



Better Business Bureau

EL PROCESO DE DISPUTAS



QUEJAS

Antes de llenar el formulario para archivar su queja. Si usted no ha tratado de resolver las cosas directamente con la compañía, le sugerimos que trate de comunicarle su mala experiencia al administrador o gerente del lugar. Si haciendo esto todavía no le dan la respuesta o no está satisfecho con la respuesta que le den, nosotros estaremos dispuestos a ayudarle.

[Inicie una queja contra una compañía.](#)

Preguntas que nos hacen frecuentemente los consumidores acerca de cómo iniciar una queja contra una compañía por medio del BBB.

¿Qué sucede cuando usted archiva una queja?

Primero que todo tiene que saber que éste será manejado por el BBB que esté a cargo del área de código postal donde se encuentre la compañía con la cual se quiere iniciar una queja. En algunos casos, el BBB se comunicará con usted para pedirle información adicional acerca de lo sucedido. El BBB se hará cargo de que su queja sea recibido por la compañía, en la mayoría de los casos las compañías al recibir este tipo de quejas les dan pronta respuesta y solución ya que generalmente su mayor interés es tener a sus clientes satisfechos.

¿Qué tipo de quejas o disputas maneja el BBB?

Las quejas que nosotros manejamos son aquellos que se relacionan con las actividades comerciales, como por ejemplo, las situaciones en las que compañías por medio de su publicidad den al consumidor promesas falsas; o hagan ventas que no estén dentro de la ley, la no entrega de productos o servicios, mala representación, problemas de garantía, mal servicio, errores en cobros o crédito, disputas entre arrendatario y arrendador, o cuando la compañía o el consumidor no cumplen un contrato.

¿Qué tipo de quejas no son manejados por el BBB?

El BBB no maneja ningún tipo de quejas con relación a empresario/empleo, discriminación, o cargos hechos por productos o servicios, a menos que involucren promesas falsas por parte de la compañía. Por lo general, nosotros no tratamos casos que involucren quejas médicas o dentales que vayan más allá de problemas de cobro. Los casos que involucren el mal comportamiento de un abogado, médico, u odontólogo, serán referidos a las oficinas y agencias del estado que se encargan de falta de profesionalismo.

Los BBBs no procesan quejas anónimos (sin nombre). Las personas que quieran iniciar una queja deben colocar sus nombres, direcciones y teléfonos. Los correos electrónicos también ayudan a apresurar el proceso.

¿Qué sucede si la compañía ignora mi queja?

En algunos casos, el BBB no logra obtener ninguna respuesta ni cooperación por parte de las compañías; en los casos en que la compañía en situaciones repetitivas no responda ni busque solucionar las quejas que le presenten los consumidores, esto formará parte de su expediente y se dará a conocer a todas las personas que se interesen en esa compañía. En casos extremos, el BBB puede darle el archivo de la queja al departamento de justicia para que éste determine si se necesita ayuda legal.

BBB

1601 H Street Suite 101
Bakersfield CA 93711
1.800.675.8118

bbb.org

BBB

4201 W. Shaw Suite 107
Fresno CA 93722
1.800.675.8118