

NOTICE OF PROPOSED GUIDANCE DOCUMENT

Dealer Complaints (Spanish)

Pursuant to Wis. Stat. s. 227.112, the Wisconsin Department of Transportation is hereby seeking comment Dealer Complaints (Spanish) s. 218, a proposed guidance document.

PUBLIC COMMENTS AND DEADLINE FOR SUBMISSION

Comments may be submitted to the Wisconsin Department of Transportation for 21 days by:

1. Department's website: <https://wisconsindot.gov/Pages/dmv/cons-protect/file-cmplnt/dlr-complt-sp.aspx>

2. Mailing written comments to:
Division of Motor Vehicles
Wisconsin Department of Transportation
4822 Madison Yards Way
PO Box 7336
Madison, WI 53707-7336

WEBSITE LOCATION OF FINAL GUIDANCE DOCUMENT

The final version of this guidance document will be posted at wisconsindot.gov to allow for ongoing comment.

AGENCY CONTACT

DOTDMVGuidanceDocs@DOT.WI.GOV



State of Wisconsin Department of Transportation

DMV ONLINE SERVICES ▾

DMV INFO ▾

DOING BUSINESS ▾

TRAVEL ▾

SAFETY ▾

PROJECTS AND STUDIES

ABOUT WISDOT ▾

Reclamo de agencias de automotores (dealer complaints)

[Título y registro del vehículo](#)

[Reclamo de agencias de automotores](#)

[Problemas con Automóviles usados](#)

[Verificación vehicular de emisiones](#)

[Procedimiento de la verificación vehicular de emisiones](#)

(in English)

Si usted tiene un problema con un vehículo que usted compró o alquiló de un agente de automotores, El Departamento de Transporte de Wisconsin (WisDOT por sus siglas en inglés) División de Vehículos Motorizados (DMV por sus siglas en inglés) Sección de Agentes y Agencias de Automotores podría ayudarle.

Nosotros podríamos ayudarle si:

- Usted está teniendo problemas para obtener un título
- Usted está teniendo problemas con las garantías de reparación
- El agente no le advirtió acerca de un problema con su vehículo

- Usted tiene una pregunta acerca de la Ley de Limón para nuevos vehículos
- Usted piensa que alguien alteró el odómetro o tergiversó la cantidad
- Usted piensa que alguien es un agente de automotores sin licencia

Nosotros no podremos ayudarle si:

- Su reclamo es acerca de un problema que usted reparó sin darle la oportunidad a la agencia de arreglarlo primero
- Su reclamo es acerca de un vehículo que usted vendió sin darle la oportunidad a la agencia de repararlo primero
- Mucho tiempo ha pasado desde que usted compró el vehículo

Nosotros no podemos ayudarle si:

- Usted compró su carro de un vendedor privado
- Su reclamo es acerca de un problema que no existía en el momento en el que usted compró o alquiló el vehículo

Lo que debe hacer:

1. Contacte a la agencia de automotores si no lo ha hecho todavía.

La ley dice, antes que nosotros podamos ayudarle, usted debe hablar con la agencia acerca del problema y darles la oportunidad de resolverlo. Mantenga un registro de cualquier contacto con la agencia. Obtenga un recibo de cualquier reparación, o escriba la fecha, tiempo y con quien habló en la agencia.

2. Siga estos consejos cuando hables con el agente:

- Hable con el dueño o gerente acerca de tu preocupación.
- Utiliza un tono amigable, que no sea de enojado. Asuma que el problema es inusual y que la agencia quiere arreglarlo.
- Sé razonable, educado y fáctico. Déjele saber al agente que usted es un cliente leal y que si usted esta reclamando es porque quiere continuar siendo su cliente. El agente puede que no se esfuerce en complacerlo tanto si ya lo perdió como cliente.
- Informe al agente exactamente que es lo que usted desea - la reparación, reembolso, una disculpa, etc.

3. Si usted no resuelve su disputa con el agente, usted puede presentar una queja con nosotros.

- Baje la solicitud de Reclamo de Agencias de Automotores [MV2338s](#) (también puede obtener la solicitud llamando a la Sección de Agencias y Agentes de Automotores al número de teléfono o la dirección del correo electrónico enlistado abajo).
- Imprima y complete la solicitud o complétela en el Internet y luego imprima la solicitud.
- Para agilizar el manejo de su reclamo, [envíe su reclamo directamente al investigador en el Condado donde la agencia de automotores está localizada](#).
- Incluya una copia legible de su contrato de compra, etiqueta de ventana y solicitud de título y otra documentación de apoyo que usted pueda.
- Explique su reclamo en forma clara, concisa, en un lenguaje bien organizado con comprobantes de hechos relevantes y documentación.
- Proporciónenos con su número de teléfono durante el día.

Que sucede después:

Cuando nosotros recibamos su reclamo nosotros le llamaremos o le escribiremos para avisarle quien está trabajando en esto. Nosotros trataremos de mediar un acuerdo entre usted y el agente. En muchos casos, somos capaces de ayudar a los consumidores a obtener reparaciones o la devolución de su dinero. Sin embargo, la ley de Wisconsin no nos autoriza requerir al agente a darte algo para resolver su reclamo.

Otros recursos de ayuda:

- Problemas de reparación sin garantía:
[Departamento de Agrícola, Comercio y Protección del consumidor](#) o llame al (800) 422-7128
- Defectos de seguridad y retiro del mercado:
[Seguridad de tránsito de carreteras nacionales](#) o llame al (888)362-9082 o (608) 257-4666
- Para buscar retiradas del mercado que no han sido ejecutados: visite safercar.gov/VIN entre su número de identificación del vehículo.

Si nosotros no podemos ayudarle a usted:

Usted tal vez quiera utilizar el Tribunal de reclamos menores o contratar a un abogado. Usted puede obtener información sobre el Tribunal de reclamos menores en el condado en el que reside el vendedor.

¿Preguntas? Contáctenos: [Servicio de correo electrónico del Departamento de Vehículos Motorizados de Wisconsin](#)

Email Wisconsin DMV email service

Contact Information

[Contact Us](#)

[Support](#)

[Translate website](#)

[Traducir el sitio de web](#)

[翻譯網站](#)

[Website übersetzen](#)

[ترجمة الموقع](#)

[Txhais website](#)

[웹 사이트 번역](#)

[Перевести сайт](#)

Forms/Notices

[Acceptable use policy](#)

[Forms](#)

[Legal notices](#)

[Privacy policy](#)

[Software information](#)

WisDOT Employees

[Employee information](#)

[PTA web](#)

[HR Self-Service](#)

[Travel Expenses](#)

[WisDOT LearnCenter](#)

