

Cómo presentar una queja



Consumer Action
www.consumer-action.org

Índice

¿Por qué debe quejarse?	3
Perspectiva general sobre la presentación de quejas	4
Antes de presentar su queja	4
Quéjese lo antes posible	5
Cómo presentar su queja	5
Conserve sus documentos	7
Comuníquese con un superior	8
Comuníquese con agencias del gobierno	9
Cómo quejarse a través de una organización	10
Considere sus alternativas	11
Cómo suspender un pago	12
Sus derechos con tarjetas de crédito	13
Cómo escribir la queja	13
Consulte con un abogado	14
Tribunal de demandas por montos menores	15
Servicios comunitarios de mediación	16
Recursos	16
Muestra de queja por carta	18
Muestra de queja por correo electrónico	19

Esta guía ofrece sugerencias para ayudarlo a obtener resultados cuando tiene algún problema con la compra de mercadería o servicios. Explica la forma apropiada de presentar una queja, y también cómo utilizar agencias del gobierno, grupos del consumidor, abogados y el tribunal de demandas por montos menores. Se incluyen una muestra de una carta de queja y una lista de agencias que manejan quejas.

Todos tenemos derechos de consumidor. Usted tiene el derecho de saber lo que recibirá antes de pagar por el producto o servicio, de obtener lo que pagó, de quejarse si no está satisfecho y de recibir un reembolso de su dinero cuando su queja es legítima.

No existen fórmulas mágicas para obtener resultados con su queja, pero si no se queja y exige resultados no habrá ninguna solución. Esta publicación ofrece sugerencias para ayudarlo a obtener resultados cuando tiene un problema con la compra de mercadería o servicios.

Primero, pregúntese si tiene una queja legítima. ¿Por qué está insatisfecho? ¿Cuál fue el problema? ¿Perderá dinero por haber recibido mercadería o servicios que no fueron los prometidos, o se trata de un verdadero fraude? O ¿lo trató mal algún representante de la compañía?

Si primero considera si su queja es oportuna y válida se ahorrará tiempo y esfuerzo. Pero, debe averiguar si tiene un plazo de tiempo limitado para presentar una queja.

El primer paso debe ser llevar su queja directamente al comercio antes de tomar cualquier otra medida. Con frecuencia, así se puede resolver el problema rápidamente; si el representante de servicio al cliente no lo ayuda, pida comunicarse con un superior. Solicite cortésmente si se le puede transferir la llamada a alguien con la autoridad de ayudarlo a resolver la queja. Si se trata de una compañía pequeña, pida hablar con el dueño.

Por cierto que no podrá resolver una queja sobre fraude o sobre una estafa llamando a la persona que lo estafó: probablemente el estafador se ha desaparecido y de cualquier forma, no es aconsejable comunicarse con estafadores. Sin embargo, debe informarle a las autoridades apropiadas si ha sido cuando víctima de fraude. Existe la posibilidad de que puedan recuperar su dinero, y al menos ayudará a evitar que otros consumidores caigan víctimas del mismo fraude.

Perspectiva general sobre la presentación de quejas

Los siguientes son algunos conceptos que se explican en esta guía:

- **Conozca sus derechos.**
- **Presente su queja de forma oportuna.**
- **Prepare una carpeta o archivo para guardar los documentos y las notas sobre su queja.**
- **Anote tres o cuatro frases que describan su queja de forma clara y concisa.**
- **Sea claro sobre lo que desea.**
- **Sea persistente.**
- **Tenga paciencia y no se enoje.**
- **Solicite la ayuda de un tercero.**
- **Considere llevar su queja ante los tribunales.**

Antes de presentar su queja

Repase lo que ocurrió y considere sus opciones y derechos. Considere los hechos del caso y lo que desea como resultado. Anote:

- **una descripción breve de su queja;**
- **sus derechos;**
- **por qué considera que el comercio debe hacer algo por usted; y**
- **cómo desea que el comercio resuelva el problema.**

Si no está seguro sobre qué derechos tiene o cómo proceder, busque más información por Internet o comuníquese con un grupo de consumidor y hable con ellos sobre su situación. Hablar con una organización calificada podría ayudarlo a decidir cómo manejar el problema. Además, muchas agencias tienen publicaciones que explican los derechos del consumidor y cómo resolver quejas.

Puede consultar la Guía del Consumidor (Consumer Action Handbook), una publicación gratuita que contiene un listado de muchas agencias en www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Consumidores.shtml. Solicite una copia impresa en www.usa.gov/gobiernousa/publicaciones/ordenar-guia.shtml o lea y descargue una copia en www.usa.gov/gobiernousa/publicaciones/ver-guia.pdf.

