


## P. ¿Provee la agencia otros servicios?

R. Si necesita información, consejo, ayuda, u obtener orientación hacia un servicio o departamento apropiado, llámenos o visítenos a través de Internet.



¿Necesita un orador para su próxima reunión? Se encuentra disponible presentaciones y publicaciones para la educación de consumidores sin costo.

Programas de educación para la comunidad están obtenibles en tópicos tales como fraude, robo de identidad, estafas recientes y recomendaciones en cómo evitar convertirse en una víctima más. Oradores bilingües están disponibles.

Proveemos programas para estudiantes de escuela superior y participamos en actividades de la comunidad, tales como exposiciones y foros públicos en que tenemos literatura de muchos problemas del consumidor.

Contamos con un grupo de consumidores voluntarios cuyo interés principal es combatir el fraude en el Condado de Hillsborough.

### Datos y Cifras de la Agencia de Protección al Consumidor

- Ayudó más de 133.000 consumidores.
- Recibió más de 1.200 quejas oficiales de consumidores.
- Recobró más de \$1.200.000 en reembolsos y servicios.

## Condado de Hillsborough Agencia de Protección al Consumidor

### ¡PODEMOS AYUDAR!

#### Nuestra Misión

Hacer cumplir las leyes de protección al consumidor, proteger y educar a los consumidores del Condado de Hillsborough, en el mercado y el mundo de negocios, contra pérdidas económicas debido a prácticas injustas, engañosas e ilegales.

#### Cómo Comunicarse Con Nosotros

Para someter una queja, obtener consejos sobre asuntos de interés para el consumidor, solicitar un orador para su actividad o para ofrecer sus servicios como voluntario(a), puede obtener información en:

#### Oficina

1101 East 139th Avenue  
Tampa, FL 33613-3420  
Horas de Oficina: 8 a.m. – 5 p.m.  
Lunes - Viernes

#### Teléfono

(813) 903-3430

#### Sitio Web

[www.hillsboroughcounty.org/  
consumerprotection](http://www.hillsboroughcounty.org/consumerprotection)

