo electrónico de la Procuraduría General de Pennsylvania.

EDAD

Información de la queja -

Proporcione toda la información que tenga sobre la identidad y la ubicación del estafador:

NOMBRE DE LA EMPRESA (SI LO CONOCE) INDICADO POR LA PERSONA QUE LLAMÓ O ENVIÓ EL CORREO

PERSONA CON QUIEN HABLÓ

NÚM. DE TEL. MOSTRADO EN EL IDENTIFICADOR DE LLAMADAS

- ¿LA LLAMADA COMENZÓ CON UN MENSAJE GRABADO? ☐ SÍ ☐ NO
- ¿EL ESTAFADOR LO/LA CONTACTÓ POR MENSAJE DE TEXTO? ☐ SÍ ☐ NO
- ¿EL ESTAFADOR SE REHUSÓ A IDENTIFICARSE O ID. A LA EMPRESA? ☐ SÍ ☐ NO
- ¿LE PIDIÓ AL ESTAFADOR QUE DEJE DE LLAMARLE? ☐ SÍ ☐ NO

AM
PM

FECHA EN QUE EL ESTAFADOR LO/LA CONTACTÓ POR PRIMERA VEZ

HORA EN QUE EL ESTAFADOR LO/LA CONTACTÓ POR PRIMERA VEZ:

¿CUÁNTO LE PIDIÓ EL ESTAFADOR QUE PAGARA?

¿CUÁNTO PAGÓ?

FORMA DE PAGÓ:

☐ TARJETA DE CRÉDITO

☐ TARJETA DE DÉBITO/CAJ. AUTOM.

☐ TARJETA PREPAGADA

☐ TRANSFERENCIA BANCARIA

☐ TARJETA DE REGALO - TIPO DE TARJETA DE REGALO: _____

☐ OTRA: _____

¿EL ESTAFADOR SE REHUSÓ A IDENTIFICARSE O ID. A LA EMPRESA? ☐ SÍ ☐ NO

¿LE PIDIÓ AL ESTAFADOR QUE DEJE DE LLAMARLE? ☐ SÍ ☐ NO

EXPLIQUE SU QUEJA: Trate de ser breve, pero asegúrese de indicar **QUÉ** sucedió, **CUÁNDO** sucedió y **DÓNDE** sucedió. Incluya detalles específicos acerca de cualquier declaración oral que la empresa le haya hecho, **ESPECIALMENTE** los que influyeron en su decisión de tratar con la empresa, incluyendo cómo se enteró de la empresa. Describa los eventos en el orden en que ocurrieron.

¿QUÉ DESEA QUE LA EMPRESA HAGA PARA RESOLVER SU QUEJA?

Otra información

¿CUÁL ES SU RAZA O ETNIA?

☐ HISPANA/LATINA

☐ BLANCA (NO HISPANA/LATINA)

☐ NEGRA/AFROAMERICANA (NO HISPANA/LATINA)

☐ NATIVO(A) HAWAIANO(A) / ISLEÑO(A) DEL PACÍFICO

☐ ASIÁTICA

☐ INDÍGENA ESTADOUNIDENSE

☐ BIRACIAL

☐ OTRA

☐ PREFIERO NO CONTESTAR

LEA ATENTAMENTE

El procurador general no puede actuar como su abogado particular. Como organismo de seguridad pública, la función principal de la Procuraduría General es representar al público en general mediante la aplicación de las leyes que prohíben las prácticas desleales o engañosas. El Procurador General, a través de la Oficina de Protección al Consumidor, ofrece un servicio de mediación a los consumidores donde se puede intentar mediar su queja individual de consumidor si está dentro de la jurisdicción de la oficina. **Tenga en cuenta que la información que proporcione se compartirá con la parte contra la que ha presentado una queja. Además, podríamos compartir su queja con otros organismos gubernamentales de seguridad o administración pública.** Su queja también será archivada en nuestra oficina y la información contenida en ella podría ser utilizada para establecer violaciones de la ley de Pensilvania. Con este formulario de queja se incluye una hoja informativa que le ayudará a llenar el formulario de queja y, además, explica en mayor detalle el proceso de mediación. Al firmar a continuación, autorizo a la Oficina de Protección al Consumidor a contactar a la(s) parte(s) contra la(s) que presenté la queja con el fin de alcanzar una resolución amistosa. Además, autorizo a la(s) parte(s) contra la(s) cual(es) presenté la queja a que se comuniquen con la Oficina de Protección al Consumidor y proporcionen información relacionada con mi queja. Confirmando que leí y comprendo la hoja informativa sobre este proceso; y que, a mi leal saber y entender, la información proporcionada es verdadera y correcta.

