

¿UNA EMPRESA ESTÁ FORZADA A PARTICIPAR?

No. La Fiscalía no puede exigir que una empresa participe en este programa de mediación voluntaria, aunque la mayoría de las empresas optan por participar. Hemos descubierto que un esfuerzo cooperativo del consumidor y la empresa a menudo resuelve la queja.

¿QUÉ PASA CON LAS QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES QUE NO BUSCAN SERVICIOS DE MEDIACIÓN O NO SON APROPIADOS PARA LA MEDIACIÓN?

Cuando los consumidores presentan una queja a la Unidad de Protección al Consumidor de la Fiscalía, la mediación no es la respuesta en muchos casos. La mediación tiene éxito cuando una empresa legítima y un consumidor tienen una disputa, no cuando un consumidor es víctima de una estafa. Además, algunos consumidores que presentan quejas son remitidos a una agencia externa relevante que puede ayudarlos con su problema o investigar su queja.

En ocasiones, un mediador de consumidores remitirá una queja de consumidor a un fiscal de distrito adjunto en la Unidad de Protección al Consumidor de la Fiscalía para una posible acción de ejecución, en

lugar de intentar una mediación. Una acción de ejecución por parte de un fiscal de distrito adjunto en la Unidad de Protección al Consumidor puede ser un proceso penal, que resulte en una condena, o una acción civil, que resulte en un recurso público, como medidas cautelares y sanciones civiles. En casos civiles, la Fiscalía actúa en interés público en asuntos que afectan a un gran número de consumidores y no representa a consumidores individuales.

ALTAVOCES DISPONIBLES:

La Unidad de Protección al Consumidor ofrece alcance educativo a la comunidad sobre temas de protección al consumidor. Para solicitar y hacer arreglos sin cargo para que un orador discuta temas de protección al consumidor con su organización o grupo, comuníquese con: (408) 792-2880 o consumer@dao.sccgov.org.

La Fiscalía del Condado de Santa Clara
Unidad de Protección al Consumidor
70 W. Hedding Street
San José, CA 95110
<https://countyda.sccgov.org/consumer-protection>
Teléfono: 408-792-2880
Correo electrónico: consumer@dao.sccgov.org



Rev. 0322



La Fiscalía Del Conado De Santa Clara
Unidad De Protección al Consumidor

SERVICIOS DE MEDIACIÓN AL CONSUMIDOR



(408) 792-2880



CONSUMER COMPLAINT



CUSTOMER RIGHTS

La Unidad de Protección al Consumidor de La Fiscalía Del Condado de Santa Clara tiene un programa de mediación que ayuda a los consumidores y empresas a resolver sus diferencias. Nuestro personal de mediación del consumidor proporciona información general sobre los derechos y responsabilidades de los consumidores y las empresas, revisa las opciones disponibles para los consumidores que experimentan dificultades con una empresa, media en determinadas disputas entre consumidores y empresas, y educan a los consumidores sobre posibles estafas.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR SERVICIOS DE MEDIACIÓN AL CONSUMIDOR?

- Cualquier consumidor que resida en el condado de Santa Clara.
- Cualquier consumidor, independientemente de su residencia, que tenga dificultades con un negocio ubicado en el condado de Santa Clara.

¿QUÉ TIPOS DE QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES SON MEDIADAS?

El programa de mediación de la Unidad de Protección al Consumidor se centra en las quejas en las que un consumidor compró un producto o un servicio de una empresa para el hogar o uso personal del consumidor. El programa no actúa como mediador en disputas de empresa a empresa o problemas entre propietarios e inquilinos.

¿CÓMO PUEDE UN CONSUMIDOR SOLICITAR UNA MEDIACIÓN?

Se debe completar un formulario de queja del consumidor y enviarlo a la Unidad de Protección al Consumidor de la Fiscalía. El formulario está disponible en la página web de la Unidad de Protección al Consumidor o llamando al (408) 792-2880 para obtener una copia por correo. El formulario completo se puede enviar en línea o por correo a:

La Fiscalía del Condado de Santa Clara
Servicios de Mediación al Consumidor
70 W. Hedding Street, 4th floor
San José, CA 95110

¿CÓMO FUNCIONA LA MEDIACIÓN AL CONSUMIDOR?

Si un consumidor solicita una mediación, y el mediador del consumidor del fiscal acepta que la mediación sería un curso de acción apropiado, el mediador enviará una copia de la queja del consumidor a la empresa y luego trabajará con ambas partes para ayudarles a comprender mejor los problemas y la posición del otro. El mediador del consumidor intentará ayudar al consumidor y a la empresa a llegar a una resolución de la queja mutuamente aceptable.

El mediador del consumidor del fiscal de distrito:

- No decide el resultado de la denuncia
 - No representa ni al consumidor ni a la empresa
 - No brinda asesoramiento legal
- La mediación concluye cuando:
- Se alcanza una resolución
 - El consumidor o la empresa, o ambos, se niegan a seguir participando
 - El consumidor y la empresa no pueden llegar a una resolución y el mediador del consumidor del fiscal del distrito determina que la mediación ha llegado a un punto muerto.