



Guía de Autoayuda: Presentar Quejas ante la Directiva Estatal de Licencias Para Contratistas de California

Uso de esta Guía

Esta guía es para las personas que desean presentar una queja ante la Directiva Estatal de Licencias del Contratistas ("CSLB"), con respecto a un contratista con licencia CSLB o empleado del contratista con licencia, o un contratista sin licencia o empleado del contratista. Este formulario de reclamación solo se aplica a proyectos de construcción inactivos o completados.

Para comprobar la licencia de un contratista, visite el sitio web del CSLB:

<https://www.cslb.ca.gov/OnlineServices/CheckLicense/CheckLicense.aspx>

Esta guía le ayudará a guiarlo a través de las preguntas que aparecen en el formulario de reclamación. Una copia en blanco del formulario de reclamación está al final de la guía para que usted pueda llenar por su cuenta. También hay un anexo de soporte en blanco al final de la guía, en caso de que desee incluir más información para apoyar su queja.

Presentación de Queja

Una vez que haya completado el formulario de reclamación y hecho copias de toda la documentación justificativa, envíe por correo la queja y toda la documentación justificativa a:

**Norwalk Intake Mediation Center
12501 East Imperial Highway, Suite 620
Norwalk, CA 90650**

(Por trabajos realizados en condados de Imperial, Los Ángeles, Orange, Riverside, San Diego o Ventura.)

**Sacramento Intake Mediation Center
P.O. Box 269116
Sacramento, CA 95826-9116**

(Para el trabajo realizado en todos los demás condados de CA no enumerados anteriormente.)

También puede presentar quejas en línea:

<https://www.cslb.ca.gov/OnlineServices/ConstructionComplaint/ComplaintFormProcess.aspx>

Resumen del Proceso de Reclamación

Al presentarse una queja, el CSLB asignará a un Representante de Servicios al Consumidor ("CSR") y el CSR intentará resolver los reclamos del consumidor (referido como "reclamante") mediante negociaciones tanto con el reclamante como con el contratista. Recibirá un aviso del CSR indicando que su caso ha sido asignado para una investigación adicional. Es probable que el CSR se comunique con usted y se le pedirá que proporcione más información sobre su queja.

Si el CSR no resuelve la queja, el CSR puede recomendar que la queja sea remitida al arbitraje patrocinado por CSLB o transferida a un representante de acatamiento ("ER") para investigación adicional. En algunos casos, el CSLB puede recomendar que se utilicen tribunales de reclamos menores u otros recursos civiles.

Tenga en cuenta: Para que el CSLB investigue su reclamación, es importante que responda con prontitud a cualquier solicitud de información o documentos. Si no se involucra con el CSLB de manera oportuna, *la queja se cerrará* sin que se tomen más medidas.

Información de Contacto (Secciones 1 y 2)

Formulario de quejas

<p>AVISO: LOS FORMULARIOS INCOMPLETOS Y SIN FIRMAR SERÁN DEVUELTOS.</p> <p>NO ENVÍE LOS ORIGINALES; NO FOTOCOPIAREMOS NI DEVOLVEREMOS LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.</p> <p>Adjunte FOTOCOPIAS de todas las páginas de los contratos (anverso y reverso), cheques cancelados (anverso y reverso), facturas, anuncios, tarjetas de visita, recibos, correspondencia, etc.</p>			
COMPLETE ESTE FORMULARIO POR AMBOS LADOS			
1. SU NOMBRE		2. NOMBRE DEL CONTRATISTA (como se muestra en el contrato/factura)	
apellido	primer nombre		
DIRECCIÓN		NÚM. DE LICENCIA USADO, SI LO HUBIERE	
número	calle		
ciudad	condado	estado	código postal
TELÉFONO AL QUE SE LE PUEDE CONTACTAR DE 8 a. m. A 5 p. m.		ciudad estado código postal	
()			
TELÉFONO DE CASA	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		TELÉFONO
()			()
1a <input type="checkbox"/> TENGO 65 AÑOS O MÁS (opcional)	¿QUIÉN PRESENTÓ EL CONTRATO?		
	<input type="checkbox"/> VENDEDOR		
1b <input type="checkbox"/> AUTORIZO A LA SIGUIENTE PERSONA A TRAMITAR LA QUEJA EN MI NOMBRE:	<input type="checkbox"/> CONTRATISTA		
NOMBRE	apellido	primer nombre	segundo nombre
TELÉFONO DE 8 a. m. A 5 p. m.		TELÉFONO DE CASA	
()		()	
¿DÓNDE SE NEGOCIÓ EL CONTRATO?			

