

Como Presentar un Reclamo

1. Puede presentar un reclamo en línea en el sitio www.cslb.ca.gov, por correo (después de descargar un formulario de reclamo) o solicitando un formulario a través del sistema telefónico automatizado de la CSLB llamando al 1-800-321-CSLB (2752).
2. Envíe copias al CSLB (no los documentos originales) de toda la documentación impresa que sea relevante (**no CD ni memoria flash**). Toda la información pertinente como los contratos (todas las páginas, frente y reverso), órdenes de cambio o cheques cancelados (frente y reverso) deben incluirse y enviarse por correo a la oficina correspondiente abajo mencionada. También puede enviar fotografías. La falta de documentación podría demorar el proceso del reclamo.
3. Para reclamaciones sobre trabajos realizados en los condados de Imperial, Los Angeles, Orange, Riverside, San Bernardino, San Diego y Ventura, envíe los formularios y la documentación a:

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

Para reclamaciones sobre trabajos realizados en cualquier otro condado de California no mencionado anteriormente, envíe los formularios y la documentación a:

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

Actividad Sin Licencia

En California es ilegal que un contratista sin licencia estatal realice trabajo en cualquier proyecto que cueste \$500 o más (combinando los costos de mano de obra y materiales).

Es posible que los propietarios de viviendas tengan pocos recursos si no están satisfechos con un proyecto de trabajo realizado por un contratista sin licencia. La CSLB podría emitir un aviso de advertencia, una citación o referir el reclamo al fiscal de distrito local. Sin embargo, es responsabilidad del propietario de la vivienda buscar remuneración por los daños o reparaciones causadas por un contratista sin licencia.

Divulgación de Información

La CSLB proporciona información acerca del estado de la licencia, la fianza y el seguro de accidentes laborales para los trabajadores, así como las acciones legales pendientes y anteriores de un contratista. Esta información está disponible en www.cslb.ca.gov o llamando a la unidad de Divulgación de Información Sobre Acciones Legales que figura a continuación:

Norte de California: (916) 255-4041

Sur de California: (562) 345-7656



DIRECTIVA ESTATAL DE LICENCIAS PARA CONTRATISTAS

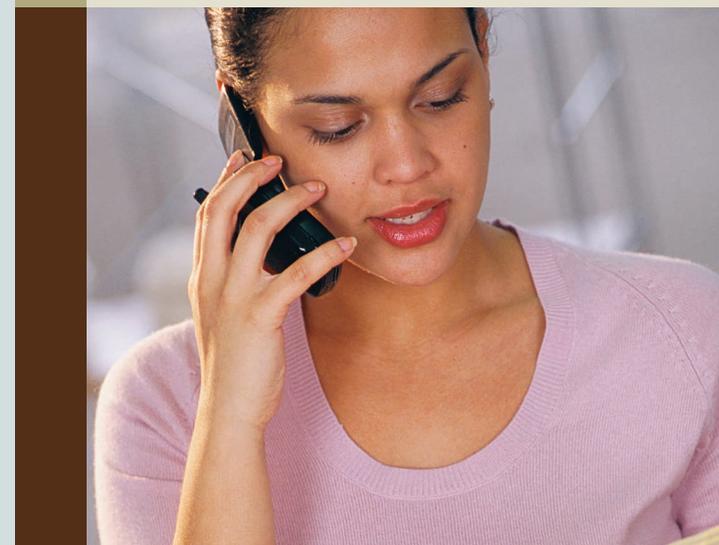
P.O. Box 26000
Sacramento, CA 95826-0026
800.321.CSLB (2752)
www.cslb.ca.gov

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

13P-036/0517 (A Consumer Guide to Filing Construction Complaints – Spanish)

GUÍA AL CONSUMIDOR
PARA LA PRESENTACIÓN
DE LAS

Reclamaciones Relacionadas con la Construcción



DIRECTIVA ESTATAL
DE LICENCIAS PARA
CONTRATISTAS

Departamento de Asuntos del Consumidor



La Directiva Estatal de Licencias para Contratistas (CSLB) protege a los consumidores otorgando licencias y regulando a los contratistas de California. Los consumidores o los contratistas que tienen un problema no resuelto con un contratista pueden presentar un reclamo ante la CSLB. Cuando es posible, la CSLB trata de resolver los reclamos mediante la intervención temprana y la mediación.

Jurisdicción de la CSLB

Generalmente, la CSLB tiene jurisdicción sobre los reclamos relacionados con presuntas infracciones a las leyes de contratación del estado de California (California contractors' state license law) cometidas por contratistas con licencia ó sin licencia hasta los cuatro años posteriores a la fecha en que se sospecha se cometió una acción ilegal u omisión, o hasta 10 años en el que se sospecha de un acto ilícito u omisión que tenga relación con defectos de estructura latentes.

