

Consumer Action

Acción Pro-Consumidor

717 Market Street, Suite 310
San Francisco, CA 94103

e-mail: info@consumer-action.org
sitio web: www.consumer-action.org

523 West Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014

Línea de información para el consumidor

Norte de California:

voz: (415) 777-9635

TTY: (415) 777-9456

Sur de California:

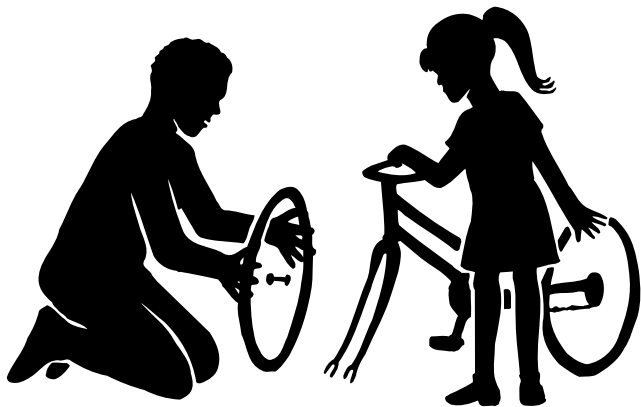
voz: (213) 624-8327

e-mail: hotline@consumer-action.org



CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Consumer Action
Acción Pro-Consumidor



Guía para resolver quejas

Todos tenemos derechos de consumidor. Usted tiene el derecho de saber qué es lo que recibirá antes de pagar por un producto o servicio; obtener el producto o servicio por el que paga; saber de antemano lo que va a recibir por lo que paga; quejarse cuando no esté satisfecho y el de obtener su dinero de regreso cuando tenga una queja legítima.

No existen formas mágicas de obtener resultados cuando usted se queja. Nada sucederá a menos que usted se queje y exija una solución. Este folleto le ofrece sugerencias de cómo actuar para obtener resultados cuando usted tiene un problema en la compra de mercancías o servicios.

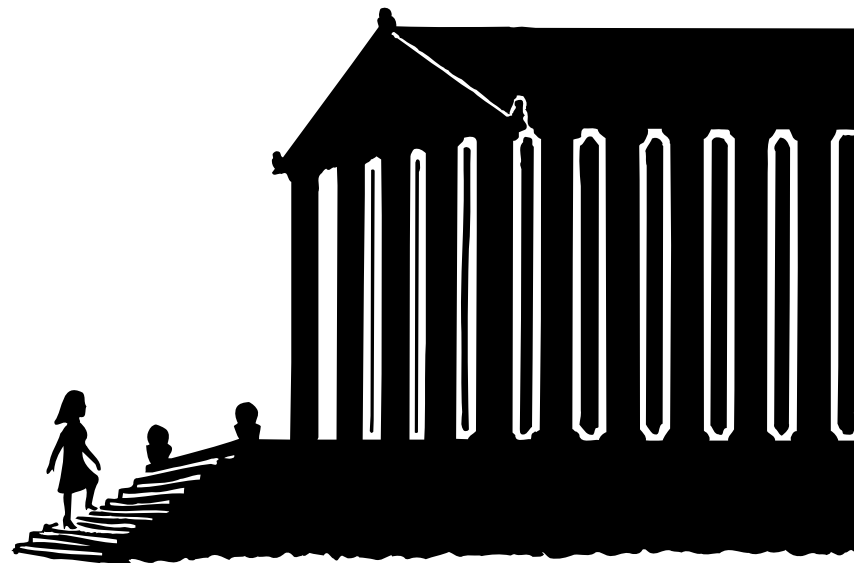
Antes de quejarse

Revise lo que ha pasado y piense acerca de sus opciones y derechos. Considere los hechos del caso y qué es lo que usted desea que pase. Escriba:

- Una breve descripción de su queja.
- Cuáles son sus derechos.
- Por qué piensa que el negocio debe hacer algo por usted.
- Qué quiere que la empresa haga para resolver el problema.