SU FIRMA

FECHA

Incluya copias de todos los documentos relacionados con el problema. Envíe COPIAS, no originales.

CUÁNDO DEBE PRESENTAR UNA QUEJA

Si no puede resolver un problema con una empresa (consulte, “Consejos para la resolución de problemas”, a continuación), puede presentar una queja ante la Oficina de Protección al Consumidor de la Procuraduría General. Puede descargar un formulario de queja de nuestro sitio web en www.attorneygeneral.gov o puede llamar a nuestra línea sin cargo, 1.800.441.2555, para que le enviemos un formulario por correo.

La Oficina de Protección al Consumidor ofrece un servicio de mediación a los consumidores donde se puede intentar mediar quejas individuales que estén dentro de la jurisdicción de la Oficina. La información que usted proporcione se usará para intentar resolver su queja y se compartirá con la(s) parte(s) contra la(s) cual(es) presenta la queja. Además, podríamos compartir su queja con otros organismos gubernamentales de seguridad o administración pública.

NOTA: (1) La participación en el proceso de mediación es voluntaria y no podemos obligar a una empresa a cooperar; y (2) No podemos mediar un asunto que ya es o ha sido objeto de acción legal.

Cuando recibamos su formulario de queja, nuestro personal lo revisará y, dependiendo de la naturaleza de la queja, se podrá tomar una de las siguientes medidas:

- Remitir su queja a un organismo gubernamental local, estatal o federal, que tenga competencia primaria sobre el asunto. Si remitimos su queja a dicho organismo, se le notificará por correo el nombre y la dirección para que pueda dar seguimiento a su queja.
- Si su queja corresponde a la jurisdicción de la Oficina de Protección al Consumidor, podríamos iniciar nuestro proceso de mediación voluntaria con la empresa, en cuyo caso usted recibirá una carta con su número de expediente y el nombre del agente que manejará la mediación. Conserve su número de expediente para referencia futura al comunicarse con esta oficina.

NOTA: Debido al volumen de quejas que recibe la Oficina de Protección al Consumidor, podría llevar algún tiempo antes de que revisemos y procesemos su queja. Solicitamos y agradecemos su paciencia durante este tiempo

NOTA: Para documentar el expediente de queja y mantenerlo actualizado, solicitamos que las comunicaciones entre usted y la empresa sean por escrito.

- Le notificaremos por correo cuando recibamos información relacionada con su caso. PARA AYUDARNOS A AYUDARLE, POR FAVOR ABSTÉNGASE DE LLAMAR PARA PREGUNTAR SOBRE EL CASO.

Si no logramos la mediación, podríamos recomendarle que recurra a un abogado privado o al Tribunal de Distrito Local para reparación del agravio. La Oficina de Protección al Consumidor no puede proporcionarle un abogado privado ni ofrecerle consejos legales. La Oficina representa al público en general en su aplicación de la Ley de Prácticas Comerciales Desleales y Protección al Consumidor (“Ley de Protección al Consumidor”). La Ley de Protección al Consumidor faculta a los consumidores individuales para entablar una acción privada, fundada en prácticas comerciales desleales o engañosas.

CONSEJOS PARA RESOLVER PROBLEMAS

Es útil que intente resolver su propia queja antes de contactar a la Oficina de Protección al Consumidor. Sin embargo, si ya intentó resolver el problema sin éxito, contacte a la Procuraduría General lo antes posible para obtener ayuda.