Estudie toda la información impresa que tenga sobre el caso, como:

- **cualquier anuncio que haya visto, o folletos, garantías, u otros documentos que describan el producto o servicio y cómo debe funcionar.**
- **toda la correspondencia entre usted y la empresa.**
- **todos los demás documentos que recibió de la compañía, incluso contratos, instrucciones, recibos y facturas.**

Si firmó un contrato, léalo detenidamente y solicite que la compañía le explique todo lo que no entienda. El contrato o la garantía podrían limitar sus opciones u otorgarle ciertos derechos. Es importante que haga todo lo necesario para cumplir con sus obligaciones en el contrato.

Decida qué es lo que desea por parte de la compañía, ya sea el arreglo o la sustitución del artículo, un reembolso, el cambio por otro artículo, alguna corrección en los archivos de la empresa o el pago por daños. Considere si estaría dispuesto a llegar a un acuerdo. Le podría resultar más fácil resolver la queja si acepta llegar a un acuerdo que no incluya un reembolso completo.

Quéjese lo antes posible

Cuanto antes presente su queja, mejores serán las posibilidades de llegar a un acuerdo satisfactorio. En ciertos casos, en especial en las disputas sobre facturación, es posible que la compañía no tenga responsabilidad legal si usted no se queja dentro de un plazo razonable después de haber descubierto el problema o de recibir la factura. Por eso es importante leer todas las facturas y los estados de cuenta en cuanto los reciba.

Las políticas de algunos comercios permiten la devolución de artículos dentro de un plazo corto. Si espera demasiado, perderá el derecho de que le reembolsen el dinero. Además, le puede resultar difícil defenderse si espera mucho tiempo. Si compra un televisor y no lo devuelve por tres meses, puede resultar difícil convencer a la tienda de que no funcionó desde un principio.

Cómo presentar su queja

El primer paso para quejarse es presentar su problema de manera clara. El no poder comunicarse de forma efectiva a menudo le dificultará resolver la queja. Tenga a la mano toda la información pertinente cuando se comunique con la compañía, incluso: una descripción del artículo; su número de cuenta y demás información para que la compañía pueda identificar la operación; su recibo, la factura o el cheque cobrado; y una explicación clara y breve sobre lo que está mal y lo que desea de la compañía.

No se emocione: Hable con calma y de forma cortés. Piense en cómo podría reaccionar la persona con la que habla. Si usted levanta la voz, esa persona probablemente se enojará y le gritará a usted o simplemente le colgará el teléfono. El manejo de quejas puede ser un trabajo difícil. Si usted se lo dificulta más a la persona que le atiende, es probable que reaccione de forma negativa.

Tome notas sobre todas las conversaciones que tenga sobre la queja, incluso la hora y la fecha de sus llamadas, los nombres de todos con quienes habló en la compañía y lo que dijeron.

Se puede quejar por teléfono, en persona, o por correspondencia o correo electrónico.

Primero hable por teléfono o envíe un correo electrónico para informarle a la compañía sobre el problema y tratar de resolverlo. Es probable que se pueda dar cuenta rápidamente si le resolverán el problema.

Vaya a la compañía para devolver la compra, o si fuera necesario, para reunirse con alguien para que examine el artículo, el recibo o los estados de cuenta. Las quejas en persona ayudan a darle fuerza al asunto, pero no siempre son necesarias. Vaya con un amigo si le preocupa que lo maltraten o si desea tener un testigo.

A veces los problemas pueden resolverse con una llamada, un correo electrónico o una visita. Tal vez le informen que no está usando el artículo de forma apropiada, o que la compañía está dispuesta a darle un reembolso sin argumentos.

Pero al darse cuenta que se ignoran sus intentos de comunicarse con la compañía o que se rehúsan a ayudarlo, comience a poner por escrito sus comunicaciones. A veces los comercios ignoran las quejas hasta verlas por escrito. Aun si envía un mensaje por correo electrónico, resulta buena idea imprimir una copia y enviarla por correo. Siempre envíe las cartas de queja por correo certificado o con aviso de retorno. De esta forma tendrá constancia de que la compañía recibió su comunicación.

Las quejas por correo electrónico y por carta son importantes porque:

- **crean un registro escrito de su queja con la compañía;**
- **preservan sus derechos ante la ley;**
- **ayudan al comercio a comprender su versión del asunto;**
- **hacen partícipes a las agencias del gobierno a las que usted envía copias y las alertan sobre las prácticas de la firma;**
- **cimentan las bases para un caso o una defensa legal en el futuro; y**
- **le advierten a la empresa que usted considera que el asunto es algo serio.**

Las quejas por correo electrónico o carta no deben ser largas; las cartas largas pueden resultar una desventaja si los representantes no tienen tiempo de leerlas o si las toman como críticas sin sentido y deciden ignorarlas.

Tómese el tiempo de preparar una explicación de su problema en 250 palabras o menos. Incluya su nombre, dirección y número de teléfono, y números de cuenta o de la factura, si hubiera. (Sin embargo, si le va a enviar copias de su carta a otras personas, tache los números de cuentas en las copias.)