Si no está seguro de cuáles son sus derechos, o cómo proceder, póngase en contacto con un grupo de consumidores para discutir el problema. Hablar con estas organizaciones podría ayudarle a decidir cómo manejar el problema. Muchas agencias tienen publicaciones que explican los derechos del consumidor y como resolver las quejas. Preste atención a toda la información escrita que tenga sobre el caso, tal como:

- Cualquier aviso o propaganda a la cual haya usted respondido, o cualquier folleto, garantía u otra documentación que describa el producto o servicio



piensan que usted está presentando un buen caso. Sea claro y conciso.

Usted puede visitar una corte de reclamos pequeños antes de la fecha de su presentación en corte. Observando a otra gente presentarse ante un juez podría hacerlo sentirse más cómodo sobre el proceso judicial.

Comúnmente, el juez pedirá que hable primero el demandante, seguido luego por el demandado. Luego el juez hará preguntas y considerará la evidencia.

Si usted gana su caso no hay garantía de que reciba su dinero. Si la persona rehúsa pagar, tal vez usted deba tomar pasos para forzar el pago. Pregúntele al asistente de la corte cómo tomar estos pasos.

Reconocimiento por la publicación

Este folleto fue producido por Consumer Action (Acción Pro-Consumidor), una organización sin fines de lucro que se dedica a la educación y defensa del consumidor. Están disponibles copias de esta publicación en chino, inglés y español.

Consumer Action se localiza en el 717 Market St., Suite 310, San Francisco, CA 94103. Puede comunicarse por teléfono llamando al (415) 777-9635 de 10 a.m. a 2 p.m. (Hora del pacífico), los días de semana. (Número TTY: (415) 777-9456.) Se habla chino, español e inglés. CA ofrece al consumidor consejos y recomendaciones, sin embargo no resuelve casos individuales.

Copyright © 1997 Consumer Action

Sin embargo, la mayoría de los casos del consumidor no implican suficiente dinero para que valga la pena contratar un abogado. Puede que usted no esté en condiciones de localizar uno que esté dispuesto a ayudarlo, o que esté familiarizado con los hechos en cuestión. Podrían pasar muchos años hasta que su caso fuera resuelto en corte.

Si usted quiere hablar con un abogado y no sabe cómo encontrar uno, comuníquese con un servicio donde se le dirija a abogados. La asociación de abogados de su condado podría ofrecer un tal servicio.

Si usted no puede pagar un abogado, averigüe si en su condado existe una agencia de ayuda legal o una asociación de abogados que pueda ayudar a obtener consejos legales a las personas de bajos recursos.

Remedios legales: juicios en cortes de reclamos pequeños

La corte de reclamos pequeños es para resolver disputas menores. Las reglas y requisitos para dichas cortes varían mucho de un estado a otro. El primer paso que debe tomar es averiguar las reglas sobre cómo presentar la demanda en su estado. Si no sabe dónde empezar, busque el teléfono de la corte de reclamos pequeños en su directorio telefónico o pregúntele al gobierno municipal dónde puede presentar su demanda.

Muchos estados no permiten que abogados representen ninguna de las partes (a menos que ellos estén representando sus propios intereses). Generalmente, debe presentar la demanda en la ciudad o el condado en el cual la compañía tiene oficina o donde la transacción se llevo a cabo. Normalmente se le cobrará un honorario por presentar la demanda.

Los siguientes son consejos generales sobre los juicios en la corte de reclamos pequeños:

- **Antes de presentar la demanda entérese de cuáles son los límites y requisitos de la corte de reclamos pequeños. Estos incluyen la cantidad máxima por la cual puede entablar demanda, y restricciones encuanto a ciertos tipos de casos.**
- **Pídale consejos al asistente de la corte sobre cómo presentar su demanda. Si no lo hace de la manera apropiada, podrían rechazar su caso.**
- **Déle a la compañía la oportunidad de resolver el problema. Antes de entablar la demanda notifique a la compañía por escrito de su intención. Dígale a la compañía porqué siente que ellos le deben dinero y el monto específico de dólares que usted quiere que le paguen.**
- **Averigüe el nombre legal de la compañía, y úselo durante el juicio.**
- **Notifique formalmente a la compañía sobre el juicio. Pregúntele al asistente de la corte la manera apropiada de hacer la notificación.**
- **Prepare su caso. Reúna su evidencia y considere si hay testigos que puedan declarar a su favor. Practique su presentación explicándole el caso a sus amigos. Pregúnteles si pueden entender su posición y si**

y cómo debería funcionar.

