

# ¿Qué ocurre con su reclamación?

1. **Usted presenta una reclamación y quiere obtener ayuda del Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (DCWP).** Incluye todos los documentos sobre su reclamación (recibos de tiendas, comprobante de venta, garantías, contratos, cheques cancelados, cartas al negocio, juicios, etc.). **El DCWP no puede procesar su reclamación sin estos documentos.**
2. **El DCWP revisa su reclamación y los documentos justificativos.** Si el DCWP no es la agencia correcta para ayudarlo, le devuelve los materiales de su reclamación y, en la mayoría de los casos, incluye la información de contacto de la agencia que puede asistirlo.
3. Si el DCWP es la agencia correcta para ayudarlo, **procesa su reclamación y puede asignarle un mediador para que se encargue de ella.** El DCWP le da el número de caso, que será su referencia durante cualquier seguimiento.

Durante el proceso de mediación, el DCWP le envía una copia de su reclamación al negocio para obtener una respuesta por escrito. Luego, principalmente por teléfono, un mediador del DCWP habla con usted y con el negocio para intentar llegar a un acuerdo y resolver el asunto.

Si presentó una reclamación, pero no obtuvo una respuesta del DCWP después de 45 días:

- Envíe un correo electrónico a [consumers@dcwp.nyc.gov](mailto:consumers@dcwp.nyc.gov).
- Llame al **311** y diga “estado de solicitud de servicio”.

Mencione su número de solicitud de servicio NYC311.

**Nota:** *El DCWP no puede actuar como su abogado ni darle asesoramiento legal. Tenga en cuenta que toda su correspondencia se enviará al negocio que es objeto de su reclamación y que puede compartirse con otras agencias gubernamentales. Según su política, el DCWP quita su información de identificación personal cuando revela registros conforme a solicitudes públicas de registros.*

Conserve esta hoja de información para sus registros.

# What Happens to Your Complaint?

- 1. You file a complaint and want help from the Department of Consumer and Worker Protection (DCWP).** You include all documents about your complaint (store receipts, bill of sale, warranties, contracts, cancelled checks, letters to the business, judgments, etc.). **DCWP cannot process your complaint without these documents.**
- 2. DCWP reviews your complaint and supporting documents.** If DCWP is not the correct agency to assist you, DCWP returns your complaint materials and, in most cases, includes contact information for the agency that can help you.
- 3. If DCWP is the correct agency to assist you, DCWP processes your complaint and may assign a mediator to handle it.** DCWP gives you the case number which you should reference during any follow-up.

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

If you filed a complaint but have not heard from DCWP after 45 days, please:

- Email [consumers@dcwp.nyc.gov](mailto:consumers@dcwp.nyc.gov)
- Call **311** and say “Service Request Status”

Please provide your NYC311 Service Request number.

**Note:** DCWP 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 DCWP’s policy to remove your personal identifying information when releasing records pursuant to public records requests.

Please keep this information sheet for your records.