

¿Qué sucede con su queja?

Por favor guarde esta hoja de información para sus registros.

1. Usted presenta una queja (en línea, en persona, por correo) y desea ayuda del DCA.

Usted incluye todos los documentos relacionados con su reclamo (recibos de la tienda, boleta de venta, garantías, contratos, cheques cancelados, cartas a la tienda, fallos, etc.). **El DCA no puede procesar su reclamo sin estos documentos.**

2. El DCA recibe y revisa su queja y documentos de respaldo.

Si DCA no es la agencia correcta para ayudarlo, DCA le devuelve los documentos de su reclamo. En la mayoría de los casos, DCA incluirá información de contacto de la agencia que puede ayudarlo.

3. Si el DCA es la agencia correcta para ayudarlo, DCA le asigna un número de causa e inicia la mediación. DCA le informa el número de caso, al que debe referirse para cualquier seguimiento.

Durante el proceso de mediación, el DCA le envía una copia de su queja a la tienda para una respuesta por escrito. Luego, un mediador de DCA habla con usted y la tienda, principalmente por teléfono para tratar de llegar a un acuerdo y resolver el asunto.

Si no ha tenido respuesta de DCA después de 45 días, por favor marque el 311 para revisar el estado de su queja. Tenga su número de causa a mano.

4. La queja se cierra.

En algunos casos, si no se puede llegar a un arreglo en el asunto, los jueces administrativos de DCA escucharán la queja o el DCA puede informarle sobre la opción de recurrir a los tribunales.

Por favor sírvase tener en cuenta: DCA no puede servir como su abogado ni darle consejo legal. Por favor tenga presente que las copias de toda su correspondencia serán enviadas al negocio que es objeto de su queja y pueden ser entregadas a otras agencias gubernamentales. La política del Departamento de Asuntos del Consumidor es eliminar la información de identificación personal cuando entrega registros en respuesta a solicitudes de registros públicos.

Industrias autorizadas por el DCA

Salón de juegos recreativos
Juegos mecánicos permanentes/portátiles/temporales
Subastadores
Casa de subastas (recinto)
Operador de juegos de bingo
Compañía de botas inmovilizadoras de vehículos
Cabaret (incluyendo discotecas)
Establecimiento de servicio gastronómico
Concesionario al por menor de cigarrillos
Concesionario de productos para incapacitados
Agencia de recaudación de deudas
Concesionario de servicio de artículos electrodomésticos y electrónicos
Tienda de artículos electrónicos
Agencia de empleo
Juegos de azar
Café de juegos
Garaje y parque de estacionamiento
Vendedor general
Distribuidor de vendedor general
Contratista de mejoras del hogar
Vendedor de artículos para mejoras del hogar
Carreta tirada por caballos y conductor de carreta tirada por caballos

Lavandería
Comerciante de lavandería
Cerrajero y aprendiz de cerrajero
Operador de películas cinematográficas
Kiosco de revistas, de todo tipo
Prestamistas
Negocio de triciclos públicos y conductor de triciclos públicos
Salón de billar
Notificador judicial (agencia e individuo)
Concesionario/Reparación de balanzas
Procesador de chatarra
Concesionario de segunda mano (automotriz)
Concesionario de segunda mano y concesionario de segunda mano de armas de fuego
Café en la acera
Guía turístico y Bus de turismo
Venta especial (quiebra, liquidación, etc.)
Puestos de venta adyacentes a establecimiento principal
Bodega de almacenamiento
Vendedor ambulante temporal
Conductor de grúa y empresa de remolque
Exención de grúa

What Happens to Your Complaint?

Please keep this information sheet for your records.

1. You file a complaint (online, in person, by mail) and want help from DCA.
You include all documents about your complaint (store receipts, bill of sale, warranties, contracts, cancelled checks, letters to the business, judgments, etc.). **DCA cannot process your complaint without these documents.**

2. DCA receives and reviews your complaint and supporting documents.

If DCA is not the correct agency to assist you, DCA returns your complaint materials and, in most cases, includes contact information for the agency that can help you.

3. If DCA is the correct agency to assist you, DCA docket your complaint and begins mediation. DCA gives you the docket number which you should reference during any follow-up.

During the mediation process, DCA sends a copy of your complaint to the business for written response. Then, mostly over the phone, a DCA mediator speaks with both you and the business to reach an agreement and settle the matter.

If you have not heard from DCA after 45 days, please dial 311 to check the status of your complaint. Have your docket number handy.

4. Complaint closed.

In some cases, if the matter cannot be settled, DCA's administrative law judges will hear the complaint or DCA may inform you of the option to go to court.

Please note: DCA cannot serve as your attorney or give you legal advice. Please be aware that copies of all of your correspondence will be forwarded to the business that is the subject of your complaint, and may be provided to other governmental agencies. It is DCA's policy to remove your personal identifying information when releasing records pursuant to public records requests.

Industries Licensed by DCA

Amusement Arcade
Amusement Device (Permanent / Portable / Temporary)
Auctioneer
Auction House (Premises)
Bingo Game Operator
Booting Company
Cabaret (including discos)
Catering Establishment
Cigarette Retail Dealer
Commercial Lessor (Bingo/Games of Chance)
Dealer in Products for the Disabled
Debt Collection Agency
Electronic & Home Appliance Service Dealer
Electronics Store
Employment Agency
Games of Chance
Gaming Café
Garage and Parking Lot
General Vendor
General Vendor Distributor
Home Improvement Contractor
Home Improvement Salesperson

Horse Drawn Cab Owner & Horse Drawn Cab Driver
Laundry
Laundry Jobber
Locksmith & Locksmith Apprentice
Motion Picture Projectionist
Newsstand
Pawnbroker
Pedicab Business & Pedicab Driver
Pool or Billiard Room
Process Serving Agency & Process Server (Individual)
Scale Dealer/Repairer
Scrap Metal Processor
Secondhand Dealer Auto
Secondhand Dealer & Secondhand Dealer Firearms
Sidewalk Café
Sightseeing Bus & Sightseeing Guide
Special Sale (Going Out of Business, Liquidation, etc.)
Stoop Line Stand
Storage Warehouse
Temporary Street Fair Vendor
Tow Truck Driver & Tow Truck Company
Tow Truck Exemption