En la Sección 1, proporcione su información de contacto actual. Esta información debe ser precisa, ya que el CSLB utilizará la información que usted proporciona aquí si se pongan en contacto con usted para obtener más información. También puede optar por permanecer en el anonimato y no proporcionar información de contacto, pero eso hará que sea difícil para el CSLB ponerse en contacto con usted si tienen preguntas adicionales.



En la Sección 2, proporcione tanta información sobre el contratista como pueda. Para "Nombre del Contratista", enumere el nombre de la empresa en el contrato o factura de mejora de la casa. **Nota:** El contratista o empresa que aparece en el contrato o la factura podría no ser el mismo que la persona con la que tuvo más interacción o que pudo haber completado realmente el trabajo. Sin embargo, el CSLB solo revisará las quejas que se presenten contra la entidad que posee el contrato.

Si no conoce el número de licencia del Contratista, puede comprobar el número de licencia aquí:

<https://www.cslb.ca.gov/OnlineServices/CheckLicense/CheckLicense.aspx>

También puede utilizar el enlace anterior para encontrar la dirección comercial del Contratista, si aún no tiene esa información. Escriba la dirección comercial del Contratista en el espacio proporcionado.

Por último, si usted sabe el nombre de la persona que solicitó la obra o presentó el contrato, proporcione esa información aquí.

Información del Proyecto (Secciones 3 – 12)

INFORMACIÓN DEL PROYECTO										
3. PROPIETARIO DE LA OBRA					4. DIRECCIÓN DE LA OBRA					
					número		calle			
número		calle		ciudad	estado	código postal		ciudad	estado código postal	
TELÉFONO					TELÉFONO					
{ }					{ }					
5. DESCRIBA BREVEMENTE EL ALCANCE DEL TRABAJO QUE CONTRATÓ (ES DECIR, PINTURA, PLOMERÍA, CONCRETO, TECHO PARA PATIO, AMPLIACIÓN)										
6. FECHA DEL CONTRATO		7. IMPORTE DEL CONTRATO		8. IMPORTE PAGADO POR CONTRATO		9. FECHA DE INICIO DEL TRABAJO		10. FECHA DE CESE DEL TRABAJO		
11. HAGA UNA LISTA DE SUS QUEJAS (SI NECESITA MÁS ESPACIO, ADJUNTE UNA HOJA DE PAPEL)										
12. SOLUCIÓN QUE SOLICITA:										

Para la Sección 3, si el contrato era para trabajar en su Propiedad, ingrese su información bajo "Propietario de la Obra", y su dirección de propiedad bajo "Dirección de la Obra" en la Sección 4.

Para la Sección 5, describa el alcance del trabajo que el Contratista aceptó hacer. Si tiene un contrato escrito, es posible que esta información aparezca en ese contrato. La información de la Sección 6 a la Sección 8 también posiblemente aparecerá en el contrato. Enumere la fecha en que se inició el trabajo y la fecha en que se detuvo el trabajo.

Para la Sección 11, usted debe detallar clara y concisamente su queja específica con respecto al Contratista. Si la explicación de su queja excede el espacio proporcionado, continúe la

explicación en una hoja de papel adicional e incluya esa hoja de papel cuando presente la queja.