NOTA: Si su queja tiene que ver con una disputa sobre cargos a su tarjeta de crédito o estado de cuenta, o si un comerciante prometió revertir o acreditar el cargo en su tarjeta pero no lo ha hecho, debe actuar rápidamente para proteger su derecho a disputar el cargo. La Ley Federal de Facturación Justa de Crédito establece que debe notificar por escrito a la compañía de su tarjeta de crédito sobre la disputa en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que recibió el primer estado de cuenta con el cargo en disputa. La Oficina no puede disputar ese cargo por usted. Consulte el reverso del estado de cuenta de su tarjeta de crédito para obtener información específica sobre el procedimiento para presentar su disputa. Debe presentar su disputa ante la compañía de su tarjeta de crédito; quejarse solo con el comerciante o empresa que hizo el cargo no es suficiente. Incluso si presenta una disputa de tarjeta de crédito, aún puede presentar una queja ante nuestra oficina.

IDENTIFIQUE EL PROBLEMA

Antes de presentar una queja en una empresa, asegúrese de identificar el problema, lo que ya hizo para resolverlo (si ha hecho algo) y lo que considera un acuerdo justo. Por ejemplo, ¿desea que se le reembolse su dinero? ¿Desea que reparen el producto? ¿Desea que le cambien el producto?

REÚNA SU INFORMACIÓN

Cree un archivo para su queja. Incluya copias de recibos de ventas, órdenes de reparación, garantías, cheques cobrados y contratos que respaldarán su queja y ayudarán a la empresa a resolver su problema.

Diríjase al lugar donde hizo la compra. Comuníquese con la persona que le vendió el artículo o realizó el servicio. Explique el problema con calma y precisión y qué acción desea que se tome. Si esa persona no le ayuda, pida hablar con el supervisor o gerente y vuelva a plantear su caso. Un gran porcentaje de los problemas de los consumidores se resuelven a este nivel. Es probable que el suyo también.

Permita a cada persona que contacte tiempo para resolver su problema antes de contactar a alguien más.

Lleve un registro de las medidas que ha tomado e incluya los nombres de las personas con las que habló y lo que se hizo respecto al problema. Guarde copias de cualquier carta que envíe a la compañía, así como las cartas que le envíen.

CÓMO REDACTAR UNA CARTA DE QUEJA

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

La carta debe ser breve y directa. Incluya toda la información importante sobre su compra, incluyendo la fecha y el lugar donde hizo la compra y cualquier información que pueda proporcionar sobre el producto, como el número de serie o modelo. Si la queja es sobre un servicio que recibió, describa el servicio y quién lo realizó.

Indique exactamente qué desea que se haga respecto al problema y cuánto tiempo está dispuesto a esperar que lo resuelvan. Tenga expectativas razonables.

Incluya copias de todos los documentos relacionados con el problema. Envíe COPIAS, no originales.

No redacte la carta con tono enojado, sarcástico o amenazante. La persona que lea su carta probablemente no fue responsable de su problema, pero puede ser de gran ayuda para resolverlo.

Escriba la carta a máquina, si es posible. Si la escribe a mano, asegúrese de que la letra sea legible.

Guarde una copia de toda la correspondencia entre usted y la empresa, así como una copia de su queja.

OTRA ASISTENCIA

Si la respuesta no es satisfactoria, hay otras opciones. Si la empresa opera a nivel nacional o 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 empresa, por ejemplo, el representante o el director de relaciones públicas. Muchas empresas tienen números de teléfono sin cargo, a menudo impresos en el producto. Antes de llamar por larga distancia, verifique si la empresa tiene un teléfono sin cargo.

Si tiene preguntas sobre la aplicación o interpretación específica de la ley, debe consultar a un abogado privado. Si no cuenta con un abogado, puede llamar al servicio de referencia de abogados de su condado o a la asociación de abogados de su condado. También puede buscar otras agencias en las páginas azules de su directorio telefónico.

La Oficina de Protección al Consumidor se encarga de identificar patrones de prácticas comerciales que quizás estén violando la Ley de Protección al Consumidor. Aunque haya resuelto su queja, puede enviar una declaración sobre su experiencia, con documentos adjuntos, para que la Oficina de Protección al Consumidor lo tenga como referencia.

Gracias por informarnos sobre este asunto. Esperamos poder asistirle.