



# Cómo presentar una queja

Si usted tiene un problema con una empresa que no puede resolver, considere presentar una queja ante 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 una empresa 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 empresas, en lugar de transacciones de consumidor a consumidor.

Las transacciones de consumidor a consumidor que se hacen a través del Internet, ventas de garaje, o ventas de segunda mano, o transacciones similares son transacciones privadas con poca o sin regulación o protección del gobierno.

Resolver una disputa con la otra parte de una transacción de consumidor a consumidor puede requerir asesoramiento legal de un abogado privado. Los consumidores deben tener cuidado con tales transacciones de advertencia al comprador.

## ¿Cuándo presentar una queja?

Usted puede presentar una queja con nosotros en cualquier momento, pero preferimos que haga un intento razonable para resolver el problema directamente con la empresa antes de contactarnos. La mayoría de las empresas dependen de los clientes satisfechos, y típicamente las empresas de buena reputación harán un esfuerzo honesto para resolver los problemas.

Vaya directamente con el vendedor primero e identifíquese. 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 la explicación del vendedor y lo que ofrece como solución. A lo mejor van a tener que alcanzar un acuerdo.



No se enoje si el vendedor se enoja o está siendo terco. A lo mejor va a tener que escribir una carta a la empresa para que la persona adecuada escuche su situación. Asegúrese de incluir lo siguiente:

- Identifique el producto o servicio que compró.
- Proporcione la fecha y como compró el producto o servicio.
- 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 su información de contacto.
- Declare lo que sería una solución razonable.

Si no es exitoso al resolver el problema con la otra parte dentro de un plazo razonable, no está satisfecho con la solución, ni puede hacer contacto con la compañía, es posible que le podamos ayudar. A algunas empresas no les molesta trabajar directamente con el consumidor, mientras que otras responden mejor después de que Protección al Consumidor se involucra en la disputa.

## ¿Cómo presentar una queja?

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

Además del formulario general de quejas, hay formularios de queja que tratan de temas específicos, como dueño/inquilino, mejoras del hogar, tele vendedores, reparación de vehículos motorizados y otros que están disponibles.

Cuando sea posible, presente su queja en línea en el sitio web:

[datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

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

1-800-422-7128

[DatcpHotline@wi.gov](mailto:DatcpHotline@wi.gov)

Devuelva el formulario completo con copias (no originales) de todos los documentos que apoyan su queja.

## ¿Qué pasa después de presentar una queja?

Cuando recibimos su queja, la ingresamos a nuestra base de datos según el orden en que fue recibida y le asignamos un número de archivo. Ese número debe estar en toda la correspondencia relacionada con su queja.

Le contactaremos cuando hayamos revisado su queja, típicamente dentro de una semana de recibir su queja.

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

Le informaremos por escrito cuando recibamos correspondencia de la empresa. Si decidimos que su queja debe ser manejada por otra agencia, mandaremos su queja a la agencia adecuada y enviaremos una carta para hacerle saber a dónde mandamos la queja.

Si creemos que la empresa ha violado las leyes estatales de consumidores, incluiremos eso en nuestra correspondencia con la empresa. En algunas

situaciones, mandaremos un aviso formal o empezaremos una investigación.

Si, después de una investigación, la violación es seria y extendida, podemos recomendar el caso al Departamento de Justicia (DOJ) o al Fiscal (DA) para procesamiento. El DOJ o del DA decidirán como seguir.

Nuestras referencias pueden causar procesamiento y pueden resultar en una condena, multa, encarcelamiento, o restitución para las víctimas. Sin embargo, solo el sistema judicial puede decidir casos y compensaciones de dinero.

## ¿Cuánto se tarda el proceso?

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

Podemos manejar su queja más rápido y de manera más eficiente si usted llena el formulario por completo. Le animamos a entregar información adicional que pueda recibir durante el proceso por escrito. Pedimos y agradecemos su paciencia.

## ¿Todavía no está satisfecho?

Por favor tenga en cuenta que las leyes de los consumidores solo proveen protección en algunas áreas. El Departamento de Protección al Consumidor no puede ofrecer asesoramiento legal o actuar 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 informativa sobre “El Tribunal de Instancia” para más información.

Usted puede ponerse en contacto con un abogado llamando al Servicio de Referencia e Información de Abogados del Colegio Estatal de Abogados de Wisconsin al: 800-362-9082 o (608) 257-4666. Si usted cumple con los requisitos de ingresos, también puede obtener servicios legales de bajo costo al buscar “Asistencia Legal” en las páginas amarillas de su guía telefónica.

Para más información o para presentar una queja visite  
nuestro sitio web o contáctese con:

Wisconsin Department of Agriculture,  
Trade and Consumer Protection  
*Bureau of Consumer Protection*  
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911  
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: [DATCPHotline@wi.gov](mailto:DATCPHotline@wi.gov)

Sitio web: [datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

(800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058