Para la Sección 12, explique cómo le gustaría que se resuelve el problema. Algunas opciones potenciales de resolución pueden incluir solicitar que se complete el proyecto; solicitar el reembolso de sus gastos de su bolsillo para terminar el proyecto o reparar la mala construcción; solicitando que el contratista reembolse el dinero que ha pagado; solicitar que el contratista devuelva el dinero pagado por las empresas financieras para financiar el proyecto; o una solución diferente que se adapte a su situación.

No complete esta sección de la página 2 del formulario de queja:

FOR OFFICE USE ONLY (PARA USO INTERNO)																				
COMPLAINT NUMBER				TYPE CNST	IN V	OR G	PRTY	DATE RECEIVED			SPECIAL PROJECT	DT STAT EXP	CSR INIT	ASSIGNED TO CSR	ER INIT	ASSIGNED TO ER				
FY								MO	DA	YR		MO	DA	YR		MO	DA	YR		
LICENSE NUMBER								CLOSURE LETTER	DISPOSITION	DATE CLOSED			STATUS CHANGE			STP				
								C		MO	DA	YR	C		C		C		C	
SECTIONS VIOLATED								C						DATE	DATE	DATE	DATE			

Información del Proyecto (continuación) (Secciones 13-19)

13. ¿Ha presentado una demanda en el tribunal para recuperar daños por esta queja? Sí (De ser así, adjunte la documentación a este formulario.) No
14. Este proyecto es un/una: Residencia Edificio comercial Otro
15. Este proyecto es un/una: Remodelación Reparación/Reemplazo Casa nueva
16. Este contrato fue: Escrito Oral Acuerdo de compra de casa nueva
17. ¿Hubo alguna orden de cambio? Sí No De ser así, fue: Escrita Oral Ambas
18. Su queja es por: Abandono Mano de obra Otro
19. La licencia de obras fue obtenida por: El contratista Usted No sabe
(Proporcione una copia si la tiene.) Nombre del departamento de construcción: _____

Si previamente ha presentado una demanda en un tribunal civil o en reclamos menores con respecto a este asunto, proporcione la información del caso en la Sección 13. Si no ha tomado ninguna acción legal, marque "No". Si tiene documentación para la acción legal, como la Queja inicial o la Reclamación del Demandante, puede enviar copias de la documentación con este formulario.

La Sección 14 a la Sección 17 le pide que responda preguntas específicas sobre el proyecto de construcción.

Para la Sección 18, si la obra nunca se completó, marque "Abandono"; si no está satisfecho con la calidad, consulte "Mano de Obra"; y si hay otra razón para su queja, marque "Otro".



Si tiene información sobre el permiso de construcción, proporcione esa información en la Sección 19.

Información del proyecto (continuación) (Secciones 20-27)

21. ¿El contratista tenía empleados? Sí De ser así, ¿cuántos? No No sabe
Nombres de los empleados, si los conoce:
22. ¿Se pagó a empleados, subcontratistas o empresas de materiales? Sí No No sabe
23. ¿Se presentó algún gravamen de constructor sobre esta obra? Sí (Proporcione una copia si la tiene.) No
De ser así, ¿quién lo presentó? ¿Por cuánto? \$
24. ¿Cómo ha intentado contactar al contratista? No lo ha podido ubicar En persona Por teléfono Por carta (Proporcione copias.)
25. ¿Ha notificado por escrito al contratista sobre el asunto en disputa? Sí (Proporcione copias.) No
26. ¿Ha obtenido una cotización de otro contratista para corregir o completar el proyecto? Sí No
(De ser así, proporcione copias.) Importe \$
27. ¿Ha corregido o completado el trabajo? Sí No
(De ser así, proporcione copias del contrato y el comprobante de pago.) Importe \$

Si tiene información sobre los empleados del Contratista, proporcione esa información en las Secciones 21 y 22.