Si aplica, incluya una copia de su cheque cobrado, recibo u otros documentos. Guarde una copia de todas las comunicaciones que envíe y reciba. Si no tiene respuesta en el primer contacto, envíe otro. Simplemente envíe el mismo correo electrónico o la misma carta y agregue la frase, “Este es mi segundo intento de comunicarme con usted sobre este asunto”.

Recuerde: Siempre envíe las cartas de queja por correo certificado o con aviso de retorno. El recibo del correo será la prueba de que se efectuó la entrega. No borre los correos electrónicos que envía; guárdelos o haga copias para poder consultarlos después.

Conserve sus documentos

Es posible que necesite ciertos documentos o pruebas para ganar su caso o probar que pagó por el artículo. Estos pueden ser recibos, estados de cuenta de su tarjeta de crédito, capturas de pantalla del sitio web de la compañía, pedidos de reparación y/o la garantía.

Guarde sus recibos y cualquier prueba de compra hasta estar seguro que no los necesitará: La compañía puede exigirle prueba de compra antes de resolver una queja o arreglar un artículo bajo garantía. Tenga presente que no necesita enviar por correo el formulario de garantía del producto para reclamar sus derechos por un artículo cuya garantía está vigente; son suficientes el recibo y el código de barras (Universal Product Code, o UPC por sus siglas) del paquete. Si la compra fue en línea, es posible que pueda imprimir otro recibo desde el sitio web de la compañía.

Si no tiene copia de la factura de su tarjeta de crédito o del cheque cobrado, es posible que en el sitio web del banco pueda imprimirlos, o que pueda solicitar una copia en el banco. (Los bancos pueden cobrarle por copias de archivos más antiguos.)

Nunca envíe los recibos o cheques originales a la compañía o a una agencia que maneja quejas; siempre envíe copias. También pueden resultar muy útiles las copias de mensajes de correo electrónico o cartas. Si la firma dice no saber nada de usted, las copias de cartas (con recibos y prueba de entrega) o los mensajes de correo electrónico con fecha pueden ayudarlo a resolver el problema.

Comúniquese con un superior

Si falla en su primer intento de queja, comuníquese con un superior en la empresa. Si el vendedor no lo puede ayudar, pida hablar con un supervisor o gerente de la tienda, y después con el dueño o con la sede central de la compañía. Las empresas más grandes con frecuencia tienen departamentos de relaciones con clientes o departamentos de quejas del consumidor a los que les puede pedir ayuda. Si todo lo demás no da resultados, solicite que lo comuniquen con el departamento de “retención del consumidor”, el cual se encarga de retener a clientes.

No dude en enviarles cartas de queja al dueño, presidente, director ejecutivo (“chief executive officer”, o CEO por sus siglas) o asesor jurídico de la compañía en su sede ejecutiva. Estos funcionarios deben enviar su carta a la persona apropiada, y pueden tomar pasos para resolver la disputa sin demoras. Los funcionarios de alto nivel son sensibles a la imagen de la empresa y con frecuencia están más dispuestos a encontrar soluciones a las quejas. A los altos ejecutivos no les agrada recibir quejas del consumidor, y el personal de alto nivel con frecuencia interviene para resolver problemas rápidamente antes de que se entere el jefe principal.

Para obtener el nombre y la dirección del presidente o de las oficinas ejecutivas, ingrese “CEO” y el nombre de la compañía en un buscador de internet o llame a cualquier oficina de la compañía para solicitar esa información.

Tanto las compañías nacionales como las extranjeras están obligadas a presentar ante la SEC (Securities and Exchange Commission) sus registros de emisión, informes periódicos y otros documentos. Dichos documentos deben presentarse de forma electrónica a través de EDGAR (www.sec.gov/edgar.shtml). Acceso a esta información es gratuito para el público. Los informes son una buena fuente de información para encontrar la dirección y el número de teléfono de la sede central de la empresa o de su asesor jurídico. Otras fuentes de esta información son Hoovers (www.hoovers.com), Google Finance (www.google.com/finance) y Yahoo Finance (finance.yahoo.com).

Otra fuente de información sobre ejecutivos de empresas es el sitio web Jigsaw (www.jigsaw.com), un directorio comercial donde podrá encontrar datos de contacto e información sobre empresas privadas y públicas. El sitio ofrece una búsqueda gratuita a quienes se registran. Además, cada vez que usted le proporcione a Jigsaw los datos de alguna empresa, recibirá acceso gratuito.

Para llamar a la oficina del ejecutivo, marque el número general de la compañía, dígales el nombre del ejecutivo y pida hablar directamente con él. En la mayoría de los casos lo comunicarán con alguien que tomará su queja en serio. Si no logra comunicarse durante el horario hábil, trate de llamar después de las horas de trabajo para ver si tienen un directorio de empleados que le permita buscar por nombre. Deje un breve mensaje informativo sobre su problema y solicite que se le regrese la llamada.

