

INFORMACIÓN GENERAL ACERCA DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA FLORIDA

Varias agencias estatales de la Florida trabajan para proteger a los consumidores en sus áreas de responsabilidad específicas, pero hay dos agencias que tienen un interés especial en la protección del consumidor a nivel estatal: el Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor y el Departamento de Asuntos Legales de la Florida. La División de Servicios al Consumidor del Departamento de Agricultura de la Florida tiene una línea gratuita para el consumidor para llamadas sin cargo en todo el estado y recibe ciertos reclamos. El número de la línea gratuita es 1-800-435-7352. La División continuará recibiendo y procesando reclamos dentro de las áreas que regula: Oportunidades de Negocio, Promociones de Juegos y Apuestas, Empresas de Mudanzas Dentro del Estado, Telemercadeo, Agencias de Viajes, Prohibición de Ofrecimiento de Ventas (la ley *Do Not Call* de la Florida), Estudios de Danzas, Gimnasios, Talleres de Reparación de Automóviles, Casas de Empeño y Organizaciones de Beneficencia y Pedidos de Contribuciones.

La División deriva las quejas a otras agencias si la agencia tiene jurisdicción acerca del conflicto. También es responsable por la Ley del Limón para Automóviles de la Florida. La línea gratuita de la Ley Limón es 1-800-321-5366.

La otra agencia estatal que tiene responsabilidades generales de interés para el consumidor es el Departamento de Asuntos Legales de la Florida, ubicada en la oficina del Procurador General de la Florida. La División de Delito Económico y Servicios al Ciudadano del Departamento de Asuntos Legales, cuyo teléfono es el 850-414-3990, controla las regulaciones estatales que protegen los intereses del consumidor en varios tipos diferentes de transacciones. El Departamento puede iniciar juicios en nombre del público en general, si bien no actúa como lo haría un abogado privado en el manejo de los casos individuales en nombre de consumidores individuales. La División de Delito Económico tiene autoridad ejecutiva específica y participación en algunas áreas importantes de problemas del consumidor, entre ellas, la publicidad engañosa y las prácticas comerciales fraudulentas. Hay una línea gratuita para los consumidores víctimas de fraude: 866-966-7226.

Es posible que usted se dé cuenta de qué agencia puede estar interesada en su problema simplemente leyendo las listas de agencias estatales en su directorio telefónico. Puede llamar a los teléfonos locales y pedir ayuda para determinar si la agencia puede ayudarlo con su problema en particular. A continuación, incluimos una lista breve de distintas agencias con los números de sus líneas gratuitas.

DOT Auto Safety Hotline (Línea Gratuita de Seguridad Automotriz del Departamento de Transporte) 1-800-424-9393.

U.S. Consumer Product Safety Administration (Administración de Seguridad de Productos para el Consumidor de los Estados Unidos) 1-800-638-2772.

Florida Division of Consumer Services (División de Servicios al Consumidor de la Florida) 1-800-435-7352.

Florida Department of Financial Services (Departamento de Servicios Financieros de la Florida) 1-800-342-2762.

Client Relations/Human Rights Advocacy (Relaciones con el Cliente / Defensa de los Derechos Humanos) 1-800-342-0825.

Agency for Health Care Administration (Agencia para la Administración de la Atención Médica), Consumer Assistance Unit (Unidad de Asistencia al Consumidor) 1-888-419-3456.

The Public Service Comisión (Comisión de Servicio Público) 1-800-342-3552.

The Toxic Substances Information Center (Centro de Información de Sustancias Tóxicas) 1-888-232-8635.

Si no puede determinar qué agencia podría ayudarlo a resolver su problema, llame a la División de Servicios al Consumidor.

Algunos de los condados más densamente poblados, tales como Miami-Dade, Broward, Palm Beach, Hillsborough, Pasco, Orange, Pinellas y City of Jacksonville, también tienen protección del consumidor o agencias de servicio al consumidor a nivel del condado. Puede buscar los datos en el directorio telefónico en la publicación de su condado. Es posible que el Procurador General del Estado también tenga una unidad de fraude al consumidor o de delitos económicos.

Por supuesto, las Oficinas de Mejores Negocios locales u otras organizaciones similares también pueden ayudarlo. En muchos casos, los consumidores que tienen quejas legítimas tendrán que resolver sus problemas a través de un abogado o intentar recurrir al Juez por su propia cuenta utilizando el Tribunal de Pequeños Reclamos disponible en cada condado de la Florida.

Si está considerando recurrir al Tribunal de Pequeños Reclamos, llame o visite la Oficina del Secretario del Tribunal de Condado. En general, los miembros del equipo de trabajo del Secretario podrán ayudarlo y responderán sus preguntas relacionadas con los procedimientos y los honorarios para el manejo de su caso. Además, algunos condados tienen tribunales de pequeños reclamos para ayudar a preparar los casos de pequeños reclamos. Contacte a su colegio de abogados o a su agencia del consumidor local para saber si tienen un consultorio legal disponible en su área.

La cantidad de dinero por la que usted puede demandar en el Tribunal de Pequeños Reclamos es limitada y usted debe recordar que si el valor de lo que está en juego es sustancial, puede descubrir que el tiempo que debe dedicar a consultar a un abogado puede resultar una muy buena inversión. Si no tiene un abogado, le recomendamos que escuche la cinta número 1001 donde se suministra información acerca del Servicio de Derivación a Abogados. Para recibir información sobre los procedimientos de pequeños reclamos, escuche la cinta número 1101.

Si cree que necesita asesoramiento legal, llame a su abogado. Si no tiene un abogado, llame al Servicio de Derivación de Abogados de The Florida Bar (Colegio de Abogados de la Florida) al 1-800-342-8011, o al servicio de derivación de abogados local o a la oficina de asistencia legal que figura en las páginas amarillas de su guía telefónica.