Para la Sección 23, si se presentó un Embargo Mecánico en relación con este proyecto, proporcione una copia del gravamen si tiene uno disponible, el nombre de la persona o entidad que presentó el gravamen, así como el monto asegurado por el gravamen. El Embargo Mecánico es un instrumento legal que los contratistas o proveedores utilizan para cobrar pagos sobre bienes o servicios relacionados con la construcción que se han proporcionado. Los Embargos Mecánicos se registran contra bienes inmuebles, y si un embargo mecánico ha sido registrado contra su propiedad, debe recibir aviso por correo.

Si ha intentado ponerse en contacto con el contratista con respecto a su queja, proporcione esa información en las Secciones 24 y 25.

Lo más importante es que si ha recibido una estimación de un contratista para completar o arreglar la obra o ya ha contratado a un contratista para completar o arreglar la obra, deberá proporcionar copias de los recibos o estimaciones que recibió. Proporcionar información sobre el estimado o costo de finalización en las Secciones 26 y 27.

Aviso de privacidad & Firma

AVISO SOBRE RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES	
<p>Recopilación y uso de datos personales. El Departamento de Asuntos del Consumidor y la Junta de Licencias de Contratistas del Estado (CSLB) recopilan la información solicitada en este formulario para dar seguimiento a su queja.</p> <p>Los datos personales se suministran de forma voluntaria. Usted no está obligado a proporcionar los datos personales solicitados. Si usted no desea proporcionar información personal, como su nombre, domicilio o número de teléfono de casa, puede permanecer anónimo. Sin embargo, en ese caso no podremos ponernos en contacto con usted y ayudarle a resolver su queja.</p> <p><input type="checkbox"/> Deseo mantener mi información confidencial.</p> <p>Acceso a su información. Puede revisar los registros mantenidos por la CSLB que contienen su información personal, como lo permite la Ley de Prácticas de Información. Vea la información de contacto más adelante.</p> <p>Posible divulgación de datos personales. Hacemos todo lo posible por proteger la información personal que nos proporciona. Sin embargo, para hacerle seguimiento a su queja, puede que</p>	<p>necesitemos compartir la información que nos brinde con la empresa contra la que presenta la queja o con otras agencias del gobierno. Esto puede incluir compartir cualquier información personal que nos haya proporcionado.</p> <p>La información que usted proporciona también puede ser divulgada en las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none">• En respuesta a una solicitud de la Ley de Registros Públicos, según lo permite la Ley de Prácticas de Información;• A otra agencia gubernamental según lo requiera la ley estatal o federal; o• En respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación o una orden de registro. <p>Información de contacto. Si tiene alguna pregunta sobre la política de privacidad del Departamento de Asuntos del Consumidor o la Ley de Prácticas de Información, comuníquese con la Oficina de Seguridad de la Información y Protección de la Privacidad, 1325 J Street, Suite 1650, Sacramento, CA 95814, o envíe un correo electrónico a privacy@oispp.ca.gov.</p>

Declaro bajo pena de perjurio que la información contenida en este formulario de quejas es verdadera y correcta a mi leal saber y entender, y que esta declaración fue firmada en (ciudad) _____, (estado) _____ el (fecha) _____.

Colaboraré con la investigación o el enjuiciamiento del contratista o de otras partes y, de ser necesario, asistiré a las audiencias y testificaré sobre los hechos.

28. FIRME AQUÍ _____ FECHA _____

Revise el Aviso sobre la Recopilación de Datos Personales. Compruebe la información que ha introducido en el formulario de reclamación y, si toda la información es correcta, firme y fecha la parte inferior del formulario. Asegúrese de identificar la ciudad y el estado donde llenó el formulario.