A veces se da una compañía que pone muchas trabas a las quejas. Le pueden decir, “la persona con la que tiene que hablar no se encuentra en la oficina hoy, llame la semana que viene”, o “deje su número y le regresaremos la llamada”. Esto puede ser una señal de que la compañía está dándole rodeos. Si no se le está tomando en serio, puede ser que haya llegado el momento de acudir a alguien con mayor responsabilidad en la empresa, de quejarse con una agencia del gobierno o de considerar alguna acción legal.

Comuníquese con agencias del gobierno

Las agencias del gobierno no siempre intervienen para resolver su caso, pero algunas se comunican con la compañía para abrir la comunicación. Por ejemplo, si usted se queja ante la comisión de servicios públicos del estado sobre una compañía telefónica, le podrían pedir a la compañía telefónica que explique su posición. Un regulador gubernamental de servicios financieros podría comunicarse con su banco para solicitar su versión de los hechos. El procurador general del estado (“attorney general”) y el fiscal municipal (district attorney) manejan muchos casos que no pertenecen a la jurisdicción de cualquier otra agencia del gobierno. Algunas oficinas de la fiscalía tienen unidades que ofrecen mediación para quejas del consumidor.

Ninguna agencia puede forzar a un comercio a resolver la queja de un individuo, pero el interés del gobierno en el caso puede convencer a la compañía a resolver la disputa. Los comercios que ignoran la mayoría de las quejas del consumidor con frecuencia resuelven casos que son enviados a agencias del gobierno (o a grupos del consumidor, asociaciones comerciales o líneas de acción).

Las agencias del gobierno pueden resultar excelentes fuentes de información sobre derechos del consumidor y sobre las leyes y reglamentos que deben cumplir las empresas. Si no está seguro si la compañía infringió una ley, llame a la agencia del gobierno apropiada y solicite información sobre sus derechos.

Muchos comercios están regulados directamente por agencias del gobierno, tal como el departamento de seguros o de bancos. Estas agencias reciben quejas sobre las compañías que regulan e investigan alegaciones de infracciones de la ley por parte de dichas empresas. Las agencias dependen de los consumidores quienes les avisan sobre las compañías que están realizando prácticas ilegales. Aunque la agencia no pueda ayudarlo a resolver su queja, su caso podría servirle para detener una práctica comercial injusta.

Si su queja tiene que ver con una compañía que opera fuera del estado, es posible que aun así pueda obtener asistencia por parte de agencias del gobierno en su estado. También puede comunicarse con una agencia del gobierno federal para quejarse sobre firmas que operan fuera del estado.

Las agencias del gobierno por lo general prefieren que presente su queja por

correo electrónico, teléfono, o correo; no en persona. La mayoría de agencias no están preparadas para atender al público en sus oficinas sin cita. Algunas tienen formularios de queja especialmente para consumidores. Para asegurarse que está quejándose con la agencia apropiada, visite su sitio web o llame antes de presentar una queja, o pregúntele a algún grupo del consumidor con qué agencia debe comunicarse.

Cuando llame o presente una queja a una agencia del gobierno, indique lo que está solicitando. Por ejemplo, solicite que "Por favor se investigue mi queja", o "Se me informe si alguna ley cubre mi queja".

Para ubicar las agencias apropiadas, consulte la Guía del Consumidor (Consumer Action Handbook). Es gratuita y contiene un listado de muchas agencias. Se encuentra en www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Consumidores.shtml, o solicite una copia impresa de la guía en www.usa.gov/gobiernousa/publicaciones/ordenar-guia.shtml o lea y descargue una copia en formato PDF en www.usa.gov/gobiernousa/publicaciones/ver-guia.pdf.

Si no encuentra la información que necesita, busque los nombres, números de teléfono y direcciones de las agencias del gobierno en su directorio telefónico. La mayoría contienen una sección especial sobre el gobierno con un listado de agencias locales, estatales y federales.

Cómo quejarse a través de una organización

Cuando ya ha hecho todo lo posible por su cuenta, considere si alguna organización lo puede ayudar. En muchas localidades las filiales del Better Business Bureau (BBB) asisten al consumidor con ciertas quejas. Puede presentar su queja en línea en www.bbbonline.org.

Pocos grupos del consumidor manejan quejas particulares, pero las "líneas de acción" (action lines) en muchos estados ayudan al consumidor a resolver problemas. El incluir a un tercero en la disputa puede enviarle a la empresa una señal que:

- **usted está resuelto a seguir el caso hasta el final y no se dará por vencido;**
- **dependiendo de la organización, podría haber publicidad negativa y pérdida de ventas; y**
- **a usted podrían representarlo personas con experiencia, sofisticación y recursos suficientes para causarle problemas a la compañía.**

Las líneas de acción son programas de voluntarios, por lo general manejados a través de periódicos y estaciones de radio o televisión. (Las personas que

llaman a la línea de acción no salen al aire.) Asisten a personas que tienen dificultades para resolver quejas. Pueden comunicarse de parte suya con la compañía para tratar de llegar a un arreglo. Es posible que usted conozca una estación local que maneja quejas del consumidor. Para averiguar si en su localidad hay una línea de acción afiliada a Call for Action, visite su sitio web en www.callforaction.org.

