Wisconsin Department of Transportation

DISTRIBUIDOR QUEJA
DEALER COMPLAINT (Spanish)

DIVISIONOFMOTORVEHICLES
Dealer and Agent Section
P.O. Box 7909
4822 Madison Yards Way
Madison, WI 53707-7909
Telephone: (608) 266-1425

Estimado Consumidor de Wisconsin,

Si usted tiene un problema con un vehículo que compró o alquiló a una agencia de automotores de Wisconsin, la Sección de Agencias y Agentes tal vez pueda ayudarie.

Es posible que podamos ayudarle si:

- Usted está teniendo problemas para obtener un título
- Usted está teniendo problemas con las reparaciones de garantía.
- La agencia no le advirtió acerca de un problema con su vehículo
- Usted tiene una pregunta acerca de la Ley de Limón para vehículos nuevos.
- Usted piensa que alguien alteró el odómetro o tergiversó la lectura.
- Usted piensa que alguien es una agencia de automotores sin licencia

Puede que no podamos ayudarle si:

- Su reclamo es acerca de un problema que usted reparó sin darle la oportunidad a la agencia de arreglarlo primero
- Su reclamo es acerca de un vehículo que usted vendió sin darle la oportunidad a la agencia de repararlo primero
- Ha pasado mucho tiempo desde que compró el vehículo

No podremos ayudarle si:

- Usted compró su carro a un vendedor privado
- Su reclamo es acerca de un problema que no existía en el momento en el que compró o alquiló el vehículo

Lo que debe hacer:

1. Contacte a la agencia de automotores si no lo ha hecho todavía.

La ley dice que, antes que nosotros podamos ayudarle, usted debe hablar con la agencia acerca del problema y darles la oportunidad de resolverlo. Mantenga un registro de cualquier contacto con la agencia. Obtenga un recibo de cualquier reparación, o escriba la fecha, hora y con quien habló en la agencia.

2. Siga estos consejos cuando hable con la agencia:

- Hable con el dueño o gerente acerca de su preocupación.
- Utilice un tono amigable, que no sea de enojo. Asuma que el problema es inusual y que la agencia quiere arreglarlo.
- Déjele saber al agente que usted es un cliente leal y que si usted está reclamando es porque quiere continuar siendo su cliente. Puede que el agente no se esfuerce tanto en complacerlo si ya perdió su negocio.
- Digales exactamente que es lo que usted desea - la reparación, un reembolso, una disculpa, etc.

3. Si usted no resuelve su disputa con la agencia, puede presentar una queja con nosotros.

- Complete y envie el Formulario de reclamos en el sobre adjunto.
- Incluya una copia legible de su contrato de compra, etiqueta de ventana, solicitud de título y otra documentación de apoyo que usted tenga.
- Explique su reclamo en un lenguaje claro, conciso y bien organizado apoyándose en hechos relevantes y documentación.
- Proporciónenos con su número de teléfono durante el día.

¿Que sucede después?:

Cuando recibamos su reclamo, le llamaremos o le escribiremos para avisarle quien está trabajando en él. Tal vez tratemos de mediar un acuerdo entre usted y la agencia. En muchos casos, somos capaces de ayudar a los consumidores a obtener reparaciones o la devolución de su dinero. Sin embargo, la ley de Wisconsin no nos autoriza para requerir a la agencia que le dé algo para resolver su reclamo.

Si no podemos ayudarle:

Usted tal vez quiera utilizar el tribunal de reclamos menores o contratar a un abogado. Puede obtener información sobre el Tribunal de reclamos menores en el condado en el que reside el vendedor. Si necesita contactar al propietario anterior de su vehículo, usted puede encontrar su nombre y dirección en una historia de título del estado en el que su coche fue titulado anteriormente. Para obtener una historia de título de Wisconsin, llame al (608) 266-1425.

Si tiene preguntas:

Llame: (608) 266-1425
Fax : (608) 267-0323
Correo electrónico: dealers.dmv@dot.state.wi.us

Escriba a la dirección de abajo:

Departamento de Transporte de Wisconsin
Dealer & Agent Section
4822 Madison Yards Way
P.O. Box 7909
Madison, WI 53707

Otros recursos de ayuda:

- Problemas con reparaciones fuera de garantía: **Departamento de Agricultura, Comercio y Protección del consumidor** o llame al (800) 422-7128
- Defectos de seguridad y retiros del mercado: **Agencia Nacional de Seguridad Vial** (NHTSA, por sus siglas en inglés) o llame al (888)362-9082 o (608) 257-4666
- **Servicio de Referencia e Información de Abogados** o llame al (800) 362-9082 o (608) 257-4666

RECLAMO A AGENCIAS DE AUTOMOTORES

EN REFERENCIA A LAS PRÁCTICAS DE VENTA O GARANTÍA
de vehículos motorizados y de recreación
MV2338s 3/2018 s. 218.01 estatutos de WI

Enviar a: Wisconsin Department of Transportation
Dealer and Agent Section
P.O.Box 7909
Madison, WI 53707-7909
Telephone: 608-266-1425

Clara Forma

Separar esta parte y enviar a la dirección mostrada en este formulario

Nombre:	Nombre de la persona o agencia contra la cual es su reclamo:
Dirección:	Dirección:
Ciudad: Código Postal Condado:	Ciudad: Código Postal Condado:
Correo Electrónico:	Teléfono (código de área):
Teléfono de casa (código de área): Horario en que se le puede contactar:	¿Quién fue su agente de ventas?
Teléfono de trabajo (código de área): Horario en que se le puede contactar:	¿Ha informado a la persona o agencia acerca de su reclamo?: ☐ No ☐ Sí, ¿A quién?
Número de placa: Año: Marca: Modelo:	¿Podemos mandarle una copia de su reclamo escrito a la persona o agencia que usted desea reportar? ☐ No ☐ Sí
Número de identificación del vehículo: Tamaño del motor:	Haga una lista de cualquier otra agencia, firma legal o servicio de mediación que haya contactado:
Número de título: Lectura de odómetro actual: ___ ___ ___ ___ ___ ___ ☐	¿Hay una acción judicial pendiente? ☐ No ☐ Sí, ¿dónde?

Este vehículo fue:
☐ Arrendado ☐ Comprado, ¿Usted firmó un contrato de compra? ☐ No ☐ Sí, fecha de compra _____

Este vehículo fue comprado como:
☐ Nuevo ☐ Usado ☐ Mostrador ☐ Ejecutivo

Si fue comprado usado, ¿había una etiqueta de divulgación de vehículo usado **exhibida** en exhibición?
☐ No ☐ Sí, ¿se le dio una copia? ☐ No ☐ Sí

¿Cómo fue vendido el vehículo?
☐ Tal cual ☐ Garantía del fabricante ☐ Garantía de la agencia ☐ Contrato de servicio, duración de la cobertura _____ millas O _____ años

¿Qué piensa usted que sería un acuerdo justo?

Explique todas las circunstancias de su reclamo.

(voltear)

Adjunte copias legibles u originales de cualquier artículo que este relacionado con su caso, como ser: contrato de compra, etiqueta de divulgación, solicitud de título/registración, contrato de financiación, documentos de garantía, declaración del odómetro o facturas de reparaciones. La información que usted provea será utilizada en nuestra mediación y esfuerzos de aplicación y podría ser compartida con la parte en contra la cual es el reclamo. Bajo la Ley de Registros Abiertos de Wisconsin, este reclamo estará disponible al público bajo petición.

X _____
(Reclamante) (Fecha)

Primer contacto por la Fecha

Pagina Siguiente **Emprenta**

Empresta