

## **QUEJA DE CONSUMIDOR**

### **LO QUE PUEDE ESPERAR DEL PROCESO DE LA QUEJA**

Nuestra oficina dará una copia de su queja a cada individuo (fabricante, minorista, vendedor, instalador, comisionista, etc.) que pueda ser involucrado, y pediremos una respuesta. Pediremos que su respuesta sea apoyada apropiadamente por copias de documentos que se requieren mantener.

Si el Departamento no ha inspeccionado su casa, o si la queja tiene que ver con la garantía, la instalación, u otro problema con la casa misma, fijaremos una fecha para una inspección. Un inspector de una de nuestras oficinas regionales hará la inspección. Daremos noticia a otros individuos posiblemente afectados, como el fabricante, el minorista, y el instalador, para que puedan asistir a la inspección. El inspector inspeccionará los problemas identificados en su queja y otros que usted llama a su atención.

Si durante la inspección de su casa el inspector identifica alguna instancia donde un individuo con licencia del Departamento no ha cumplido con requerimientos de la ley o los reglamentos del estado o del gobierno federal, demandaremos acción correctiva. Daremos órdenes de garantía a cada individuo obligado a tomar acción correctiva, y tendrán hasta treinta (30) días (a menos extendido por buena causa) para corregir los problemas y cinco (5) días para darnos evidencia de que acción correctiva fue cumplida. El Departamento se pondrá en contacto con usted para verificar que la acción correctiva sea adecuada. Puede que sea necesario hacer otra inspección.

Nuestro Departamento no tiene jurisdicción sobre personas que actúan fuera del ámbito de las leyes y reglamentos del estado y del gobierno federal que administramos. Si descubrimos que leyes y/o reglamentos fuera de nuestra jurisdicción son involucrados, le daremos noticia a usted y haremos el mayor esfuerzo para dirigirle a otra(s) agencia(s) que le puedan asistir.

#### **\*IMPORTANTE\***

- El formulario de queja está adherida para su uso. Después de que el departamento halla revisado su queja y determinado que existe una posible desviación, un inspector de queja de consumidor se comunicará con usted para fijar la fecha de una inspección. El inspector notificará a las apropiadas personas (fabricante, minorista, y/o instalador) del tiempo, fecha y lugar. La jurisdicción del inspector está limitada a hacer una determinación para cada queja de que si se trata de normas federales, normas del estado, y/o la garantía del fabricante, minorista, y/o instalador.
- Después de hacer la inspección de queja de consumidor, el inspector mandará por correo un reporte de las determinaciones y responsabilidades asignadas a cada individuo involucrado. El partido licenciado tendrá treinta (30) días calendarios para reparar cualquier artículo que se identifica como bajo garantía en el reporte. Se requiere que usted dé permiso de entrar a su casa para reparar los artículos que estén bajo garantía. NOTE: El negar entrada a su casa para reparación de artículos que estén bajo garantía puede resultar en que su caso sea cerrado por el Estado.
- Un folleto con información sobre el Programa de Reclamaciones Consumidores Para Los Dueños de Viviendas Prefabricadas está disponible en el red ([www.tdhca.texas.gov/consumer-protection-and-general-information](http://www.tdhca.texas.gov/consumer-protection-and-general-information)) o al llamar al 1-877-313-3023.

**AVISO IMPORTANTE: SI ESTA QUEJA PUEDE RESULTAR EN UNA DEMANDA AL PROGRAMA DE RECLAMACIONES CONSUMIDORES PARA LOS DUEÑOS DE VIVIENDAS PREFABRICADAS EN CUANTO A UN INDIVIDUO QUE TENIA LICENCIA DEL DEPARTAMENTO Y YA NO ESTA EN NEGOCIO, SE REQUIERE QUE LA QUEJA SEA JURADA Y FIRMADA ANTE UN NOTARIO PUBLICO.**

#### Casas Usadas Bajo Garantía

- Usted tiene sesenta (60) días calendarios después de su compra o cambio para notificar al vendedor por escrito de cualquier defecto que resulte en que la casa sea inhabitable. Su falta de no hacer esto, termina las obligaciones y responsabilidades del vendedor. Un minorista no puede vender una casa “Tal como es” si la casa será utilizado como vivienda. Favor de incluir una copia de su contrato con este formulario.