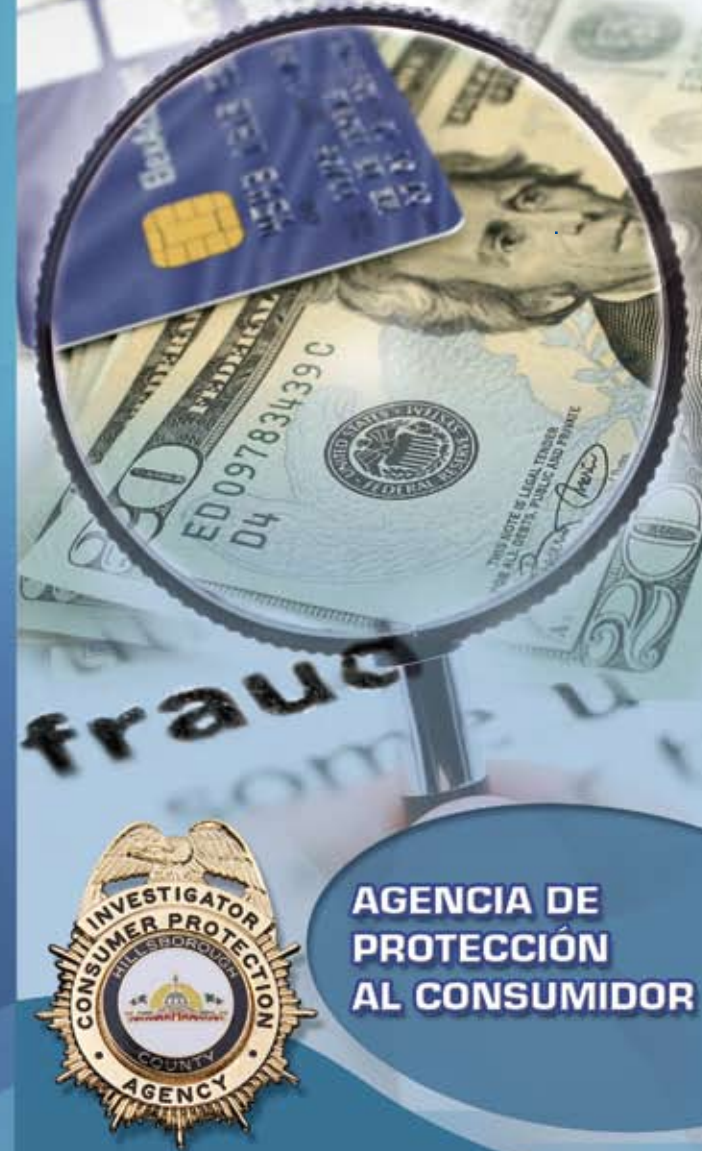


Board of County Commissioners

pub. 04/2010

- ¿Tiene preguntas?
- ¿Tiene quejas?
- ¿Necesita respuestas?

### ¡PODEMOS AYUDAR!



# LA AGENCIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



- Consejos y Recomendaciones
- Evaluación e Investigación de Quejas
- Mediación y Referencia a Otras Agencias
- Autoridad para Emitir Citaciones Civiles
- Educación de la Comunidad

## P. ¿Qué es la Agencia de Protección al Consumidor?

R. Somos una agencia del Condado de Hillsborough, dedicada a ayudar a sus residentes en la resolución de problemas y a convertirse en un consumidor mejor informado. Hacemos cumplir las leyes que protegen al consumidor a través de investigación y mediación, la autoridad emitir citaciones civiles, el desarrollo y ofrecimiento de programas educativos, y dar avisos sobre fraudes y estafas recientes. Servimos como almacén de liquidación para las quejas de los consumidores.

## P. ¿Quién cualifica para estos servicios?

R. Todos los residentes, visitantes, así como cualquier otra persona que haya tenido problemas con una compañía o un negocio en el Condado de Hillsborough.

## P. ¿Cuánto cuestan los servicios?

R. Todo de nuestros servicios son **GRATUITOS**.

## P. ¿Qué clase de problemas puede la Agencia de Protección al Consumidor ayudar a resolver?

R. La agencia puede ayudar en una gran variedad de problemas. Las quejas más frecuentes incluyen:

- Venta de Automóviles
- Mejoras o Reparación de Casas
- Reparación de Automóviles
- Crédito
- Anuncios / Telemarketing
- Cobros / Prácticas de Facturación
- Efectos del Hogar
- Internet / Comercio Electrónico
- Telecomunicaciones / Cable / Satélite
- Bienes Raíces / Inquilinos y Propietarios
- Centros de Ejercicios
- Propiedades Compartidas
- Vacaciones/Oferencias de Viaje
- Mudanzas y Almacenaje
- Ventas al por Menor

## P. ¿Qué pasa cuando someto una queja?

R. Las quejas deben ser sometidas por escrito para facilitar la investigación de su caso. Se le pedirá llenar un formulario, detallando su problema, donde y cuando sucedió, y que pasos ha tomado usted para resolverlo. Incluya copias de documentos que apoyen su queja, tales como contratos, garantías y cheques cancelados.



Cada queja es evaluada para determinar si hay motivos para hacer una investigación. Se utilizan varios métodos para llegar a una solución. Entre ellas:

- **Mediación** — se conduce a través de llamadas telefónicas, reuniones informales y vistas.
- **Referidos** — casos que no han podido ser resueltos a través de mediación, pueden ser referidos al Tribunal de Demandas Menores. Algunos casos son referidos a otras agencias reguladoras, estatales o federales.
- **Citación** — Cuando hemos determinado que hay actos ilegales, y la conducta requiere acción ejecutiva, podemos emitir citaciones civiles.
- **Criminal** — algunos casos requiere una investigación criminal que puede resultar en la presentación de cargos criminales a la oficina del Procurador General o la oficina del Fiscal Estatal.