



New Jersey Office of the Attorney General

Division of Consumer Affairs

P.O. Box 45025

Newark, New Jersey 07101

(973) 504-6200

(800)-242-5846

E-Mail: AskConsumerAffairs@dca.lps.state.nj.us

Cómo presentar una queja del consumidor contra un negocio

No hay nada más frustrante que pagar por un producto o servicio con el dinero ganado duramente, para descubrir luego que no está a la altura de lo prometido o esperado, o que se trata sencillamente de una estafa. Cuando eso sucede, los consumidores legítimamente esperan que les resuelvan el problema o les devuelvan su dinero.

De vez en cuando, incluso un comprador cauteloso se queda atascado. En caso de que le suceda, le convendrá saber cómo proceder a fin de conseguir los mejores resultados.

En primer lugar, comuníquese con el negocio

Dirija su problema al vendedor, o al gerente, o al representante de servicio al cliente de la compañía, ya que la mayoría de los problemas se resuelven a este nivel. Si usted no está satisfecho/a, comuníquese con el propietario o con la sede central de la compañía.

En caso de que el negocio no resuelva un problema de manera directa, los consumidores tienen la opción de presentar una queja del consumidor a la División de Asuntos del Consumidor, o al Better Business Bureau, o ante un tribunal de reclamaciones de menor cuantía. Es necesario que la queja explique con detalles y con documentación (fotocópias) de qué se trata el problema, las personas involucradas en el asunto, así como lo que usted ha hecho y lo que desea. La queja debería, en particular:

- **Identificar el negocio**
Incluya el nombre y la dirección actual del negocio.
- **Describir el problema**
Describa, de la manera más completa posible, el problema que tiene con el producto o servicio que compró. ¿Le dijeron algo que no era cierto? Describa lo que le dijeron y la razón por la que no era cierto. ¿Se trata de un producto o servicio defectuoso? Explique lo que no sirvió o no funcionó. ¿Rehusó el negocio a cumplir con una garantía? Indique el producto que necesita ser reparado, e incluya una fotocopia de la garantía.
- **Explicar lo que usted desea**
Explique lo que usted quiere que el negocio haga: la cantidad de dinero que se le debería reintegrar, o la manera exacta en que desea que se repare un producto o se desempeñe un servicio.
- **Incluir fotocópias**
Siempre **incluya fotocópias** de los documentos pertinentes a su queja, tales como recibos, garantías, ambos lados de un cheque cobrado, contratos, etc. No envíe documentos originales. Envíe copias únicamente, salvo lo pedido por la agencia ante quien usted realice su queja.

Por favor, tenga en cuenta que cualquier información que usted provea en este formulario de quejas puede estar sujeta a ser escrutinio público. Si se hace una investigación sobre el asunto, la información estará disponible al público solamente después que la investigación haya sido terminada. Usted también está avisado que el formulario de quejas es un "documento del gobierno", que la División puede estar obligada a proveer a cualquiera que lo pida de acuerdo con la ley "Acta de Documentos Abiertos al Público" (Open Public Records Act or OPRA). **Le recomendamos evitar a suministrar información personal en estos formularios que sea de carácter confidencial.**



New Jersey Office of the Attorney General

Division of Consumer Affairs

P.O. Box 45025

Newark, New Jersey 07101

(973) 504-6200

(800) 242-5846

E-Mail: AskConsumerAffairs@dca.lps.state.nj.us

Por favor, tenga en cuenta que cualquier información que usted provea en este formulario de quejas puede estar sujeta a ser escrutinio público. Si se hace una investigación sobre el asunto, la información estará disponible al público solamente después que la investigación haya sido terminada. Usted también está avisado que el formulario de quejas es un "documento del gobierno," que la División puede estar obligada a proveer a cualquiera que lo pida de acuerdo con la ley "Acta de Documentos Abiertos al Público" (Open Public Records Act or OPRA).

Queja Reportada por:

Queja Reportada en contra de:

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

CIUDAD: _____

ESTADO: _____ CÓDIGO POSTAL: _____

TELÉFONO EN CASA: _____
(incluya código de área)

TELÉFONO EN EL TRABAJO: _____
(incluya código de área)

CORREO ELECTRÓNICO: _____

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: _____

DIRECCIÓN: _____

CIUDAD: _____

ESTADO: _____ CÓDIGO POSTAL: _____

TELÉFONO (1): _____
(incluya código de área)

TELÉFONO (2): _____
(incluya código de área)

Para estadística e información solamente su edad: 18-29 30-44 45-59 60 ó mayor.

1. Razón de su queja: (por favor marque la caja apropiada):

- Auto Reparaciones de Autos Banca Tarjetas de Crédito
- Caridad Correo directo/Loterías Reparaciones en casa Internet/Cibernética
- Servicio Profesional Capital/ Valores Telemercadeo Telecomunicaciones
- Bingo/Rifas Gimnasios Garantías Publicidad
- Silla de Ruedas Motorizadas Aparato de Pesos/Medidas Ley de Limón para Autos Usados Ley de Limón para Autos Nuevos
- Mobiliario de Casa Otro Asunto (especifique) _____

2. Si su queja envuelve un automóvil, por favor provea la siguiente información:

- a. Nuevo Usado
- b. Comprado Arrendado
- c. Precio de Compra: _____ Millaje Actual _____
- d. Fecha de Compra: _____ Con Garantía Con contrato de Servicio Como es
- e. Marca _____ Modelo _____ Año _____

3. Nombre de la Compañía con la que usted negoció: _____

4. Nombre de la compañía y títulos de los agentes o empleados con los cuales usted negoció: _____

