

ESTADO DE CAROLINA DEL NORTE

Departamento de Justicia
9001 Mail Service Center
Raleigh, NC 27699-9001

ROY COOPER
PROCURADOR GENERAL

DIVISIÓN PARA LA
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
TELÉFONO (919) 716-6000
EN ESPAÑOL (919) 716-0058
GRATIS EN NC (877) 566-7226

FORMA DE QUEJA DE CONSUMIDOR

Información sobre la División para la Protección del Consumidor

- La División para la Protección del Consumidor de la oficina del Procurador General hace cumplir las leyes que protegen consumidores, las cuales son dirigidas a prevenir prácticas de comercio injustas o engañosas.
- Una manera que nuestra oficina usa para enterarnos de tal practicas es por medio de "quejas de consumidor" que son archivadas con esta oficina. Gracias por tomar el tiempo de llenar esta forma.

¿Qué le pasa a su queja cuando la recibe nuestra oficina?

- Al recibir la forma de queja junto con cualquier documentos de apoyo, será revisado y en muchos casos será reenviado al negocio sobre cual usted se esta quejando para respuesta. Usted recibirá copias de toda correspondencia. Nosotros trabajaremos con usted y el negocio para tratar de llegar a una resolución voluntaria a su disputa.
- Si la queja caí entre la jurisdicción de otra agencia local, estatal o federal, nuestra oficina puede referir su queja a esa agencia.
- Si nosotros nos encargamos de su queja y no somos exitosos en negociar una resolución mutuamente aceptable, podemos sugerir que considere entablar una acción en un tribunal para causas de menor cuantía o consultar con un abogado privado. Ciertas quejas que involucran disputas de contrato o disputas de hechos solamente pueden ser resueltas por un tribunal.
- Aunque tratamos de ayudar todos consumidores, el hecho que posiblemente no podemos ayudarlo a usted directamente no refleja la validez de su queja. Cada queja, sin embargo, permanece una parte de nuestros archivos acumulativos y le puede ser útil a otros consumidores. Nos ayudará observar practicas de negocios dudosas y determinar prioridades en nuestros esfuerzos de cumplimiento y recomendaciones legislativas.

Información Importante

- Esta oficina no tiene la autoridad para dar consejo legal privado o proveer representación legal privada a consumidores individuos.
- Esta oficina generalmente no se involucra en temas que son prevista o ya se han escuchadas en un tribunal de ley o que han sido cerradas por la agencia con la propia jurisdicción.
- Cuando usted somete su queja, favor de asegurar de incluir **COPIAS** legibles de documentos de apoyo que usted tendrá. Tal documentos incluyen contratos, facturas, recibos, correspondencia, etc. Favor de **NO** mandar originales. Si usted no se ocupa de mandar documentos de apoyo que le pertenecen a la queja, puede demorar la tramitación de su queja. Mandar su queja por fax también puede demorar la tramitación de su queja si su papeleo es ilegible.
- Documentos proporcionados a esta oficina pueden ser consideradas archivo público.

**ESTADO DE CAROLINA DEL NORTE
QUEJA DE
CONSUMIDOR**

**ENVIAR A: DIVISIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL
9001 MAIL SERVICE CENTER
RALEIGH, NC 27699-9001
TELÉFONO: (919) 716-6000
ESPAÑOL: (919) 716-0058
GRATIS EN NC: (877) 566-7226**

SECCION 1: Su Información			
Sr. Sra.	Apellido	Nombre	Inicial
Dirección			
Ciudad	Estado	Código Postal	País, si no EE. UU.
Teléfono durante el día, incl. código de área ()	Teléfono durante la noche, incl. código de área ()	Numero de fax, incl. código de área ()	
Condado de residencia	Dirección de E-mail	Número celular, incl. código de área ()	
SECCION 2: Información sobre el negocio contra que usted se queja			
Nombre completo del negocio			
Dirección			
Ciudad	Estado	Código Postal	País, si no EE. UU.
Sitio Web del negocio (URL)			
Teléfono durante el día, incl. código de área ()	Numero de fax, incl. código de área ()		
SECCION 3: Información de Queja (completar cualquier parte que le corresponde a su queja)			
Producto, artículo o servicio involucrado		Fecha de compra, servicio, o contrato	
Fabricante o marca		Modelo	
Numero de cuenta		Numero de serie	
¿Usted firmó un contrato? Sí [] No []	Si es el caso, ponga lo siguiente <input type="checkbox"/>	Fecha de comienzo	Fecha de vencimiento
Cantidad total que pagó	Cantidad en disputa	Como pagó: [] Efectivo [] Cheque [] Tarjeta de Crédito [] Tarjeta de débito [] Giro [] Transferencia de dinero [] Acuerdo financiero [] Otro _____	
¿Compró un contrato de servicio extendido? Sí [] No []	Si es el caso, nombre del negocio responsable por el contrato de servicio o garantía		
SECCION 4: Información sobre la transacción			
¿Como ocurrió el contacto entre usted y el negocio? <input type="checkbox"/> Persona vino a mi casa <input type="checkbox"/> Yo fui al negocio <input type="checkbox"/> Yo recibí una llamada telefónica del negocio <input type="checkbox"/> Yo llamé al negocio <input type="checkbox"/> Yo recibí información sobre el negocio por correo <input type="checkbox"/> Yo respondí a un anuncio de radio/televisión <input type="checkbox"/> Yo respondí a un anuncio de prensa <input type="checkbox"/> Yo respondí a un sitio Web o solicitud de E-mail <input type="checkbox"/> Yo recibí una solicitud por fax <input type="checkbox"/> Yo asistí una exposición comercial o convención <input type="checkbox"/> Otro _____		¿Adonde ocurrió la transacción? <input type="checkbox"/> En mi casa <input type="checkbox"/> En el negocio <input type="checkbox"/> Por correo <input type="checkbox"/> Por teléfono <input type="checkbox"/> Por la computadora (sitio Web o e-mail) <input type="checkbox"/> Exposición comercial o hotel <input type="checkbox"/> Otro _____	

SECCION 5: Detalles de la queja (use paginas adicionales si es necesario)

SECCION 6: Intentos de resolución que usted a hecho

¿Ha usted hecho contacto con el negocio sobre su queja? [] Sí [] No	Si es el caso, nombre de la persona mas recién	Numero de teléfono, incl. código de área ()
---	--	---

Resultados

¿Cual resultado sería considerado justo por usted?

¿Usted tiene un abogado para este caso? [] Sí [] No	Si es el caso, el nombre de su abogado	Numero de teléfono, incl. código de área ()
---	--	---

¿Su queja ha sido escuchada en un tribunal o esta prevista ser escuchada en un tribunal? [] Sí [] No Si es el caso, adonde y cuando

¿Si ya fue escuchada, cual fue el resultado?

SECCION 7: Información Importante

- Documentos proporcionados a esta oficina pueden ser considerado archivo público.
- Favor de incluir **copias** de cualquier documento de apoyo que usted tenga, tal como correspondencia, contratos, facturas, recibos, etc. **No** mande originales.
- En muchos casos su queja será reenviada al negocio con que usted tiene un desacuerdo, para respuesta. Si la queja cae entre la jurisdicción de otra agencia local, estatal o federal, nuestra oficina puede referir su queja a esa agencia.
- Esta oficina no tiene la autoridad para dar consejo legal privado o proveer representación legal privada a consumidores individuos.

La información que yo he proporcionado aquí es verdad y correcto que yo sepa.

Su firma: _____

Fecha: _____