El término "contratista" o "constructor" se refiere a los individuos, asociaciones, organizaciones o empresas que ofrecen servicios para mejorar bienes inmuebles incluyendo, pero sin limitarse, a la construcción y remodelación de viviendas, mantenimiento y reparaciones.

Como Maneja los Reclamos la CSLB

La CSLB provee ayuda a los consumidores a través de la mediación, arbitraje, referencia a otras agencias gubernamentales, o proveyendo información sobre otras maneras de manejar el asunto, incluyendo casos en una Corte de Reclamos Menores. La CSLB tomará acción legal en contra del contratista, cuando sea apropiado, por infracciones que apliquen a las leyes estatales y sus regulaciones.

La CSLB revisa cada reclamo por escrito para determinar si se encuentra dentro de su jurisdicción. Los reclamos relacionados con una amenaza a la salud y a la seguridad pública, el maltrato de ancianos y los casos en los que los consumidores han sufrido mayores daños económicos reciben la prioridad más alta. La CSLB también determina la prioridad de los reclamos basándose en el orden que fueron recibidos, los recursos y el personal disponible.

Una vez que un reclamo es recibido, la CSLB envía una confirmación por escrito por medio del correo. También se le envía un aviso al contratista para incentivar la resolución del reclamo sin que requiera de mayor intervención de la CSLB.

● Mediación

Si las partes en disputa no pueden resolver el reclamo, la CSLB puede solicitar información o documentación adicional para determinar si el método de mediación es el apropiado, y si lo es, se harán los arreglos necesarios.

Si la mediación no tiene éxito, se puede recurrir a otra de las siguientes opciones; como derivarlo al programa de arbitraje de la CSLB, investigación más detallada por parte de la CSLB, o derivarlo a una alternativa civil o método de resolución de disputas.

Dependiendo de la severidad de las acciones, el reclamo podría ser cerrado con una nota de aviso al contratista, el cual permanecerá en los archivos y podría servir como referencia para casos futuros relacionados con infracciones cometidas por contratistas.

● Programas de Arbitraje de la CSLB

La CSLB administra dos programas de arbitraje: un programa mandatorio para disputas donde la cantidad sea de hasta \$15,000 y un programa voluntario para disputas donde las alegaciones del daño sean entre \$15,000 y \$50,000.

Los reclamos deben contener criterio riguroso para calificar para el programa de arbitraje de la CSLB, y el personal de la CSLB determinará si la disputa cumple con el criterio.

Para más información acerca de estos programas, por favor vea las guías del programa de arbitraje mandatorio de la CSLB y del programa de arbitraje voluntario. Ambas están disponibles en el sitio de CSLB, www.cslb.ca.gov, ó llamando al 1-800-321-CSLB (2752)

● Corte de Reclamos Menores

El involucramiento de la CSLB no garantiza la indemnización a los reclamantes. Si su interés principal es lograr la indemnización, debe presentar el caso en la Corte de Reclamos Menores (por daños de menos de \$10,000) o consultar a su abogado (por daños que excedan los \$10,000). La guía para la Corte de Reclamos Menores está disponible en el sitio www.cslb.ca.gov o llamando al

(800) 321-CSLB (2752); también consulte el sitio www.courts.ca.gov/1256.htm.

● Investigación

Si la CSLB determina que el reclamo requiere de más investigación, el investigador asignado al caso determinará si hay la evidencia adecuada para determinar que existió una infracción a la ley estatal de licencias de contratistas. La investigación puede incluir entrevistas con cualquiera que esté involucrado en el caso o quien tenga información sobre el caso.

● Acción Disciplinaria

Los contratistas con licencia que son declarados culpables de infringir la ley, pueden enfrentar la suspensión o revocación de su licencia. Las citaciones pueden incluir sanciones civiles de hasta \$5,000 u órdenes para que efectúe o compense las reparaciones. (Si la acción disciplinaria no se lleva a cabo, el Fiscal General del estado representará a la CSLB para procesar el caso. El Fiscal General no sirve como abogado del reclamante.)

Si usted gana en un caso civil o de arbitraje contra un contratista con licencia y ese contratista no le cumple satisfactoriamente o no le indemniza de acuerdo a la sentencia o el fallo definitivo de la corte, la CSLB tiene la autoridad, con pruebas suficientes, para suspender la licencia del contratista. Si este es el caso, envíe a la CSLB la documentación que pruebe que es un caso relacionado con construcción y que el fallo es definitivo y no satisfecho.