- **Todas las cartas entre usted y el negocio.**
- **Todo otro papel que haya recibido de la compañía incluyendo acuerdos, instrucciones, recibos y resúmenes de cuenta.**

Si ha firmado un contrato, léalo cuidadosamente y pídale explicaciones a la compañía de cualquier cosa que no entienda. El contrato o garantía podrían limitar sus opciones o proveerle ciertos derechos. Asegúrese que haya hecho todo lo que debe hacer para cumplir con su parte del contrato o acuerdo.

Decida qué es lo que quiere de la compañía, sea esto una reparación o reemplazo del artículo, crédito, cambio, una corrección en los registros de la compañía o el pago de una compensación por daños. Considere si un acuerdo parcial sería aceptable. Su queja podría ser más fácil de resolver si usted acordara con alguna solución que no incluyera la devolución completa de su dinero.

Haga su queja lo antes posible

Cuanto más rápido se queje, mayores serán sus posibilidades de lograr un acuerdo satisfactorio. En algunos casos, especialmente en disputas sobre cuentas a pagar, la compañía podría no ser legalmente responsable si usted no presenta su queja dentro de un plazo razonable después de haber descubierto el problema o de recibir la cuenta a pagar. Por esto, es importante leer las cuentas a pagar y los estados de cuenta tan pronto como los reciba.

El plan de devolución de algunas tiendas le permite regresar los artículos si lo hace dentro de un período de pocos días. Si usted espera un plazo más largo podría perder el derecho a reclamar su dinero al devolver la mercancía. Además, será difícil defender su posición si usted espera mucho tiempo para quejarse. Si usted compra una televisión y no la devuelve durante tres meses, usted podría tener muchas dificultades en convencer a alguien que no funcionó cuando trató de usarla.





Cómo quejarse

El primer paso para quejarse es presentar el problema con claridad. Los problemas de comunicación hacen, a menudo, más difícil el resolver las quejas. Tenga a mano toda la información importante cuando se comunique con la compañía, incluyendo una descripción del artículo, su número de cuenta u otros hechos o información que ayude a la compañía a identificar la transacción; su recibo, su resumen de cuenta o su cheque cancelado; una explicación breve y clara de lo que no funciona y qué es lo que usted quiere que la compañía haga.

No se ponga nervioso; hable calmada y amablemente. Piense cómo la otra persona reaccionará cuando le hable. Si usted comienza gritando, esa persona probablemente se enojará y comenzará a gritar también. Manejar una queja puede dificultarse. Si usted hace el trabajo de la persona que recibe la queja más difícil al enojarse, ella probablemente reaccionará negativamente.

Tome notas de todas las conversaciones que tenga sobre su queja, incluyendo los nombres de todos aquellos con quien hable en la compañía, cuándo y acerca de qué hablaron, etcétera.

Puede quejarse por teléfono, en persona o por correo. Como regla general:

- **Hable primero por teléfono para comunicarle a la compañía del problema y tratar de solucionarlo. Con uno o dos llamados telefónicos, usted estará en condiciones de evaluar si el problema puede resolverse rápidamente.**
- **Vaya al comercio a devolver su compra o cuándo necesite encontrarse con alguien para que examine el objeto, los recibos o los resúmenes de cuenta. Quejarse en persona ayuda a forzar la situación, pero no es siempre necesario. Si va al negocio y nadie puede asistirlo, usted habrá perdido su tiempo. Pídale a un amigo que vaya con usted si le preocupa que le maltraten o si quiere tener un testigo.**
- **Escriba cartas tan pronto descubra que se llevará un tiempo resolver el problema.**



Soluciones legales: consulta a un abogado

En muchas quejas del consumidor, los montos envueltos son muy pequeños como para consultar a un abogado. Sin embargo, ponerse en contacto con un abogado puede ser valioso en algunos casos:

