

FORMULARIO DE QUEJA DEL  
CONSUMIDOR

**Información importante - Lea primero**

- La Sección de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General de Virginia brinda protección a los consumidores contra fraude, engaño y prácticas ilegales en el mercado.
- Nuestros asesores telefónicos están disponibles para ayudar con preguntas de los consumidores. Llame a la línea directa de protección al consumidor al (800) 552-9963 si la llamada es de Virginia o al (804) 786-2042 si la llamada es de el área de Richmond o fuera de Virginia. Nuestro horario de oficina es de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.
- Estamos autorizados a manejar las quejas relacionadas con anuncio, venta o el alquiler de bienes y servicios destinados a uso personal, familiar o doméstico.
- No tenemos jurisdicción sobre las quejas relacionadas con transacciones entre particulares donde no hay negocios o comerciantes involucrados, o transacciones que involucren productos o servicios que están destinados para uso de negocios o uso comercial.
- No estamos autorizados a ofrecer asesoría legal, proporcionar representación legal o tratar asuntos en tribunales en nombre de reclamantes individuales.
- No manejaremos las quejas que están programadas para ser escuchadas o que ya se han escuchado en un tribunal de justicia. Del mismo modo, no manejaremos quejas que estén bajo investigación o que ya hayan sido manejadas por la agencia o entidad con la jurisdicción adecuada.
- Antes de completar nuestro formulario de quejas, asegúrese de que somos la oficina adecuada para ayudarlo. Ciertas quejas pueden estar dentro de la jurisdicción de otras oficinas locales, estatales o federales. Nuestros asesores telefónicos pueden ayudarlo a tomar esta determinación, o puede verificarlo usted mismo revisando la sección "Dónde presentar una queja" en nuestra pagina web en <http://ag.virginia.gov/consumer-protection/index.php/file-a-complaint>.
- Si va a enviar un formulario de queja, asegúrese de incluir **COPIAS** de cualquier documento suplementario, como contratos, facturas, recibos, etc. **NO** envíe los originales. Además, **NO** necesitamos su Número de Seguro Social o cualquier otra información financiera personal que no esté relacionada con su queja. Por favor, asegúrese de tachar dicha información de cualquier documento que desee enviarnos.
- Nuestra información de contacto es la siguiente:

Office of the Attorney General of Virginia  
202 North Ninth Street  
Richmond, VA 23219  
Línea directa de protección al consumidor: (800) 552-9963 o (804) 786-2042  
Fax: (804) 225-4378  
Página web: [www.ag.virginia.gov](http://www.ag.virginia.gov)

**Oficina local de asuntos del consumidor.**

- **El Condado de Fairfax** tiene su propia oficina de asuntos del consumidor operada localmente. Si su queja es el resultado de una transacción en esa localidad, comuníquese directamente con la oficina.

Fairfax County Department of Cable and Consumer Services Consumer Affairs Branch  
12000 Government Center Parkway, Suite 433, Fairfax, VA 22035.  
Teléfono: (703) 222-8435 Página Web: [www.fairfaxcounty.gov/consumer](http://www.fairfaxcounty.gov/consumer)

### **¿Qué pasa con su queja una vez que es recibida?**

- Revisaremos su queja y le asignaremos un número. Le notificaremos nuestro curso inicial de acción o recomendación. Su queja puede ser asignada a uno de nuestros miembros de nuestro equipo o puede ser remitida a la oficina local, estatal o federal que tenga la jurisdicción adecuada. En algunos casos, si no se puede lograr un acuerdo negociado, podemos aconsejarle que considere continuar con su caso a través de los tribunales.
- Si necesita comunicarse con nosotros sobre una queja que presentó a nuestra oficina, tenga a mano el número de su caso, el nombre del miembro del equipo que maneja su queja y toda la información relevante nueva que pueda tener.

### **El sistema judicial**

- La resolución de ciertas quejas solo puede llevarse a cabo a través de los tribunales. Debe considerar buscar asesoramiento legal antes de tratar asuntos a través de los tribunales. Si no tiene un abogado, puede comunicarse con uno a través del Servicio de recomendación de abogados de Virginia al (800) 552-7977 o al (804) 775-0808. También puede ponerse en contacto con su sociedad local de asistencia jurídica.

### **Renuncias**

- Al firmar el Formulario de Quejas del Consumidor, usted autoriza a aquellas agencias que podemos remitir su queja a evaluar su caso basado en la información proporcionada en el formulario, para contactarlo y tomar las medidas legales que las agencias consideren apropiadas para intentar de resolver su queja.
- Las quejas cerradas permanecerán en nuestros archivos hasta que se destruyan de acuerdo con los procedimientos establecidos para destruir registros públicos.
- Las quejas cerradas están sujetas a divulgación pública en virtud de las disposiciones de la Ley de Libertad de Información de Virginia, Código de Virginia Sección 2.2-3700 et seq. Por este motivo, le pedimos que no nos proporcione su Número de Seguro Social o cualquier otra información financiera personal que no esté relacionada con esta queja.
- Tiene la opción de solicitar que su información de contacto personal no se incluya con ninguna copia de su queja que se proporcione en respuesta a una solicitud de FOIA. Si no realiza esta solicitud, se incluirá su información de contacto.
- La información solicitada en el Formulario oficial de Quejas del Consumidor, y todas las solicitudes posteriores de esta Oficina para obtener información adicional, están sujetas a la Ley de Prácticas de Recopilación y Difusión de Datos del Gobierno., Código de Virginia Sección 2.2-3800 et seq.

