

## CONSEJOS ÚTILES PARA EL/A CONSUMIDOR(A)...

- ◆ Conozca su puntaje de crédito antes de solicitar un préstamo  
<http://www.annualcreditreport.com/>
- ◆ Busque el historial del vehículo antes de realizar una compra  
<http://www.carfax.com/>  
<http://www.nicb.org/>
- Pida al distribuidor que le proporcione un informe gratuito del vehículo**
- ◆ Reporte o dispute cualquier actividad inusual en su informe de crédito inmediatamente.  
**Equifax: 888-202-4025**  
**TransUnion: 855-681-3169**  
**Experian: 888-397-3742**
- ◆ Verifique que él/la contratista que está haciendo mejoras en su hogar esté licenciado/a en MA  
<http://www.mass.gov/ocabr/licensee/>
- ◆ Asegúrese que su producto defectuoso esté adecuadamente cubierto por la garantía del distribuidor o de la fábrica. Obtenga información acerca de la garantía del producto antes de realizar una compra.
- ◆ Reporte prácticas de compra y venta injustas  
<http://www.bbb.org/central-western-massachusetts/>  
[www.consumerfinance.gov/complaint/](http://www.consumerfinance.gov/complaint/)

## Ciudad de Worcester

### Programa de Derechos del Consumidor

*Trabajando en cooperación con la Oficina del Procurador General de Massachusetts*

*Financiado por la Oficina del Procurador General de Massachusetts*

*Sirviendo orgullosamente a los/as residentes de Worcester y los pueblos vecinos*

*Auburn, Berlin, Blackstone, Boylston, Clinton, Cochituate, Douglas, Grafton, Holden, Hopedale, Leicester, Medway, Mendon, Milford, Millbury, Millis, Millville, Northborough, Northbridge, Paxton, Shrewsbury, Southborough, Sutton, Upton, Uxbridge, West Boylston, and Westborough.*

**Alcaldía de Worcester**  
**128 Providence Street, Oficina 209A**  
**Worcester, MA 01604**  
*T: 508-799 1232, Ext. 48018*  
*F: 508-799 1743*

“La ciudad de Worcester está comprometida a los principios de igualdad de oportunidades y acción afirmativa.”

10/2023



## Conozca sus Derechos:

Acerca de...

- ◆ Ventas de Vehículos y Financiamiento
- ◆ Productos Defectuosos
- ◆ Contratos de Mejoras para el Hogar
- ◆ Fraude al Consumidor
- ◆ Cobro de Deudas
- ◆ Fraude de Telemarketing
- ◆ Facturas de Servicios Públicos
- ◆ Robo de Identidad



## Quiénes somos y que hacemos:

Somos el Programa de Derechos del Consumidor de Worcester (WCRP) y trabajamos en cooperación con la Oficina de la Procuradora General de Massachusetts (AGO).

El propósito del programa es proporcionar una mediación amistosa a los/as consumidores quienes están involucrados en una disputa o tienen una queja contra una empresa o negocio que tiene licencia para operar en Massachusetts.

El programa es voluntario y no tiene ningún costo al consumidor/a o a la empresa o negocio.

Puede presentar su queja directamente (en persona o por correo) en nuestra oficina o electrónicamente con la Oficina de la Procuradora General de Massachusetts.

## Por qué la Mediación:

La mediación es una alternativa a lo que normalmente puede convertirse en un largo proceso legal. El objetivo del programa es encontrar una solución a las quejas de los consumidores mediante la eliminación del proceso judicial. A través de la mediación, las partes (consumidor y empresa/negocio) involucradas en un desacuerdo se presentan la oportunidad de elaborar una solución común con la ayuda de un mediador.

El programa no ejecuta una decisión sobre cualquiera de las partes. Más bien ayuda a guiar a ambas partes para llegar a una solución común. Dado que las partes involucradas en la disputa desempeñan un papel activo en la resolución de la disputa, por esta razón las dos partes estarán más cómodas y apoyarán la solución.

La mediación exitosa típicamente resulta cuando ambas partes están dispuestas a encontrar puntos de acuerdo y encontrar un terreno común para el compromiso.

## Que sigue:

La oficina del Programa de Derechos del Consumidor de Worcester (WCRP) revisará su queja y tomará una determinación para mediar en la queja. Si nuestros esfuerzos de mediación no tienen éxito, usted será notificado y dirigido a otros recursos locales y estatales que puedan estar disponibles para usted.

También podemos enviarle otra información útil que pueda ayudarle a convertirse en un consumidor/a mejor informado/a.

