

# Protección del Consumidor y Mecanismo de Quejas



UNCTAD/COMPAL Seminario de  
Protección al Consumidor  
Antigua, Guatemala, Mayo 30-31, 2016

Diane Cornell  
Special Counsel  
Federal Communications Commission

# Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor (CGB)

- \* Una de las siete Oficinas de la FCC; 150 empleados (aproximadamente).
- \* Representa la imagen pública de la FCC.
  - \* Proporciona educación y actividades de extensión a los consumidores:
    - \* Guías para el consumidor, publicación de “blogs”, presencia en Twitter, Facebook y otros recursos en las redes sociales y en seminarios.
  - \* Da respuesta a las consultas y quejas de los consumidores.
  - \* Desarrolla e implementa las políticas para los consumidores, incluyendo el acceso de las personas con discapacidades.
  - \* Mantiene alianzas con los gobiernos estatales, locales y tribales.

# Nuevo Centro de Ayuda de la FCC Para el Consumidor

*Facilitando las comunicaciones para los consumidores*



[FCC Home](#) [Help Center Home](#)

[Sign in](#) [Check Status](#)

## Consumer Help Center

Learn about consumer issues, file a complaint or check your complaint status.

Search the Help Center  [Search](#)

Para presentar una queja en español, llamar al 888-CALL-FCC (888-225-5322)

### How the FCC Handles Your Complaint

By filing a consumer complaint with the FCC, you contribute to federal enforcement and consumer protection efforts on a national scale.

[What Happens After I File My Complaint?](#)



### TV

[Common Issues](#) [File Complaint](#)



### Phone

[Common Issues](#) [File Complaint](#)



### Internet

[Common Issues](#) [File Complaint](#)



### Radio

[Common Issues](#) [File Complaint](#)



### Access for People with Disabilities

[Common Issues](#) [File Complaint](#) [Dispute Assistance](#)



### Emergency Communications

[Common Issues](#) [File Complaint](#)

# Centro de Ayuda al Consumidor de la FCC

## Interfaz Fácil de Usar

- Formularios simplificados que incluyen seis categorías específicas de quejas/problemas.
- Fácil acceso a materiales educacionales específicos.
- Los consumidores pueden dar seguimiento al estatus de su queja las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- El centro de atención de llamadas se mantiene disponible para atender a las personas que no pueden usar computadoras.

## Tramitación Eficiente

- Los funcionarios de la FCC pueden interactuar con los consumidores y proveedores, mediante nuevas plataformas, en tiempo real.

## Disponibilidad de Información

- Enlace a información sobre quejas del consumidor, mediante el Centro de Ayuda al Consumidor de la FCC.
- Recopilación de información estadística sobre quejas, actualmente disponible.

# Consultas y Quejas

- \* Las quejas pueden ser presentadas en línea, por teléfono o por correo
  - \* La FCC proporciona a los consumidores un número de seguimiento y actualiza la información sobre el estatus de su queja con regularidad.
  - \* Una vez que la inscripción de la consulta o queja está completa, la FCC envía material educativo al consumidor o deriva la queja al proveedor de servicios.
  - \* El proveedor debe responder en un plazo máximo de 30 días.
- \* Se reciben miles de quejas cada mes
  - \* La categoría que genera el mayor número de quejas es la de llamadas y textos no deseados; el año pasado se recibieron más de 215 mil quejas en esta categoría.
- \* Las quejas sobre algunos problemas, tales como avisos publicitarios de TV con volumen de sonido demasiado alto o llamadas telefónicas no deseadas, no se resuelven de manera individual. Se da seguimiento a la información colectiva y esto puede acarrear una investigación de los proveedores.
- \* La información sobre quejas también es un recurso fundamental que puede ser usado para adoptar decisiones informadas respecto a las políticas a aplicar. Por ejemplo, un alto número de quejas relacionadas con algún problema podría indicar la necesidad de establecer nuevas normas o políticas.

# Mecanismo de Quejas