DIRECTIVA ESTATAL DE LICENCIAS PARA CONTRATISTAS

ESTADO DE CALIFORNIA

Norte de California:
Sacramento Intake & Mediation Center
P.O. Box 269116, Sacramento, California 95826-9116
1-800-321-CSLB (2752)

Sur de California:
Norwalk Intake & Mediation Center
12501 East Imperial Highway, Suite 620, Norwalk, California 90650
1-800-321-CSLB (2752)

www.cslb.ca.gov | CheckTheLicenseFirst.com

Formulario de quejas

AVISO: LOS FORMULARIOS INCOMPLETOS Y SIN FIRMAR SERÁN DEVUELTOS.
NO ENVÍE LOS ORIGINALES; NO FOTOCOPIAREMOS NI DEVOLVEREMOS LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS.
Adjunte FOTOCOPIAS de todas las páginas de los contratos (anverso y reverso), cheques cancelados (anverso y reverso), facturas, anuncios, tarjetas de visita, recibos, correspondencia, etc.

COMPLETE ESTE FORMULARIO POR AMBOS LADOS

1. SU NOMBRE				apellido		primer nombre		segundo nombre		2. NOMBRE DEL CONTRATISTA (como se muestra en el contrato/factura)							
DIRECCIÓN				número		calle						NÚM. DE LICENCIA USADO, SI LO HUBIERE					
ciudad		condado		estado		código postal		DIRECCIÓN		número		calle					
TELÉFONO AL QUE SE LE PUEDE CONTACTAR DE 8 a. m. A 5 p. m.				()				ciudad		estado		código postal					
TELÉFONO DE CASA		DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		()				TELÉFONO		DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		()					
1a. <input type="checkbox"/> TENGO 65 AÑOS O MÁS (opcional)				¿QUIÉN PRESENTÓ EL CONTRATO?								<input type="checkbox"/> VENDEDOR _____					
1b. <input type="checkbox"/> AUTORIZO A LA SIGUIENTE PERSONA A TRAMITAR LA QUEJA EN MI NOMBRE:				¿DÓNDE SE NEGOCIÓ EL CONTRATO? _____								<input type="checkbox"/> CONTRATISTA _____					
NOMBRE		apellido		primer nombre		segundo nombre											
TELÉFONO DE 8 a. m. A 5 p. m.				TELÉFONO DE CASA		()		()									

INFORMACIÓN DEL PROYECTO

3. PROPIETARIO DE LA OBRA					4. DIRECCIÓN DE LA OBRA					número		calle			
número		calle		ciudad		estado		código postal		ciudad		estado		código postal	
TELÉFONO					TELÉFONO					()		()			

5. DESCRIBA BREVEMENTE EL ALCANCE DEL TRABAJO QUE CONTRATÓ (ES DECIR, PINTURA, PLOMERÍA, CONCRETO, TECHO PARA PATIO, AMPLIACIÓN)

6. FECHA DEL CONTRATO	7. IMPORTE DEL CONTRATO	8. IMPORTE PAGADO POR CONTRATO	9. FECHA DE INICIO DEL TRABAJO	10. FECHA DE CESE DEL TRABAJO
-----------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

11. HAGA UNA LISTA DE SUS QUEJAS (SI NECESITA MÁS ESPACIO, ADJUNTE UNA HOJA DE PAPEL)

12. SOLUCIÓN QUE SOLICITA:

FOR OFFICE USE ONLY (PARA USO INTERNO)

COMPLAINT NUMBER	TYPE CNST	I N V	O R G	P R T Y	DATE RECEIVED			SPECIAL PROJCT	DT STAT EXP			CSR INIT	ASSIGNED TO CSR			ER INIT	ASSIGNED TO ER		
					MO	DA	YR		MO	DA	YR		MO	DA	YR		MO	DA	YR
FY																			
LICENSE NUMBER					CLOSURE LETTER		DISPOSITION		DATE CLOSED			STATUS CHANGE						STP	
SECTIONS VIOLATED					C		C		MO	DA	YR	C		C		C		C	
									DATE		DATE		DATE		DATE				

13. ¿Ha presentado una demanda en el tribunal para recuperar daños por esta queja? Sí (De ser así, adjunte la documentación a este formulario.) No