**El Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios  
del Estado de Texas**

División de Vivienda Prefabricada  
1801 CONGRESS AVE., SUITE 11.400  
P. O. BOX 12489 Austin, Texas 78711-2489  
(877) 313-3023 FAX: (512) 475-3506  
Internet Address: [www.tdhca.texas.gov/mhd](http://www.tdhca.texas.gov/mhd)

(Solamente para uso del  
Departamento)

MHD#: \_\_\_\_\_

Investigator \_\_\_\_\_

**FORMULARIO DE QUEJA DE CONSUMIDOR**

*Secciones A hasta G se necesitan llenar completamente para poder procesar la queja.*

**Sección A**

*Aviso: Bajo la ley de Información Pública, esta queja y la identificación del demandante son sujetos a revelación.*

*Escriba a máquina o con letras de molde legible con tinta negra.*

Su Nombre (Demandante):			
Dirección:			
Ciudad/Estado/Código:			
Números de Teléfono (incluir código de área):	Trabajo	Casa	Celular
Correo Electrónico:			Fax

**Sección B**

Proporcione la dirección completa del fabricante, minorista, y/o instalador:

FABRICANTE:			
Dirección:			
Ciudad/Estado/Código:			
Números de Teléfono (incluir código de área):	Trabajo	Fax	
MINORISTA:			
Dirección:			
Ciudad/Estado/Código:			
Números de Teléfono:	Trabajo	Fax	
INSTALADOR:			
Dirección:			
Ciudad/Estado/Código:			
Números de Teléfono (incluir código de área):	Trabajo	Fax	
OTRO:			
Dirección:			
Ciudad/Estado/Código:			
Números de Teléfono (incluir código de área):	Trabajo	Fax	

**Sección C**

**Instrucciones:** Combine TODAS sus quejas, incluyendo quejas ya identificadas en la lista de chequeo del fabricante/minorista, en UNA SOLA LISTA. Incluye SOLAMENTE LAS COSAS QUE NO HAN SIDO REPARADAS. Asigne un número consecutivo a cada queja, y siga con una descripción breve. No describa sus quejas en forma de párrafo.

\*Para más quejas, favor de adjuntar páginas adicionales.\*

Favor de adjuntar una copia de todas notificaciones escritas, recibos de correo certificado, y su contrato o acuerdo de compra.

#### Sección D

Fabricante:			Anchura:			Longitud:	
Año de Modelo:			Fecha de Compra:			Nueva ( )	Usada ( )
# de Etiqueta de HUD o # de Sello de Texas:							
# de Serie:							
Fecha de Instalación:		Condado donde está instalada la casa:					
Dirección física de la vivienda:	Dirección / Ciudad / Estado / Código Postal						
Compró la vivienda sin terreno (bienes muebles) o con terreno (bienes raíces)? Bienes muebles ( ) Bienes raíces ( )							
¿Tiene usted un título o un Certificado de Dueño en su nombre? Sí ( ) No ( ) Si no, por favor adjunte una copia de cada uno de los siguientes documentos que usted tenga: contrato, acuerdo de compra, y documentos de titulo.							

Nombre / Dirección / Ciudad / Estado / Código Postal

#### Sección E

Cómo hallar el # de etiqueta de HUD en la vivienda prefabricada.

Lado Trasero  
de la Casa



La Barra Terminal  
(Enganche) Está en  
Frente de la Casa

La etiqueta de HUD es de aluminio, mide 2" x 4", y tiene un número con un prefijo de tres letras, como TEX0000000. Generalmente se halla afuera en la parte trasera de la casa, al bajo de la esquina izquierda.

#### Sección F

*Si se pide una inspección, se requiere una mapa y direcciones detalladas a la casa.*

Mapa:

Norte

Oeste

Este

Sur

Direcciones escritas:

#### Firma del Demandante

Bajo pena de perjurio, juro que toda la información contenida en este formulario, a lo mejor de mi conocimiento, es la verdad y es correcta.

(Firma del DUEÑO)

(Fecha)