



**Better Business Bureau Sirviendo a Wisconsin**



**FORMA DE QUEJA DEL CLIENTE**

**\*ASEGURESE DE TERMINAR TODAS LAS 3 SECCIONES\***

Compañía: \_\_\_\_\_

Quejador: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Web/ Email: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

**1 INFORMACION DE LA QUEJA**

Producto o Servicio  
Implicado \_\_\_\_\_

Fecha de Compra o  
De Servicio \_\_\_\_\_

Fecha cuando ocurrió  
el problema \_\_\_\_\_

Haz entrado en contacto con la compañía?

Sí                      No

Persona con quien hablaste: \_\_\_\_\_

Fecha de Contacto: \_\_\_\_\_

**2 CUAL ES SU QUEJA?**

(Por favor envíe copias de todos los anuncios,  
cuentas, cheques cancelados, contratos, garantías,  
recibos o documentos relevantes.)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3 QUE CREES QUE LA COMPANIA DEBE HACER PARA RESOLVER SU QUEJA?**

\_\_\_\_\_

**NOTA: La información de esta queja podrá ser compartida con el  
Federal Trade Commission u otras agencias del gobierno.**

Por favor devuelva a:  
10101 W. Greenfield Ave. Ste 125  
Milwaukee, WI 53214  
(414)847-6000 Fax (414)302-0355  
[www.wisconsin.bbb.org](http://www.wisconsin.bbb.org)  
[complaints@wisconsin.bbb.org](mailto:complaints@wisconsin.bbb.org)



## Deja Que El BBB Ayude A Resolver Su Queja



### Primero - Trate de Resolver el Problema con la Compañía:

Analiza su problema objetivamente, para asegurarse que sus expectativas son razonables. Entonces habla con el vendedor, el gerente, o el representante del cliente. **Si continúa insatisfecho, trata de hablar con el dueño de la compañía o la jefatura corporativa.**

### Si el Problema No Se Resuelve, Puede Ser Hora de Registrar Una Queja con el BBB:

El BBB maneja quejas y provee informes de la confiabilidad de cualquier negocio, sin consideración alguna de que si el negocio sea miembro o no de el Better Business Bureau. Puede archivar una queja en nuestro website [www.wisconsin.bbb.org](http://www.wisconsin.bbb.org), o puede enviarnos su queja por correo, usando la forma de quejas en la primera página. Llame al BBB a 414-847-6000 o 800-273-1002 si necesita información adicional.

### Su Queja Debe De:

**Identificar el Negocio:** Asegurese que su queja provee el nombre y la dirección actual del negocio, y tambien el número de teléfono, si está disponible. Cuando es posible, ayuda proveer los nombres de las personas con quienes hablo, y las fechas cuando brego con el negocio.

**Describe el problema:** Describe totalmente el problema con el producto o servicio. **Intenta evitar palabras emocionales o acusatorias, e indica los hechos.** Por Ejemplo: Si le dijeron algo que era falso, describelo como falso. Si cree que un negocio no ha honrado una garantía, explica que necesita arreglarse e incluye una fotocopia de la garantía. Si el trabajo o producto de el negocio es defectuoso, explica como esta defectuoso.

**Explica lo que Quieres:** Indica lo que creas que sea una justa solución a su problema. Indica cómo el producto debe ser arreglado, o qué servicio adicional necesita. Si quiere un reembolso completo o parcial, cuánto dinero debe ser consolidado.

**Incluye Fotocopias y Reten Todos Los Documentos Originales:** Esto puede ayudar a su caso, pero en muchas ocasiones no es necesario enviar copias de contratos, recibos, garantías o cheques cancelados. **(El BBB no podra devolverle estas copias –Reten sus documentos originales!)**

**Recuerde:** El BBB remitirá copias de su queja al negocio. El Better Business Bureau le pedirá a el negocio que repase su queja y cualquier solución que proponga, y responder a su queja en dentro de diez días de trabajo. Se le enviará una copia de la respuesta del negocio, junto con una forma que nos deje saber si el negocio resolvió el problema. (Algunos negocios responden inmediatamente. Otros son más lentos. Por favor permite un plazo de tres o cuatro semanas para una respuesta del negocio, entonces, si es necesario, puede llamarnos por teléfono a 1-800-273-1002 o 1-414-847-6000 o por email, [complaints@wisconsin.bbb.org](mailto:complaints@wisconsin.bbb.org))

**El BBB Ofrece Mediación y Arbitraje.** Una buena razón para escojer negocios que son miembros del Better Business Bureau es que estos negocios han acordado responder a todas las quejas. Además, la mayoría de los miembros estan pre confiados al arbitraje si la queja no se puede resolver de otra manera. Este servicio se ofrece a un precio para usted. Arbitracion no garantiza satisfaccion con el resultado mas que si hubiese archivado un pleito, pero el BBB provee un imparcial y justo proceso que oyo su queja así como el lado del negocio El árbitro toma una decisión que, la mayoría de las veces, está atando el negocio y usted.