Considere sus alternativas

Si piensa que se le han acabado las opciones, considere los siguientes pasos:

Pida consejos. Existen muchas fuentes de información y consejos. Muchos grupos del consumidor y líneas de acción ofrecen consultas gratuitas sobre problemas del consumidor. Algunas agencias del gobierno proporcionan consejo e información sobre quejas contra compañías a las que regulan. Existen muchas publicaciones que ofrecen sugerencias útiles para resolver problemas del consumidor.

Presente una demanda en el tribunal de montos menores. Este tribunal es el lugar apropiado para resolver muchos casos del consumidor.

Consulte con un abogado. Generalmente, el dinero que se maneja en casos del consumidor no es suficiente para contratar un abogado y además los procedimientos legales pueden tomar años. Pero un abogado le puede aconsejar sobre sus derechos legales y opciones.

Realice un piquete. Puede entregarle al público información sobre su caso parado al frente de la tienda o de las oficinas de la compañía, siempre que no obstaculice el tránsito, infrinja la ley o diga algo en las hojas informativas que no pueda probar.

Utilice la presión social. En la era de Internet ha aumentado la oportunidad de avergonzar públicamente a una empresa. Es posible publicar su historia en línea a través de reseñas, blogs, comentarios y medios sociales como Facebook y Twitter. Muchos sitios para quejas le permiten publicar quejas o escribir reseñas de la compañía. (Para encontrarlos haga una búsqueda por Internet.) Igual que con los piquetes, nunca publique algo que no pueda probar o defender en un tribunal, porque la compañía podría iniciar una acción legal en su contra si exagera o hace declaraciones falsas. Sin embargo, este puede ser un método efectivo porque un gran número de empresas vigilan los medios sociales para resolver quejas antes de que creen publicidad negativa o perjudiquen la marca.

Diseñe un sitio web o una página en un medio social. Ciertos consumidores descontentos han sido muy originales y han creado sitios web para criticar (u "odiar") a ciertas empresas por sus malas prácticas. Es importante recordar que la compañía puede tratar de tomar medidas legales en su contra y aunque probablemente usted tenga el derecho de la libertad de palabra, el

defenderse le puede resultar caro. (Para protegerse de una demanda, debe tener suficiente seguro contra responsabilidad en su póliza de alquiler o de propietario.) La mayoría de estos sitios aceptan publicaciones de otros consumidores disgustados.

Cómo suspender un pago

Usted puede suspender el pago de un cheque o de un pago electrónico de su cuenta de banco. Este es un remedio tradicional del consumidor, pero no funciona en todos los casos y es posible que no termine con la disputa.

La suspensión del pago de un cheque significa que usted le ordena al banco que no pague un cheque que giró, pero no hay garantía de que el banco pueda hacerlo. La mayoría de los bancos cobran \$30 o más por una suspensión de pago. Estas órdenes por lo general caducan en seis meses. Cuando usted suspende el pago, la compañía no podrá obtener el dinero, a menos que lo haya cobrado antes de la suspensión. Con frecuencia, los comercios cobran los cheques inmediatamente para evitar la suspensión del pago.

Para suspender un pago electrónico de su cuenta de banco, tendrá que notificarle al banco por lo menos tres días hábiles antes del día programado para la operación. (Es posible que aplique un cargo por la suspensión.) La notificación la puede hacer verbalmente o por escrito. Sin embargo, si la hace verbalmente, el banco puede requerir que usted le envíe una notificación por escrito dentro de un plazo de 14 días. De no proporcionarla, podría caducar la orden verbal de suspensión.

Si usted le ha dado a una compañía su autorización previa para retirar dinero de su cuenta de banco, tendrá que revocarla con la empresa. Los acuerdos de retiros autorizados previamente se realizan entre el consumidor y el comercio; el banco no puede cancelarlos hasta que usted le notifique al comercio o al vendedor. Escriba directamente a la compañía para solicitarle que no se efectúen más retiros de su cuenta. La suspensión de pago podría resultar difícil sin la cooperación de la compañía. Usted le debe entregar al banco una copia de la carta e informarle que ya no autoriza esos cargos y que la compañía o el vendedor ya han sido notificados. Guarde una copia de la carta para sus archivos.

Una vez que haya suspendido el pago debe informarle inmediatamente a la compañía (o a la persona) lo que ha hecho y por qué. Lo puede hacer por teléfono pero también debe enviarles una carta para crear un récord por escrito sobre su posición. (Si usted no explica la situación, la compañía puede suponer que está tratando de quedarse con el artículo sin pagarlo.) Cuando suspende el pago de un artículo, debe devolvérselo a la compañía.