- **Si se entabla demanda en su contra, definitivamente necesitará consejo legal. El no presentarse en corte o no obtener ayuda legal podría serle costoso. Incluso si usted sabe que perderá el caso, el consejo de un abogado puede ayudarle a reducir el monto que usted deba pagar.**
- **Usted puede beneficiarse si un experto legal lee o revisa un documento. Si usted está por comprar una casa o firmar un documento, un abogado puede asegurarle que el acuerdo no contenga cláusulas que puedan costarle dinero.**
- **El simplemente discutir este asunto con un abogado podría ayudarle. Si las agencias del consumidor le dicen que su única opción es una demanda, un abogado podría decirle cuáles serán los costos envueltos y qué debería esperar.**
- **En algunos casos, una carta de un abogado puede resolver el problema. Si usted acaba de firmar un contrato para un automóvil luego de haber estado sujeto a tácticas de venta de alta presión, una carta de un abogado cuestionando dichas tácticas podría convencer al jefe de ventas de cancelar el acuerdo.**
- **En algunos casos su única alternativa es contratar un abogado u olvidarse del asunto. Si usted cree que su mejor opción es entablar una demanda, pero el monto es mayor que el límite de gastos de la corte de reclamos pequeños (vea la página siguiente) o el caso no puede ser visto en dicha corte, usted podría tener que contratar un abogado.**

EJEMPLO DE CARTA DE QUEJA PARA TODO PROPOSITO

Su nombre
Domicilio
Número telefónico
Fecha

Gerente de la compañía
Nombre de la compañía
Domicilio de la compañía

Estimado Sr./Sra. _____:

Deseo elevar una queja acerca de _____ (nombre del producto o servicio, con el número de serie o de cuenta) que compré el _____ (fecha y lugar de la transacción).

Me estoy quejando porque _____ (la razón por la cual esta insatisfecho). Para resolver este problema, me puse en contacto con _____ (nombre de la persona y fecha del llamado) en su compañía, quién me dijo que nada podía hacerse acerca de mi problema. Creo que esta respuesta fue injusta porque _____ (la razón por la que usted cree que la compañía tiene una obligación hacia usted). Me gustaría recibir una carta de su compañía explicándome su posición y que harán acerca de mi queja.

Espero su respuesta lo antes posible para resolver este problema. Si no recibo una respuesta suya en 10 días voy a llenar los requisitos pertinentes con las agencias de consumidores correspondientes y consideraré mis alternativas legales.

Incluyo con la presente, copias de mi recibo de compra y de mi cheque cancelado. Puede comunicarse conmigo en la dirección y teléfono indicados más arriba.

Sinceramente,

(Su firma)
(Incluya su nombre en letras de molde)

CC: (grupo del consumidor local)
(agencias gubernamentales apropiadas)

A veces, los problemas pueden ser resueltos con una llamada o una visita. Podría darse cuenta de que no está usando el producto adecuadamente o que la compañía desea devolverle el dinero. Pero si usted se dá cuenta que tendrá problemas con su queja, comience a poner las cosas por escrito. A veces, los negocios ignoran las quejas hasta que las ven por escrito.

Las cartas son importantes por las siguientes razones:

- **Crean un registro escrito de su queja a la compañía.**
- **Preservan sus derechos bajo la ley.**
- **Se asegura de que el negocio entienda su lado de la historia.**
- **Para envolver agencias del gobierno en el caso o alertarlas de las prácticas del negocio en cuestión.**
- **Sientan la base para futuras acciones legales o la defensa en juicio.**
- **Le dejan saber a la compañía que usted actúa seriamente cuando se queja.**

Las cartas de quejas no necesitan ser largas. Escriba a mano o a máquina claramente su nombre, domicilio y teléfono e incluya su número de cuenta. Si es apropiado incluya una copia de su cheque cancelado, recibos u otros documentos. Guarde una copia de todas las cartas que usted envía y recibe. Si la primera carta no recibe una respuesta, envíe una segunda. (Una carta de muestra puede verse en la página 11.)

En la mayoría de los casos no necesitará enviar cartas por correo certificado o registrado. Sin embargo, si la compañía ignora sus cartas o dice que nunca ha recibido sus cartas, considere entonces el pagar por un recibo de correo que le provea una prueba de que el envío fue hecho.





