

## Cómo presentar una queja

Si usted tiene un problema con un negocio que no puede resolver solo, considere la opción de presentar una queja con el Departamento de Protección al Consumidor.

### ¿Quién puede presentar una queja?

Aceptamos quejas de consumidores de Wisconsin y de consumidores fuera del estado de Wisconsin si se trata de un negocio de Wisconsin.

Nuestro enfoque principal es asegurar prácticas justas de comercio bajo los estatutos de Wisconsin y los códigos administrativos. Principalmente proveemos apoyo para problemas entre consumidores y negocios, en lugar de transacciones de negocio a negocio o consumidor a consumidor.

Transacciones de consumidor a consumidor que se hacen a través del internet, venta de garaje, o desde el césped, entrada, o transacciones similares son transacciones privadas con poco o no regulación o protección del gobierno. Los consumidores deben ser cautelosos con tales transacciones.

Resolver una disputa con la otra parte de una transacción de consumidor a consumidor puede requerir consejo legal de un abogado privado.

### ¿Cuándo presentar una queja?

Usted puede presentar una queja con nosotros en cualquier momento, pero preferimos que haga un intento razonable para resolver un problema directamente con el negocio antes de contactarnos. La mayoría de los negocios dependen de clientes satisfechos, y típicamente los negocios de buena reputación harán un esfuerzo honesto para resolver los problemas pero primero hay que dejarles saber que existe un problema.

Vaya directamente con el vendedor primero e identifíquese. Permanezca tranquilo, respetuoso, y amable. Explique el problema con claridad. Sea específico y razonable en cuanto a lo que quiere – reemplazo, reembolso, o reparación. Proporcione copias de documentos relevantes, pero **mantenga los originales.** Escuche bien a la explicación del vendedor y lo que ofrecen como

solución. A lo mejor van a tener que hacer un compromiso.

No se enoje si el vendedor se vuelve enojado o está siendo terco. A lo mejor va a tener que escribir una carta al negocio para que la persona adecuada escuche su situación. Asegure que la carta está nítida y concisa. Asegure incluir lo siguiente:

- Identifique el producto o servicio que compró
- Proporcione la fecha y como compró el producto o servicio
- Incluya todos los detalles importantes
- Describa el problema con claridad
- Provea una historia corta del problema
- Haga una lista de los intentos que haya hecho para resolver el problema
- Mande **copias** de los documentos
- Proporcione una fecha razonable para que ellos le respondan
- Incluya como ellos pueden contactar a usted

## ¿Porque presentar una queja?

Si no está exitoso al resolver el problema con la otra parte dentro de un plazo razonable, no está satisfecho con la resolución, o no puede hacer contacto con la compañía, es posible que le podamos ayudar a usted. A algunos negocios no les molesta trabajar directamente con el consumidor, mientras que otros respondan mejor después de que se meta Protección al Consumidor.

## ¿Cómo presentar una queja?

Todas las quejas tienen que estar presentadas por escrito. Usted puede presentar una queja en línea, por correo electrónico, correo, o fax.

Formularios de queja que se tratan de un tema específico como dueño/inquilino, mejoras del hogar, televendedores, etc. Están disponibles en línea, por correo, o por fax.

Cuando sea posible, presente su queja en línea en la página web:

**[datcp.wisconsin.gov](http://datcp.wisconsin.gov)**

y seleccione "Presentar una Queja" bajo el enlace de "Consumidor"

También puede llamar a nuestra línea de información para pedir un formulario de queja por correo o fax:

**Llamadas gratuitas en WI:**

**1-800-422-7128**

(608) 224-4976

Devuelva el formulario completo con copias (**no originales**) de

todos los documentos que apoyan su queja.

## ¿Qué pasa después de presentar una queja?

Ya que recibamos su queja, la ingresamos a nuestra base de datos según el orden en que fue recibido y la asignamos un número de archivo. Ese número debe estar en toda la correspondencia relacionado con su queja.

Le contactaremos por correo ya que hemos revisado su queja. Favor de tener en cuenta que se puede tardar hasta 2 o 3 semanas para revisar las quejas.

Intentaremos contactar el negocio sobre su queja. A veces no podemos encontrar una dirección válida para el negocio o rehúsan responder. Aunque no podemos forzar una resolución, nuestros esfuerzos a menudo provocan el negocio para ofrecer una solución al problema.

Le informaremos por escrito cuando recibamos correspondencia del negocio.

Si decidimos que su queja debe de estar manejada por otra agencia, mandaremos su queja a la agencia adecuada y enviaremos una carta para dejarle saber dónde mandamos la queja.

Si creemos que el negocio ha violado las leyes de los consumidores del estado, incluiremos eso con nuestro correspondencia con el negocio. En algunas situaciones, mandaremos un aviso formal o empezar una investigación.

Si la violación es seria y extendida, podemos recomendar el caso al Departamento de Justicia (DOJ-por sus siglas en inglés) o al Fiscal (DA- por sus siglas en inglés) para procesamiento. Más acción de parte del DOJ o del DA es decisión suya.

Nuestras referencias pueden causar procesamiento y pueden resultar en una condena, multa, encarcelamiento, o restitución para las víctimas. Sin embargo, solo el sistema tribunal puede hacer sentencias y la otorgación de dinero.

## ¿Cuánto se tarda el proceso?

Nuestro proceso toma tiempo, y problemas complejos pueden tomar hasta varios meses.

Podemos manejar su queja más rápido y más eficiente si usted llena el formulario por completo. Le animamos a entregar información adicional por escrito, pero favor de no contactarnos repetidamente para pedir un reporte del estado de la queja. Pedimos y agradecemos su paciencia.

## ¿Todavía no está satisfecho?

Favor de mantener en cuenta que las leyes de los consumidores solo proveen protección en algunas áreas. El Departamento de Protección al Consumidor no puede ofrecer consejo legal o portarse como su abogado privado. Si su queja no se resuelve a su satisfacción, usted puede considerar:

- Platicar su queja con un abogado privado.

- Tomar acción en el tribunal de instancia, Refiera a nuestra hoja informática sobre “El Tribunal de Instancia” para más información.

Usted puede ponerse en contacto con un abogado al llamar el State Bar of Wisconsin Servicio de referencia de abogados al: 800-362-9082 o (608) 257-4666. Si usted cumple con los requisitos de ingreso, también puede obtener servicios legales de bajo costo al buscar “Asistencia Legal” en las páginas amarillas de su guía telefónica.

## **Para más información**

Para más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor.

**Departamento de  
Protección al Consumidor  
2811 Agriculture Drive  
PO Box 8911  
Madison WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:  
DATCPHotline@wisconsin.gov**

**SITIO DE INTERNET:  
datcp.wisconsin.gov**

**Llamadas gratuitas en WI:  
(800) 422-7128**

**(608) 224-4976**

**FAX: (608) 224-4677**

**TTY: (608) 224-5058**