14. Este proyecto es un/una: Residencia Edificio comercial Otro

15. Este proyecto es un/una: Remodelación Reparación/Reemplazo Casa nueva

16. Este contrato fue: Escrito Oral Acuerdo de compra de casa nueva

17. ¿Hubo alguna orden de cambio? Sí No De ser así, fue: Escrita Oral Ambas

18. Su queja es por: Abandono Mano de obra Otro

19. La licencia de obras fue obtenida por: El contratista Usted No sabe
(Proporcione una copia si la tiene.) Nombre del departamento de construcción: _____

21. ¿El contratista tenía empleados? Sí De ser así, ¿cuántos? _____ No No sabe
Nombres de los empleados, si los conoce: _____

22. ¿Se pagó a empleados, subcontratistas o empresas de materiales? Sí No No sabe

23. ¿Se presentó algún gravamen de constructor sobre esta obra? Sí (Proporcione una copia si la tiene.) No
De ser así, ¿quién lo presentó? _____ ¿Por cuánto? \$ _____

24. ¿Cómo ha intentado contactar al contratista? No lo ha podido ubicar En persona Por teléfono Por carta (Proporcione copias.)

25. ¿Ha notificado por escrito al contratista sobre el asunto en disputa? Sí (Proporcione copias.) No

26. ¿Ha obtenido una cotización de otro contratista para corregir o completar el proyecto? Sí No
(De ser así, proporcione copias.) Importe \$ _____

27. ¿Ha corregido o completado el trabajo? Sí No
(De ser así, proporcione copias del contrato y el comprobante de pago.) Importe \$ _____

AVISO SOBRE RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES

Recopilación y uso de datos personales. El Departamento de Asuntos del Consumidor y la Junta de Licencias de Contratistas del Estado (CSLB) recopilan la información solicitada en este formulario para dar seguimiento a su queja.

Los datos personales se suministran de forma voluntaria. Usted no está obligado a proporcionar los datos personales solicitados. Si usted no desea proporcionar información personal, como su nombre, domicilio o número de teléfono de casa, puede permanecer anónimo. Sin embargo, en ese caso no podremos ponernos en contacto con usted y ayudarle a resolver su queja.

Deseo mantener mi información confidencial.

Acceso a su información. Puede revisar los registros mantenidos por la CSLB que contienen su información personal, como lo permite la Ley de Prácticas de Información. Vea la información de contacto más adelante.

Posible divulgación de datos personales. Hacemos todo lo posible por proteger la información personal que nos proporciona. Sin embargo, para hacerle seguimiento a su queja, puede que

necesitemos compartir la información que nos brinde con la empresa contra la que presenta la queja o con otras agencias del gobierno. Esto puede incluir compartir cualquier información personal que nos haya proporcionado.

La información que usted proporciona también puede ser divulgada en las siguientes circunstancias:

- En respuesta a una solicitud de la Ley de Registros Públicos, según lo permite la Ley de Prácticas de Información;
- A otra agencia gubernamental según lo requiera la ley estatal o federal; o
- En respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación o una orden de registro.

Información de contacto. Si tiene alguna pregunta sobre la política de privacidad del Departamento de Asuntos del Consumidor o la Ley de Prácticas de Información, comuníquese con la Oficina de Seguridad de la Información y Protección de la Privacidad, 1325 J Street, Suite 1650, Sacramento, CA 95814, o envíe un correo electrónico a privacy@oispp.ca.gov.

Declaro bajo pena de perjurio que la información contenida en este formulario de quejas es verdadera y correcta a mi leal saber y entender, y que esta declaración fue firmada en (ciudad) _____, (estado) _____ el (fecha) _____.

Colaboraré con la investigación o el enjuiciamiento del contratista o de otras partes y, de ser necesario, asistiré a las audiencias y testificaré sobre los hechos.

28. FIRME AQUÍ _____ FECHA _____