Haga un archivo

Para ganar su caso o probar que ha pagado por la mercancía, usted podría necesitar ciertos documentos. Estos pueden incluir su recibo, cheques cancelados, resúmenes de cuentas, órdenes de reparación o garantías. Nunca envíe originales de recibos o cheques a la compañía o a una agencia que lleve adelante la queja por usted; siempre envíe copias. Las copias de sus cartas pueden serle muy útiles. Si la firma dice que nunca escuchó acerca de su queja, las copias de sus envíos pueden documentar sus esfuerzos para resolver el problema. Guarde todos estos documentos hasta que usted esté seguro que ya no los necesitará. Las compañías tienen el derecho de exigirle una prueba de compra antes de resolver una queja o arreglar el artículo bajo garantía.

Póngase en contacto con alguien más arriba

Si su primer intento de quejarse falla, comuníquese con alguien más arriba en la compañía. Si el vendedor no puede ayudarlo, pida hablar con un supervisor o el encargado del negocio, después con el dueño o con las oficinas centrales de la compañía.

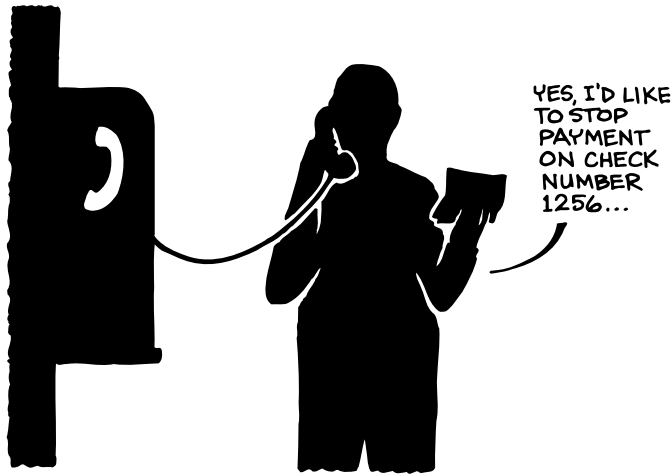
No dude en enviar cartas de queja al presidente, al propietario o a las oficinas ejecutivas. Estas personas deben enviar su carta a la persona apropiada y podrían tomar pasos destinados a resolver la disputa con rapidez. Los altos oficiales de una compañía son, muchas veces, más sensibles a la imagen de la firma y están más dispuestos y capacitados para dar solución más rápida y ejecutiva a los problemas. Las compañías más grandes tienen a menudo departamentos de “relaciones con los clientes” o de “quejas del consumidor” con quien usted puede comunicarse para que le asistan.

cobrarle interés sobre el monto que usted no pague si decide en su contra. (Usted debe pagar la porción que no esté en disputa de su resumen de cuenta). Si el banco decide en su favor le dará un crédito por el dinero que usted pagó de la porción en disputa de su resumen de cuenta. Si decide en su contra, usted podría todavía tratar que le devuelvan su dinero en la corte o a través de otra acción, tal como una queja a una de las agencias gubernamentales.

Consejos para escribir cartas de queja

- En la parte superior de la carta, escriba claramente su nombre, domicilio y número telefónico.
- Escriba cuándo y dónde hizo la compra o el acuerdo y cualquier otra información pertinente, tales como la marca del artículo, modelo o número de serie o de cuenta.
- Breve y claramente describa el problema y qué es lo que usted ha hecho para resolverlo.
- Dé un período específico de tiempo en el cuál una respuesta debe ser recibida (tal como 10 a 14 días) e indique que “tomará otras acciones”, “buscará consejo legal” o tomará otros pasos si el asunto no es resuelto. Usted no necesita decirle a la otra parte exactamente que es lo que hará.
- Escriba “CC” al final de la carta si usted está enviando copias a alguien, tal como a un grupo del consumidor local o a una oficina del fiscal del distrito.
- Indique si está incluyendo copias de documentos apoyando su caso. (Nunca envíe originales).
- Guarde una copia de todas sus cartas y documentos.





