



# Formulario de Queja

Por favor anexe copias (ambos lados) de toda la documentación que respalde su queja, tal como: una factura, un recibo, un contrato, un cheque cancelado, una página del anuncio o catálogo mostrando artículo pedido, documentos de arrendamiento, facturos de teléfono.

## 1. ¿Cómo nos comunicamos con usted?

Nombre: (Sr. Sra. Srta.) \_\_\_\_\_  
(*circule uno*) (primer nombre) (segundo nombre) (apellido)

Teléfono Casa: ( ) \_\_\_\_\_ Trabajo: ( ) \_\_\_\_\_ ext. \_\_\_\_\_ Celular ( ) \_\_\_\_\_

Contácteme entre las 8:00 A.M. y las 4:00 P.M. al:(*circule uno*) Casa Trabajo Celular Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ # de Apto. \_\_\_\_\_ Caja Postal: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Condado: \_\_\_\_\_

## 2. ¿Contra qué negocio se está quejando?

Nombre del negocio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

# de suite \_\_\_\_\_

Caja Postal: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Condado: \_\_\_\_\_

Teléfono: ( ) \_\_\_\_\_ con quien habló: \_\_\_\_\_ Título: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del negocio: \_\_\_\_\_ Sitio web del negocio: \_\_\_\_\_

## Información sobre su queja

### 3. ¿Cuál de las siguientes opciones describe su primer contacto con el negocio? (*marque una*)

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Internet  | <input type="checkbox"/> Alguien del negocio vino a mi casa | <input type="checkbox"/> Yo fui al negocio   |
| <input type="checkbox"/> Correo electrónico negocio                      | <input type="checkbox"/> Alguien del negocio me llamó       | <input type="checkbox"/> Yo llamé al negocio |
| <input type="checkbox"/> El negocio me mando información por correo      |   |  |
| <input type="checkbox"/> Yo respondí a un anuncio de la radio/televisión | <input type="checkbox"/> Yo respondí a un anuncio publicado |  |
| <input type="checkbox"/> Yo asistí una convención o feria comercial      |   |  |

4. ¿Cuándo ocurrió su primer contacto con el negocio? mes: \_\_\_\_\_ día: \_\_\_\_\_ año: \_\_\_\_\_

5. ¿Qué edad tiene la persona que tuvo contacto con la compañía? Edad: (*circule uno*) 0-17 18-61 62 o más

6. ¿Qué producto o servicio compró? (*por favor sea específico/a*) \_\_\_\_\_

7. ¿Salió en un anuncio el artículo? (*circule uno*) No Sí Fecha: \_\_\_\_\_ Dónde: \_\_\_\_\_

8. ¿Firmó un contrato/acuerdo? (*circule uno*) No Sí Fecha: \_\_\_\_\_ Número de contrato/acuerdo: \_\_\_\_\_

9. ¿Dónde estaba usted cuando firmó el contrato/acuerdo? \_\_\_\_\_ Fecha que lo firmó: \_\_\_\_\_

10. Cantidad que pagó: \$ \_\_\_\_\_ por:(*circule uno*) efectivo cheque tarjeta de crédito financiado giro bancario otro plan

### 11. Dónde pagó a la compañía: (*marque uno*)

- Internet  Por Correo  Por teléfono con una tarjeta de crédito/débito  
 Afuera del centro comercial del negocio  En mi casa  El centro comercial del negocio  En una convención o feria

12. ¿Contactó la compañía sobre su queja? (*circule uno*) Sí No ¿Cuándo? \_\_\_\_\_

¿Qué pasó? \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:** Hay más preguntas en la parte posterior de esta hoja

