

las agencias reguladoras o presentar una denuncia en los tribunales.

¿LA PARTICIPACIÓN ES VOLUNTARIA?

Sí. Aunque la Unidad de Mediación del Consumidor no puede requerir que una empresa participe en la mediación, la mayoría de las empresas deciden participar, y hemos encontrado que un esfuerzo cooperativo por parte del consumidor y de la empresa a menudo resuelve la reclamación.

¿CÓMO PUEDO ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON MI QUEJA?

Le recomendamos que mantenga buenos registros de todas sus compras. Organícelas por categoría o fecha, o utilice cualquier sistema conveniente que le permita recuperar fácilmente los recibos que pueda necesitar. Si cree que tiene un problema con una transacción específica, guarde todos los recibos, correspondencia (incluyendo los intercambios de correo electrónico) u otros documentos pertinentes. Mantenga un registro de los contactos que ha tenido con la empresa, cuándo se comunicó con ellos, y los nombres de las personas con las que habló, especialmente si le hicieron promesas.

¿LA FISCALÍA DEL CONDADO ENJUICIA A LAS EMPRESAS NOMBRADAS EN LAS QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES?

La Unidad de Protección del Consumidor examina y evalúa las denuncias remitidas por la Unidad de Mediación para determinar si una acción de cumplimiento de la ley es adecuada. La Unidad de Protección del Consumidor procesa las acciones en representación del público en general. La Fiscalía del Condado no representa a las partes individuales. Las acciones de cumplimiento de la ley suelen buscar un recurso público.

PANEL DE ORADORES:

El Panel de Oradores de la Unidad de Protección del Consumidor ofrece extensión educativa sobre temas relacionados con el consumidor para la comunidad. Para programar un orador gratis para hablar sobre los problemas del consumidor con su grupo comunitario u organización, llame al: (408) 792-2880.

Un servicio ofrecido por
La Fiscalía del Condado de Santa Clara
www.santaclara-da.org

Rev. 0616

La Fiscalía del Condado de
Santa Clara
Unidad de Mediación del
Consumidor



408-792-2880

UNIDAD DE MEDIACIÓN DEL CONSUMIDOR

DEALS & PROMOTIONS
FREE SHIPPING EVERY DAY
online exclusive!
SALE SAVE 40%
PLUS, FREE SHIPPING
SHOP NOW

take an extra
20% off
BUY ONE GET ONE FREE!

Free 30 day trial **CLICK HERE**

La Fiscalía del Condado de Santa Clara tiene un programa de mediación que asiste a los consumidores y a las empresas a resolver sus diferencias.

Los consumidores se enfrentan a muchos desafíos en nuestro mercado siempre cambiante. Una gran variedad de incentivos y ofertas se ofrece a través de la televisión, la radio, los periódicos, Internet, publicidad en tiendas y anuncios impresos. Generalmente, los consumidores se benefician de la competencia en el mercado, pero a veces son presa de las ofertas “demasiado buenas para ser verdad”, o las ofertas que no están claramente explicadas. Asimismo, los consumidores pueden necesitar ayuda para obtener información precisa que confirme que ciertos productos y servicios son suministrados o instalados por profesionales debidamente licenciados y registrados. La Unidad de Mediación del Consumidor se esfuerza para ayudar a los consumidores con estas cuestiones y muchas más.



¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN DEL CONSUMIDOR?

Cualquier consumidor que reside o trabaja en el Condado de Santa Clara, independientemente de la ubicación de la empresa, o cualquier consumidor (desde cualquier lugar) que encuentra dificultades con una empresa situada en el Condado de Santa Clara es elegible para nuestros servicios.

¿QUÉ AYUDA ESTÁ NORMALMENTE DISPONIBLE?

Se proporciona información general sobre temas del consumidor, opiniones sobre las opciones del consumidor, referencias a otros recursos y servicios de mediación.

¿QUÉ TIPOS DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES ESTÁN MEDIADAS?

La Unidad de Mediación del Consumidor media las quejas en las que un consumidor compró un producto o un servicio en una empresa para el hogar o el uso personal del consumidor.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA DE CONSUMIDOR?

Debe completar un formulario de reclamación del consumidor y enviarlo a la Unidad de Mediación del Consumidor. El formulario está disponible:

1. Llamando al (408) 792-2880 para obtener una copia por correo
2. Completando y enviando el Formulario de

Queja en línea en www.santaclara-da.org/consumercomplaintform

3. Imprimiendo el Formulario de Queja para el envío por correo o por fax al (408) 279-8742

¿CÓMO FUNCIONA LA MEDIACIÓN DEL CONSUMIDOR?

El mediador asignado a una queja enviará una copia a la empresa y a continuación trabajará con ambas partes para ayudarles a entender mejor los problemas y la posición de la otra parte. El mediador trata de ayudar a las partes a llegar a un acuerdo aceptable para ambas partes.

El mediador:

- No decide el resultado de la reclamación
- No representa a ninguna parte
- No da consejo legal

La mediación concluye cuando:

- Se llega a un acuerdo
- Cualquiera de las partes se niega a seguir participando
- Las partes no logran llegar a un acuerdo

¿POR QUÉ MEDIAR?

La mediación ofrece muchas posibilidades y opciones para el éxito en la resolución de las reclamaciones de los consumidores. Si la mediación no tiene éxito, los consumidores todavía pueden tratar de resolver el asunto con