Sus derechos con tarjetas de crédito

Comuníquese con la compañía emisora de la tarjeta de crédito. Si pagó con tarjeta de crédito, el banco emisor podría ayudarlo a resolver el problema. Es importante que el banco reciba su notificación sobre un error en la facturación dentro de los 60 días del estado de cuenta mensual que contenga los cargos no autorizados. Es posible que le soliciten que presente la disputa por escrito.

El emisor de su tarjeta de crédito investigará el caso y podría decidir en su favor si cree que su queja es legítima. Mientras se investiga su caso no tendrá que pagar la cantidad en disputa en su estado de cuenta, pero el banco puede cobrarle intereses por la cantidad que no haya pagado si decide en contra de usted. (No deje de pagar la cantidad de la cuenta que no está en disputa.) Si el banco decide a favor suyo, le otorgará un crédito por el monto en disputa. Aunque decida en su contra, puede solicitar un reembolso en los tribunales o por otras acciones, por ejemplo, quejándose ante una agencia del gobierno.

El proceso para suspender pagos de tarjeta de crédito que han sido preautorizados y que se repiten de forma regular es un poco diferente al proceso para resolver disputas sobre cargos en la tarjeta. Primero, escriba al comercio al que se le dirige el pago y pida que suspendan los cobros. Segundo, notifiquele a su banco sobre cualquier cargo que considere erróneo. Es posible que el emisor de la tarjeta le pida que presente su disputa por escrito o que describa el asunto en un formulario.

Cómo escribir la queja

Vea las muestras de queja por carta y de queja por correo electrónico en las páginas 18 y 19. Copie y adhiera el texto o descargue las muestras como expedientes de texto simple en http://www.consumer-action.org/downloads/sample_complaint_letter_email_sp.txt e ingrese su información personal.

- **En su carta o correo electrónico, incluya su nombre, dirección y número de teléfono.**
- **Indique el motivo de su queja, cuándo y dónde ocurrió la compra o el contrato, y cualquier otra información pertinente, como marca, modelo o número de serie del artículo, o su número de cuenta.**
- **Describa el problema breve y claramente, lo ideal son 250 palabras o menos, y qué desea que hagan para resolverlo.**
- **Indique una cantidad de tiempo específica en la que debe recibir una respuesta (como 10 ó 14 días), y que solicitará ayuda legal o tomará otros pasos si el asunto no se resuelve. No es**

necesario que les informe exactamente qué hará.

- **Escriba “CC” al final de la carta si le está enviando copias a alguien, como a un grupo local del consumidor o la oficina de la fiscalía. En los correos electrónicos, use el campo designado para CC para enviarle una copia a agencias del gobierno, organizaciones o medios de comunicación. (Recuerde borrar el número de cuenta o de Seguro Social de las copias CC antes de enviarlas.)**
- **Indique si adjunta copias de documentos de apoyo. (Nunca envíe los originales.)**
- **Guarde una copia de toda comunicación y documento de apoyo.**

Consulte con un abogado

A veces su única alternativa es contratar a un abogado u olvidar el asunto. Si cree que su mejor opción es una demanda, pero el monto es mayor al límite del tribunal de reclamos por montos menores o no se puede presentar el reclamo ante dicho tribunal, tal vez sea necesario contratar a un abogado.

Sin embargo, la mayoría de los casos de consumidor no son de un monto de dinero suficiente para que valga la pena contratar un abogado. Es posible que no encuentre un abogado que lo quiera ayudar o que conozca los problemas legales que su problema representa. Pueden transcurrir muchos años antes de que un tribunal decida su caso.

Si desea consultar con un abogado pero no sabe cómo encontrarlo, comuníquese con un servicio de remisión de abogados (Lawyer Referral Service). (Consulte la sección Recursos en la página 16, o llame a la barra de abogados de su condado.) Si no puede pagar los honorarios de un abogado, averigüe si en su condado hay una agencia de asistencia legal o una asociación de abogados que puedan ayudar a consumidores de bajos ingresos para obtener consejo legal.

En muchas quejas del consumidor, los montos son demasiado pequeños para que valga la pena consultar con un abogado, pero aun así puede resultar provechoso en algunos casos:

- **Si lo están demandando, definitivamente necesitará asesoría legal. Si no se presenta en el tribunal o no obtiene asesoría legal le puede costar mucho. Aun si sabe que va a perder el caso, el consejo de un abogado puede ayudarlo a reducir la cantidad que tendrá que pagar.**
- **Podría beneficiarle que un experto legal lea o revise algún documento. Si está por comprar una casa o firmar un contrato, un abogado puede asegurarse que el contrato no incluya**

alguna cláusula que le pueda costar dinero.

- **Sólo discutir el asunto con un abogado podría resultarle útil. Si las agencias del consumidor le dicen que su única opción es presentar una demanda, un abogado le puede informar sobre los costos y lo que puede esperar.**
- **En ciertos casos, una carta de un abogado puede resolver el problema.**

Por ejemplo, si usted acaba de firmar un contrato por la compra de un auto después de haber sido sujeto a tácticas de venta agresivas, la carta en la que un abogado disputa esas prácticas podría convencer al concesionario a cancelar el contrato.

