



# ¿CONOCE SUS DERECHOS DE CONSUMIDOR?

## BOLETÍN INFORMATIVO DE LA JUNTA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL ESTADO DE NUEVA YORK

### ¿QUIENES SOMOS?

La Junta de Protección al Consumidor (CPB) es una Agencia del Estado fundada en el año 1970 para **Proteger, Educar** y **Luchar** por sus derechos. Somos los Guardianes del Consumidor.

### ¿COMO PODEMOS AYUDARLE?

Si usted cree que un comerciante o una compañía de servicios le está **estafando**, **engañando** o simplemente **abusando de sus derechos**, y no ha logrado resolver su problema, nosotros le podemos ayudar a mediar y resolver una disputa y llegar a un acuerdo.

### ¿DONDE NOS ENCUENTRA?

Nuestra agencia tiene operadores y profesionales que hablan su idioma. Puede llamar gratis al **1-800-697-1220** or el **518-474-8583**.

También puede visitar el Sitio Web para información en Español:

**[www.nysconsumer.gov](http://www.nysconsumer.gov)**

Por correo a la dirección:

**NYS Consumer Protection Board  
5 Empire State Plaza, Suite 2101  
Albany, NY 12223**

### ¿QUE HACEMOS?

- Abogamos en su nombre para llegar a un mutuo acuerdo con los comerciantes
- Le ofrecemos las herramientas necesarias para que usted se convierta en un mejor consumidor
- Investigamos negocios que abusan y empeligran al consumidor
- Desarrollamos leyes para cambiar los métodos de práctica usados por los negocios
- Representamos sus intereses ante la Comisión del Servicio Público (PSC) y otras Agencias Estatales y Federales para mantener un servicio eficaz y los costos de energía bajos

### ¿QUE HEMOS LOGRADO?

- Retiramos del mercado los juguetes peligrosos y con alto contenido de plomo
- Recomendamos las nuevas leyes que ordenan a los precinctos de Policía a que tomen su reporte si usted cree que ha sido víctima de robo de identidad
- Hemos solucionado miles de querrelas de consumidores, por ejemplo:
  - \*Conseguimos que un consumidor recupere su dinero de una compañía de teléfono celular que aplicó sobrecargos al terminar su contrato
  - \*Aseguramos que la tienda de una cadena nacional honre su garantía de fábrica y reemplace los gabinetes de cocina sin costo al cliente
- Junto al Departamento de Bancos de Nueva York, trabajamos para crear el programa HALT, el cual ofrece ayuda para dueños de casa y víctimas de préstamos hipotecarios irresponsables