Interrupción de pagos

La interrupción de pago de un cheque significa instruir a su banco que no lo pague. Cuando usted hace esto, la compañía a quien usted le dió el cheque originalmente no podrá cobrarlo a menos que lo haya hecho antes de que usted decidiera cancelar su pago. Este es un remedio tradicional de los consumidores, pero no funciona en todos los casos y podría no terminar con la disputa.

Los negocios muy a menudo cobran inmediatamente los cheques, previniendo que sus clientes detengan el pago. Comuníquese con su banco lo antes posible y pida se detenga el pago del cheque. Le cobrarán un cargo nominal por este servicio de alrededor de \$10 a \$20. El banco no le garantizará que pueda detener el pago del cheque.

Inmediatamente después de detener el pago de un cheque, usted debe comunicar esta situación a la compañía (o persona) a quien le dió el mismo y explicarle lo que hizo y porqué. Usted puede hacer esto por teléfono, pero debe también escribir una carta para crear un registro escrito de su posición. (Si usted no explica la situación, la compañía podría asumir que usted está tratando de tomar la mercancía sin pagar por ella). Cuando detiene un pago de un cheque por una compra, usted debe devolver la mercancía a la compañía. Usted podría desear buscar consejo de una agencia de consumidores antes de detener el pago.

Los derechos con las tarjetas de crédito

Si usted pagó con una tarjeta de crédito, el banco que libró dicha tarjeta podría ayudarle a resolver el problema. Si la compra fue hecha en su estado y el costo es de \$50 o más, comuníquese con su banco y explique el problema. Este investigará el caso y podría decidir a su favor si cree que usted tiene una queja legítima. Mientras el banco investiga, usted no tiene que pagar el monto disputado en su resumen de cuenta de la tarjeta de crédito, pero el banco podría

Para obtener el nombre y dirección del presidente o de las oficinas ejecutivas, llame a cualquier oficina de la compañía y pida esa información. Si la firma rehúsa darle estos datos, dirija su sobre al "Presidente" y envíela a cualquier domicilio que usted tenga del negocio. Las agencias de consumidores tienen, a menudo, las listas de domicilios de las grandes corporaciones; esta información puede obtenerse a veces en las bibliotecas públicas.

A veces, los consumidores se enfrentan contra compañías que hacen del proceso de quejarse uno muy difícil. Podrían responderle que "la persona con la que usted necesita hablar no está en la oficina hoy, llame nuevamente la semana próxima" o "déjenos su número y nosotros le llamaremos". Esto podría ser una señal de que la compañía lo está ignorando. Si no le tratan seriamente, podría haber llegado el momento de llevar el problema a una persona más arriba en la compañía, el de quejarse a una agencia del gobierno o de considerar la posibilidad de una acción legal.

Comunicándose con las agencias gubernamentales

Las agencias gubernamentales no tomarán o solucionarán su caso, pero alguien se pondrá en contacto con la compañía para abrir la comunicación. Por ejemplo, si usted se queja con la comisión de servicios públicos del estado acerca de una compañía de teléfonos, la comisión le podría pedir a la compañía de telefonos una explicación sobre su posición. Una agencia gubernamental bancaria podría comunicarse con su banco y pedirle su lado de la historia. Los fiscales del distrito manejan muchos casos que no entran dentro de la jurisdicción de ninguna otra agencia del gobierno. Algunos fiscales del distrito tienen unidades que ofrecen mediación en quejas de consumidores.

Ninguna agencia puede forzar a un negocio a solucionar una queja individual, pero el interés gubernamental en el caso puede convencer a la compañía que resuelva la disputa. Los negocios que ignoran la mayoría de las quejas de los consumidores, a menudo arreglan todos los casos que son enviados a las agencias gubernamentales (o a los grupos de consumidores o a las líneas telefónicas de acción).



Las agencias gubernamentales pueden ser una excelente fuente de información acerca de los derechos de los consumidores y de las leyes y regulaciones con que las compañías deben cumplir. Si usted no está seguro si un negocio ha violado la ley, llame a la agencia gubernamental apropiada y pida información acerca de sus derechos.

Muchos negocios están directamente regulados por agencias gubernamentales, tales como el departamento de aseguranzas de o la superintendencia de bancos. Estas agencias reciben quejas acerca de las compañías que ellos regulan e investigan los reclamos de que esas firmas han violado la ley. Las agencias dependen de los consumidores para que las alerten sobre las compañías que se han envuelto en prácticas ilegales. Aún si la agencia no pudiese ayudarle a resolver su queja, podría usar su caso para detener una práctica comercial desleal.