**OFICINA DEL FISCAL GENERAL DE VIRGINIA SECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

➤ **SECCIÓN 1 – Su Información**

|  |  |   |                         |                  |
|--|--|---|-------------------------|------------------|
| Sr. Srta. Sra.   | Apellido   | Nombre  |                         | 2da. Inicial     |
| Dirección postal   |  |   | Apto. o numero de suite |                  |
| Ciudad   |  | Estado  | Código postal           | País, si no E.U. |
| Teléfono de hogar, incl. código de área<br>(    )                            | Teléfono del trabajo, incl. código de área<br>(    ) | Número de fax, incl. código de área<br>(    )                 |                         |                  |
| Ciudad o condado de residencia   | Su correo electrónico                                |   |                         |                  |
| ¿Prefiere ser contactado en su casa, en el trabajo o por correo electrónico? |  | ¿El mejor momento para contactarte entre las 8 am y las 5 pm? |                         |                  |

➤ **SECCIÓN 2 – Nombre de la empresa en contra la que se queja**

|   |   |   |                           |                  |
|---|---|---|---------------------------|------------------|
| Nombre completo de la empresa             |   |   |                           |                  |
| Dirección postal                          |   |   | Número de oficina o suite |                  |
| Ciudad                                    |   | Estado  | Código postal             | País, si no E.U. |
| Dirección de Internet de la empresa (URL) |   |   |                           |                  |
| Teléfono, incl. código de área<br>(    )  | Número de fax, incl. código de área<br>(    ) | Otro teléfono, incl. código de área<br>(    ) |                           |                  |

➤ **SECCIÓN 3 – Información de queja**

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| Tipo de producto, artículo o servicio involucrado (para vehículos motorizados, especifique si automóvil, barco, motocicleta, etc.)                              |   |  |   |  |
| Fabricante y marca  |   | Modelo   | Año                                       |  |
| Número de serie, número de identificación del vehículo (VIN)  |   |  |   |  |
| Fecha de compra o arrendamiento.  |   |  | ¿Era un artículo nuevo o usado?           |  |
| ¿Firmó un contrato o contrato de arrendamiento? Sí [ ] o No [ ]   | En caso de que sí, favor indique lo siguiente   |  | Fecha de inicio:<br>Fecha de vencimiento: |  |
| Cantidad total pagada   | Cantidad total en disputa   | ¿Cómo realizó el pago? (efectivo, tarjeta de crédito, cheque)              |   |  |
| ¿Compró un contrato de servicio extendido? Sí [ ] o No [ ]  | En caso de que sí, nombre de la empresa responsable del contrato de servicio extendido o garantía extendida |  |   |  |
| Para quejas de automóviles, indique el tipo de reparaciones o servicios realizados (aire acondicionado, frenos, cambio de aceite, transmisión, etc.)            |   |  |   |  |
| Antes de cualquier trabajo realizado, ¿solicitó y recibió una copia por escrito del costo estimado?   |   |  | Sí [ ] o No [ ]                           |  |
| ¿Autorizó algún cambio al presupuesto original?   |   | Sí [ ] o No [ ] En caso de que sí, proveer detalles en la siguiente página |   |  |
| ¿Las reparaciones completadas fueron diferentes de lo que usted había autorizado?<br>Sí [ ] o No [ ] En caso de que sí, proveer detalles en la siguiente página |   |  |   |  |

➤ **SECCIÓN 4 – Intentos de resolución que usted ha hecho**

|  |  |  |
|--|--|--|
| ¿Ha contactado a la empresa?<br>Sí [ ] o No [ ]  | En caso de que sí, nombre de la persona contactada más recientemente | Teléfono, incl. código de área<br>(    ) |
| ¿Qué resolución estás buscando?  |  |  |
| Enumere cualquier otra organización que haya contactado (es decir, otras oficinas de protección al consumidor, Better Business Bureau, etc.) |  |  |
| ¿Tiene usted un abogado en este caso? Sí [ ] o No [ ]  | En caso de que sí, nombre de su abogado                              | Teléfono, incl. código de área<br>(    ) |
| ¿Se escuchó su queja o está programada para ser escuchada en el tribunal? Sí [ ] o No [ ] En caso de que sí, ¿dónde y cuándo?                |  |  |