Tribunal de demandas por montos menores

Este es el tribunal donde se resuelven disputas por montos menores. Sus reglamentos y requisitos varían mucho de un estado a otro, por lo que el primer paso es conocer las reglas para presentar un caso en su estado.

Nolo es una editorial de publicaciones de autoayuda legal que ofrece un listado en línea sobre los límites de reclamaciones en los tribunales de demandas menores de cada estado: www.nolo.com/legal-encyclopedia/small-claims-suits-how-much-30031.html.

Busque en línea o en el directorio telefónico el número de teléfono de su tribunal de demandas por montos menores. Por lo general, la demanda la debe presentar en la ciudad o en el condado donde la compañía con la que tiene la disputa tiene una oficina o donde ocurrió la operación. Generalmente cobran un recargo por registrar el caso.

Estos son algunos consejos generales sobre las demandas en el tribunal de montos menores:

- **Antes de presentar el caso, entérese sobre las limitaciones y los requisitos del tribunal. Estos incluyen la cantidad máxima por la que puede presentar una demanda y las restricciones en ciertos tipos de casos. Nolo ofrece un listado gratuito en línea de los estatutos y las limitaciones de cada estado: www.nolo.com/legal-encyclopedia/statute-of-limitations-state-laws-chart-29941.html.**
- **Consulte con el actuario del tribunal (“court clerk”) sobre cómo presentar su caso. Si no lo presenta de forma apropiada podrían rechazarlo.**
- **Dele la oportunidad a la compañía de resolver el problema.**

Antes de presentar la demanda, notifíquelo de su intención por carta.

- **Explíquelo a la firma por qué considera que le deben dinero, y la cantidad específica que está solicitando.**
- **Averigüe el nombre legal de la compañía, y utilícelo en la demanda.**
- **Notifique formalmente a la empresa sobre su demanda. Consulte con el actuario del tribunal sobre la forma de hacerlo.**
- **Prepare su caso. Reúna las pruebas y considere si tiene testigos que declaren en su favor. Practique su presentación explicándole su caso a sus amistades. Pregúnteles si comprenden su posición y si su argumento es bueno. Sea claro y conciso.**

Si visita un tribunal de demandas de montos menores antes de la fecha en que tiene que presentar su caso, podría sentirse más cómodo con el proceso observando cómo comparecen los demás ante el juez.

Por lo general, el juez le pedirá que hable usted primero y luego el demandado. Luego el juez hará preguntas y considerará las pruebas. Aunque gane el caso, no tendrá garantías de recibir su dinero. Si la persona se opone a pagar tendrá que tomar medidas para forzarlo. Consulte con el actuario del tribunal sobre cómo puede hacerlo.

Para obtener más información sobre el tribunal de demandas por montos menores, dirijase a las preguntas y respuestas que Nolo ofrece en línea en www.nolo.com/legal-encyclopedia/small-claims-courtfaq-29071.html, u obtenga una copia de la guía "Everybody's Guide to Small Claims Court" por Ralph Warner, publicado por Nolo. Consulte si su biblioteca pública tiene una copia antes de comprar el libro.

Servicios comunitarios de mediación

Muchos estados ofrecen mediación a través de servicios comunitarios o a través de los tribunales para asistir a las partes en disputa a llegar a un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral. El sitio web de National Association for Community Mediation ofrece un localizador de programas (www.nafcm.org) para ayudarlo a encontrar programas en su comunidad.

Recursos

Better Business Bureau (www.bbbonline.org): Se pueden presentar quejas sobre empresas.

Consumer Action (www.consumer-action.org): Llame al 415-777-9635 o

envíe un mensaje por correo electrónico para obtener consejos y remisiones. Obtenga folletos gratuitos en varios idiomas.

Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) (www.consumerfinance.gov): Presente quejas sobre tarjetas de crédito y demás servicios financieros.

Consumer Product Safety Commission (CPSC) (www.saferproducts.gov): Presente y lea quejas sobre la seguridad de productos de consumo.

Federal Communications Commission (FCC) (www.fcc.gov) (<http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>): Se pueden presentar quejas sobre líneas telefónicas fijas y móviles y también sobre problemas con mercadeo telefónico, banda ancha (Internet) y transmisiones de televisión.

Federal Trade Commission (www.ftc.gov): Se pueden presentar quejas sobre prácticas comerciales injustas o engañosas, fraude, estafas, informes de crédito y sobre abusos en el cobro de deudas.

Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) (www.finra.org/Investors/ProtectYourself/p118628): Se pueden presentar quejas sobre firmas de corretaje o sobre asesores de inversiones o finanzas bajo el programa de mediación de FINRA.

