

Proceso de quejas para consumidores y distribuidores

Para obtener la versión en español de las páginas web mencionadas en este formulario, visite CDOR.Colorado.gov/instrucciones

Antes de presentar una queja

Comuníquese con el concesionario y proporcione la información sobre el problema. Si el gerente general o el propietario no resuelven satisfactoriamente el problema, se puede presentar una queja ante la División de Industria Automotriz (AID).

Ejemplos de una queja

La investigación de una denuncia se limita a las presuntas infracciones de la ley de circulación. Algunos ejemplos de infracciones de la ley podrían ser:

- No entregar el título dentro de los 30 días siguientes a la venta.
- No cumplir todos los términos y condiciones contenidos en el contrato escrito.
- Alterar un odómetro o dar una declaración falsa sobre el mismo.
- Tergiversar deliberadamente o no revelar cualquier información requerida por la ley.
- Publicar o circular intencionalmente cualquier publicidad que sea engañosa o inexacta.
- Venta de vehículos que no cumplan con los requisitos de equipamiento de seguridad y emisiones.
- No dar aviso de aprobación o rechazo de un acuerdo financiero al cliente dentro de un tiempo razonable.
- Venta de un vehículo de salvamento sin la debida divulgación.
- Venta de un vehículo que se sabe que es robado.
- No mantener un local comercial y un horario mínimo de funcionamiento.
- Vender un vehículo a un residente del área del Programa AIR sin un certificado/comprobante de emisiones.

Otros tipos de quejas

Existen ciertas circunstancias que no constituyen violaciones de la ley sobre concesionarios de vehículos motorizados.

El consumidor no dispone de 72 horas para cambiar de opinión sobre un contrato de compraventa de vehículos. Cuando se firma el contrato, el vehículo se compra y se vende a partir de la fecha del contrato.

El concesionario no tiene que reparar el vehículo después de la venta cuando el vehículo se vende sin garantía, a menos que se trate de un elemento de seguridad.

La División de la Industria Automotriz no puede exigir a un concesionario que cumpla con un acuerdo verbal. Se le proporciona al consumidor un "Formulario de divulgación estatal" que indica que los acuerdos verbales no son exigibles.

La División de Industria Automotriz no puede dictar buenas prácticas comerciales ni comportamiento ético. Las quejas relacionadas con estos temas no pueden investigarse.

Garantías de vehículos motorizados

Si algún trabajo de reparación no forma parte de un contrato de venta de vehículos, queda fuera de la jurisdicción de la AID. El fiscal de distrito local tiene jurisdicción sobre las acciones ilegales de un taller de reparación de automóviles. Se puede presentar una queja relacionada con un trabajo de reparación ante la oficina del fiscal de distrito.

Ley del limón

La Ley del Limón se aplica únicamente a vehículos nuevos con las primeras 24.000 millas o dentro de los primeros dos años de la compra, lo que ocurra primero. No se aplica a vehículos usados adquiridos por consumidores que tengan problemas de reparación. Los procedimientos para presentar una queja en virtud de la Ley del Limón se encuentran en el manual del propietario del vehículo. La Oficina del Fiscal General de Colorado tiene información adicional en su sitio web en www.stopfraudcolorado.gov.

Cómo presentar una queja

La División de Industria Automotriz exige una queja formal por escrito. No se aceptarán quejas verbales presentadas por teléfono o en persona.

Los formularios de queja del consumidor DR 2121 y DR 2122 deben completarse explicando las circunstancias específicas de la situación, incluidas las fechas, horas y personas involucradas. Se debe adjuntar una copia de todos los documentos relacionados con la queja. También debe incluirse una dirección particular y un número de teléfono durante el día. Para mayor comodidad, se puede presentar una queja escrita a mano o a máquina en lugar de utilizar los formularios DR 2121 y DR 2122.

Envíe un correo electrónico, correo postal o entréguelo en persona a la oficina de AID. Envíe un correo electrónico a: dor_dealers@state.co.us. La dirección postal de AID figura en la parte superior de este formulario. La dirección física se puede encontrar en el sitio web de AID.

¿Quién maneja las quejas?

La División de la Industria Automotriz tiene jurisdicción para investigar quejas en casos en los que un consumidor ha comprado un automóvil, camión, remolque, vehículo deportivo o motocicleta a un concesionario autorizado de Colorado y presuntamente se ha producido una infracción de la ley. Además, la División de la Industria Automotriz investigará las actividades de venta sin licencia. No tienen jurisdicción para investigar una queja entre partes privadas.

Resolución de quejas

Cuando se recibe una queja, se asigna a un investigador. Durante el curso de la investigación, el investigador se comunicará con el denunciante para analizar los problemas planteados y también puede alentar al concesionario a que se comunique directamente con el denunciante para resolver la queja.

Luego de recibir información de ambas partes y realizar una investigación completa y exhaustiva, la AID determina si los hechos sustentan una violación a la ley.

Conclusiones de la denuncia

Independientemente del resultado, tanto el reclamante como el concesionario serán notificados de los hallazgos.

Dependiendo de la queja, la AID puede sugerir un litigio civil o recomendar otra agencia. Ni la AID ni la Junta pueden ordenar ni ordenar a un concesionario que le dé un reembolso al denunciante. El concesionario puede hacer tal oferta en un esfuerzo por resolver la queja. El denunciante puede tener que presentar una demanda civil o una reclamación contra la fianza del concesionario para obtener una resolución monetaria. Las reclamaciones contra la fianza de un concesionario deben estar respaldadas por una constatación de fraude por parte de la Junta de Concesionarios o por una sentencia judicial.

Más información:

Si tiene preguntas generales para la División de la Industria Automotriz, puede llamarnos al (303) 205-5604. Si tiene preguntas específicas sobre el proceso de quejas o una queja que haya presentado, llame al (303) 866 2532.

También se puede contactar a la División de la Industria Automotriz por fax al (303) 866 2597. La página de inicio de Internet de AID se encuentra en SBG.Colorado.gov/AID y tiene información disponible para consumidores y concesionarios.

El Departamento de Ingresos ofrece asistencia sin cita previa. La dirección postal de AID figura en la parte superior de este formulario. La dirección física se puede encontrar en el sitio web de AID.

La traducción se proporciona únicamente para su comodidad. Las discrepancias no pretenden alterar el significado de la versión en inglés. Consulte la versión en inglés para cualquier pregunta relacionada con la información del documento traducido.