Si su queja implica a una compañía fuera del estado, podría aún conseguir ayuda de las agencias gubernamentales de su estado. Usted podría también comunicarse con una agencia gubernamental federal para presentar una queja contra una compañía fuera del estado.

Las agencias gubernamentales usualmente prefieren que usted presente su queja por teléfono o por carta. La mayoría no están preparadas para ayudar a las personas que se presentan en sus oficinas sin una cita previa. Algunas tienen formas especiales para quejas de consumidores. Asegúrese de presentar su queja a la agencia apropiada, llame antes de escribirles o pregúntele a un grupo de consumidores con cuál agencia debe comunicarse.

Cuando envíe una carta de queja a una agencia gubernamental, indique porqué se está dirigiendo a ella. Por ejemplo, usted puede pedir que "por favor investiguen mi queja" o "Asesóreme si existe alguna ley que cubra mi queja". No tiene necesidad de enviar una carta especial a la agencia. Simplemente, envíe una copia de la carta que mandó a la compañía y una breve nota a la agencia diciéndoles qué quiere que hagan.

Para encontrar los nombres, números telefónicos y direcciones de las agencias gubernamentales, busque en el frente de su directorio telefónico "Páginas Blancas". Una sección especial en el frente de la mayoría de los directorios contiene una lista de las agencias locales, estatales y federales.

Puede obtener un folleto gratuito que alista muchas agencias gubernamentales. Escriba al Consumer Information Center, Pueblo, CO 81009, y pida el *Consumer Resource Handbook*. (Disponible sólo en inglés.)

Quejas a través de una organización

Cuando usted haya hecho todo lo que pueda por sí mismo, considere si una organización podría ayudarle. Pocos grupos de consumidores manejan quejas individuales, pero varias "líneas de acción" en muchos estados ayudan al

consumidor a resolver problemas individuales. La entrada en escena de una tercera parte en la disputa presenta estas cuestiones a los negocios:

- **El consumidor está decidido a resolver el caso y no lo abandonará.**
- **Dependiendo de la organización, podría haber mala publicidad y pérdida de negocios.**
- **El consumidor podría ser representado por gente con la suficiente experiencia, sofisticación y recursos como para causar problemas al negocio.**

Las líneas de acción son programas voluntarios, usualmente llevados a cabo a través de diarios, periódicos o estaciones de televisión. (Los que llaman a las líneas no son puestos al aire). Estas líneas dan asistencia a gente que tiene dificultades en resolver sus quejas. Ellas se pondrán en contacto con el negocio respaldándolo a usted y tratarán de encontrar una solución. Para enterarse si hay una línea que brinde servicio en su zona, póngase en contacto con el grupo de consumidores local.

Considere sus alternativas

Si usted siente que se le han terminado sus opciones, considere tomar los siguientes pasos:

- **Busque consejo. Existen muchas fuentes de información y consejos. Muchos grupos del consumidor y líneas de acción ofrecen consultas gratuitas sobre problemas del consumidor. Algunas agencias gubernamentales proveen consejos e información relacionados a quejas contra las compañías que regulan. También existen varias publicaciones que proveen sugerencias sobre cómo resolver problemas del consumidor.**
- **Inicie acciones legales en la Corte de Pequeños Reclamos (Small Claims Court). Este es un lugar apropiado para solucionar muchos casos de consumidores (para más información, vea la página 13.)**
- **Póngase en contacto con un abogado. Usualmente, el dinero envuelto en casos del consumidor es poco como para involucrar a un abogado y las acciones judiciales pueden llevarse años en terminar. Pero un abogado puede aconsejarle acerca de sus derechos legales y sus opciones. (Para más información vea la página 12.)**
- **Organice una línea de piquete de consumidores. Usted puede repartir información sobre su caso al público mientras se halle parado enfrente del negocio u oficina de la compañía, mientras que no bloquee el tráfico, viole la ley o diga algo en sus volantes que no pueda probar.**