Help With My Bank (Comptroller of the Currency) (www.helpwithmybank.gov): Aceptan quejas sobre bancos nacionales (que llevan "National" o "NA" en su nombre).

Legal Services Corporation (www.lsc.gov): Encuentre asistencia legal para familias e individuos de bajos ingresos.

National Association of Attorneys General (AGs) (www.naa.org): Encuentre la oficina local del procurador de su estado (attorney general) para presentar una queja sobre fraude o prácticas comerciales injustas.

National Association for Community Mediation (www.nafcm.org): Encuentre una organización local de mediación.

National Association of Consumer Advocates (www.naca.net): Le permite encontrar un abogado en asuntos del consumidor según la localidad y especialidad que indique en su búsqueda.

National Association of Insurance Commissioners (www.naic.org): Encuentre su regulador estatal de seguros para presentar quejas sobre asuntos de seguros.

National Motor Vehicle Title Information System (NMVTIS) (www.nmvtis.gov): Obtenga acceso a información importante sobre el historial de un vehículo.

Securities and Exchange Commission (SEC) (www.sec.gov): Presente quejas relacionadas con inversiones.

Consumer Action Handbook (www.usa.gov/topics/consumer.shtml): obtenga este recurso gratuito para ayudarlo a quejarse con efectividad.

Muestra de queja por carta

Su nombre

Dirección

Número de teléfono

Funcionario de la compañía

Nombre de la compañía

Dirección de la compañía

Fecha

Estimado(a) (tratamiento) ____:

Deseo quejarme sobre ____ (nombre del producto o servicio, con número de serie o de cuenta) que compré el ____ (fecha y lugar de la compra).

Mi queja se debe a que ____ (motivo por el que no está satisfecho). Para resolver este problema deseo que ustedes ____ (lo que desea que la compañía haga por usted).

Cuando me enteré de este problema, me comuniqué con ____ (nombre de la persona y fecha de llamada) en su compañía y me informó que no se podía hacer nada sobre mi problema. Creo que esta respuesta fue injusta porque ____ (motivo por el cual considera que la compañía tiene una obligación con usted). Deseo que me expliquen por escrito la posición de la compañía y lo que haran para resolver mi queja.

Espero su respuesta lo antes posible para resolver este problema. De no tener respuesta suya dentro de los próximos ____ días, presentaré quejas ante las agencias del consumidor apropiadas y consideraré mis alternativas legales. Adjunto copias de mi ____ (recibo u otra prueba de pago y documentación de la queja).

Pueden comunicarse conmigo en la dirección y número de teléfono arriba mencionados.

Atentamente,

(Firme y escriba su nombre a máquina)

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

ADJ: (si la hubiera, adjunte y liste la documentación relacionada con la transacción y la queja)

Muestra de queja por correo electrónico

De: Su nombre <minombre@myemailprovider.net>

Tema: (Descripción breve de su queja)

Fecha: La mayoría de los programas de correo electrónico la ingresan automáticamente

A: (Ingresa la dirección del correo electrónico de la persona a quien se dirige.)

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

Estimado(a) (tratamiento) _____:

Deseo quejarme sobre _____ (nombre del producto o servicio, con número de serie o de cuenta) que compré el _____ (fecha y lugar de la compra).

Mi queja se debe a que _____ (motivo por el que no está satisfecho). Para resolver este problema deseo que ustedes _____ (lo que desea que la compañía haga por usted).

Cuando me enteré de este problema, me comuniqué con _____ (nombre de la persona y fecha de llamada) en su compañía y me informó que no se podía hacer nada sobre mi problema. Creo que esta respuesta fue injusta porque _____ (motivo por el cual considera que la compañía tiene una obligación con usted). Deseo que me expliquen por escrito la posición de la compañía y lo que harán para resolver mi queja.

Espero su respuesta lo antes posible para resolver este problema. De no tener respuesta suya dentro de los próximos _____ días, presentaré quejas ante las agencias del consumidor apropiadas y consideraré mis alternativas legales. Adjunto copias de mi _____ (recibo u otra prueba de pago y documentación de la queja).

Pueden enviarme su respuesta a la dirección de este correo electrónico o llamarme al (número de teléfono).

Atentamente,

(su nombre completo)

Nota: En nuestro sitio web en http://www.consumer-action.org/downloads/sample_complaint_letter_email_sp.txt, podrá descargar expedientes de texto de estas muestras de carta y de correo electrónico.

Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de la educación y defensa del consumidor en todo el país, Consumer Action habilita a personas de bajos a moderados ingresos e inglés limitado a prosperar financieramente.

221 Main Street, Suite 480
San Francisco, CA 94105
415-777-9635
info@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
213-624-8327
outreach@consumer-action.org

Washington, DC
202-670-3601
dc-office@consumer-action.org

Línea directa de consejo y remisiones
para el consumidor

Presente quejas del consumidor a nuestra
línea de asesoría y remisiones:
hotline@consumer-action.org o 415-777-9635

Se hablan chino, inglés y español