

## Consejos para el Consumidor

- ¡Guarde sus recibos!
- Lea y entienda los contratos ANTES de firmarlos.
- Investigue las empresas comerciales si no está familiarizado con ellas.
- Utilice tarjetas de crédito para compras en línea.
- Manténgase actualizado y revise periódicamente su historial crediticio.
- Sea inteligente - si una oferta es demasiado buena para ser verdad, probablemente lo es. **NUNCA** dé su número de Seguro Social, tarjeta de crédito o número de cuenta bancaria.

¿La factura del mecánico excede en gran medida la cantidad cotizada originalmente?

¿Pagó la reparación de su auto y continúa teniendo el mismo problema?

¿Le remolcaron ilegalmente o le cobraron de más por el remolque?

¿Su compañía de mudanzas le proporcionó una Declaración de Derechos? ¿Le cobraron por encima de la cantidad cotizada?

¿Es usted un empleado al que no le pagan?

¿Necesita presentar una reclamación ante un tribunal de reclamaciones en menor cuantía y necesita más información sobre el proceso?

*La misión de la Oficina de Protección al Consumidor es garantizar un mercado justo y seguro para los residentes, visitantes y empresas comerciales en el Condado de Miami-Dade. Eso lo hacemos a través de la concesión de licencias y la regulación de diversas industrias, investigando y mediando en las reclamaciones de los consumidores, y educando al público en cuanto a la protección al consumidor*

## Directorio

### Oficina de Protección al Consumidor

601 NW 1st Court, 18th Floor, Miami, Florida 33136  
786-469-2300

Correo electrónico: [consumer@miamidade.gov](mailto:consumer@miamidade.gov)

### Centro de Mediación para el Consumidor

786-469-2333 ■ 786-469-2303 fax

De lunes a viernes  
De 8 a.m. a 4:30 p.m.

### Trámites para concesión de licencias

Horario: 8 a.m. a 3:30 p.m.

Correo electrónico: [license@miamidade.gov](mailto:license@miamidade.gov)

Para más información sobre la Oficina de Protección al Consumidor, visitenos en [www.miamidade.gov/business/consumer-protection.asp](http://www.miamidade.gov/business/consumer-protection.asp).

## Centro de Mediación para el Consumidor 786-469-2333



Para presentar una reclamación en internet, por favor utilice el código QR o visite [www.miamidade.gov/business/consumer-complaints.asp](http://www.miamidade.gov/business/consumer-complaints.asp)



Para presentar en internet una reclamación por servicios de transporte por contrato, por favor utilice el código QR o visite [www.miamidade.gov/business/transportation-complaints.asp](http://www.miamidade.gov/business/transportation-complaints.asp)



Para presentar una reclamación en internet sobre robo de salarios, por favor utilice el código QR o visite [www.miamidade.gov/business/library/forms/wage-intake-form.pdf](http://www.miamidade.gov/business/library/forms/wage-intake-form.pdf)



Para obtener más información sobre las empresas comerciales o negocios y profesiones reguladas, por favor utilice el código QR o visite [www.miamidade.gov/licenses/business-licenses-consumer-protection.asp](http://www.miamidade.gov/licenses/business-licenses-consumer-protection.asp)

Departamento de Recursos Económicos  
y de Regulación

## Oficina de Protección al Consumidor



*Garantizamos un mercado justo y seguro para los residentes, visitantes y empresas comerciales*

# Oficina de Protección al Consumidor

La Oficina de Protección al Consumidor se encarga de hacer cumplir las leyes de protección al consumidor de conformidad con los códigos de las Normas de Comercio Uniforme y Prácticas Comerciales Engañosas del Condado de Miami-Dade, asimismo rige y pone en vigor las leyes relativas a negocios y profesiones específicas.

**Empresas comerciales reguladas:** Las empresas comerciales y profesiones reguladas a las que la oficina otorga una licencia son las siguientes:

- Compañías de cerrajería y cerrajeros
- Talleres de reparación de vehículos y mecánicos
- Prestamistas en base al título de propiedad de un vehículo
- Compañías de mudanza
- Clínicas para el tratamiento del dolor
- Proveedores de servicios médicos por lesiones personales
- Compañías de remolque
- Compañías de inmovilización de vehículos (“booting”)
- Compañías de reinstalación de metros contadores y propietarios

**Centro de Mediación para el Consumidor:** La Oficina de Protección al Consumidor funciona como un Centro de Mediación para el Consumidor que recibe y procesa las reclamaciones de los consumidores; sirve de mediador entre los consumidores y las empresas comerciales; emite sanciones civiles cuando los operadores comerciales infringen la ley y hace presentaciones sobre educación y concientización para el consumidor en organizaciones cívicas, comerciales, caritativas y educativas.

Además de las industrias y ocupaciones mencionadas anteriormente, la Oficina de Protección al Consumidor también recibe e investiga reclamaciones sobre otros negocios privados a través del Condado de Miami-Dade; mantiene el registro de asociaciones Internas del Condado de Miami-Dade y dirige el Programa contra el robo de salarios del Condado, que brinda a los empleados la oportunidad de que sus reclamaciones por impago / o remuneración insuficiente sean investigados, mediados y / o presentados ante un Examinador de Audiencia.

**El Defensor del Consumidor:** Un componente exclusivo de la Oficina de Protección al Consumidor, el defensor del consumidor representa el

interés público al adoptar medidas contra las empresas comerciales que infringen las regulaciones que la oficina pone en vigor y educando a los dueños de empresas comerciales sobre las cuestiones de cumplimiento relacionados con su industria.

El defensor del consumidor promueve activamente la educación y concientización del consumidor a través de una amplia gama de programas que incluyen presentaciones en tribunales de reclamaciones de menor cuantía, conferencias sobre robo de salario y proporciona información proactiva sobre cómo evitar estafas relacionadas con fraude, robo de identidad y prácticas comerciales deshonestas.

## PRESENTACIONES GRATUITAS EN LA COMUNIDAD

**¿Necesita presentarse ante un tribunal de reclamaciones en menor cuantía?** Asista a una de nuestras presentaciones gratuitas sobre reclamaciones en menor cuantía en el tribunal. ¿Trabaja para una organización benéfica, cívica o educativa cuyos miembros están interesados en temas de protección al consumidor? Nuestra oficina le puede brindar una presentación gratuita acerca del trabajo de la Oficina de Protección al Consumidor y otros temas, tales como el robo de identidad. Para obtener más información visite nuestra página web o comuníquese con el Centro de Mediación para el Consumidor por el (786) 469-2333.



## RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR

Al presentar una reclamación, recuerde referir todos los hechos importantes concernientes a la transacción y señalar cómo desea que sea resuelta la misma. Es de gran ayuda que adjunte copias o imágenes de todos los contratos, anuncios, recibos y cualquier otra documentación de respaldo que pueda probar quién, qué, cuándo, dónde y cómo. A continuación se muestra el proceso que utilizamos al manejar las reclamaciones de los consumidores.

### REGISTRO DE RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR

### NOTIFICACIÓN DE RECIBO

### INVESTIGAR

### MEDIAR

RESOLVER,  
CONFIRMAR  
Y CERRAR

CONSULTAR  
Y CERRAR

Cada reclamación que se presenta ante el Centro de Mediación para el Consumidor forma parte de nuestros registros permanentes y está sujeta a divulgación de conformidad con las leyes de los registros públicos de la Florida.