

# Pautas

## Para entender el proceso de Mediación y Arbitraje del Consumidor en Massachusetts

El programa es voluntario y no lleva ningún costo al consumidor o a la empresa. También podemos enviarle otra información útil que puede ayudarle a convertirse en un negocio mejor informado.

### Ciudad de Worcester



### Programa de Derechos del Consumidor

*Trabajando en cooperación con la Oficina del Procurador General de Massachusetts.*

*Financiado por la Oficina del Procurador General de Massachusetts.*

### Programa de Derechos del Consumidor de Worcester

*Sirviendo orgullosamente a los residentes de Worcester y pueblos vecinos:*

*Auburn, Berlin, Blackstone, Boylston, Clinton, Cochituate, Douglas, Grafton, Holden, Hopedale, Leicester, Medway, Mendon, Milford, Millbury, Millis, Millville, Northborough, Northbridge, Paxton, Shrewsbury, Southborough, Sutton, Upton, Uxbridge, West Boylston, and Westborough*

Ayuntamiento de Worcester  
**128 Providence Street**  
Worcester, MA 01604  
T: 508-799 1232, X 48018  
F: 508-799 1743

09/2025

Usted prefiere...  
Escuchar? Ignorar?

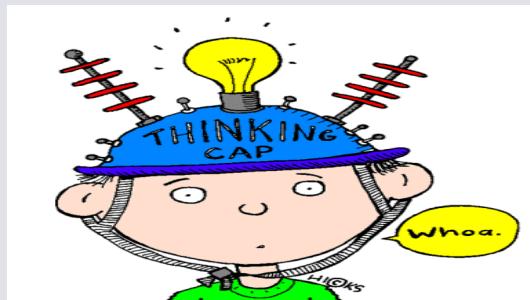
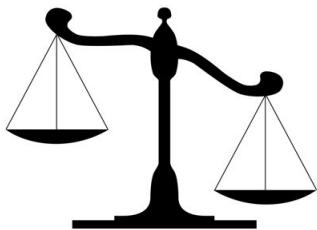


## Abordaje De Massachusetts Para la Protección del Consumidor

Los consumidores en Massachusetts tienen derechos...y esos derechos son protegidos y aplicados por la Oficina del Procurador General de Massachusetts (AGO). La ley de Protección al Consumidor de Massachusetts se deriva del Capítulo 93A de las Leyes Generales de Massachusetts (M.G.L. c.93A). Sin embargo,

la mayoría de las empresas pueden no ser conscientes de estos derechos. Los derechos de los consumi-

dores en Massachusetts se extienden (pero no se limitan) a las cuestiones de prácticas comerciales desleales, productos defectuosos, ventas de automóviles y financiación, precios engañosos, mejoras para el hogar, comercio electrónico, etc. Los consumidores pueden por lo tanto solicitar un recurso contra una empresa, bajo M.G.L. C.93A, ya sea en un tribunal de reclamos menores (para reclamos de hasta \$ 7,000) o en cualquiera de los tribunales de distrito en Massachusetts (Para reclamaciones de más de \$7,000).



### ¿Qué significa esto para mi negocio?

Cada empresa quiere hacer lo que es correcto para el consumidor.

Como tal, una queja del

consumidor no siempre da lugar a una pelea legal, que puede ser costosa, tomar tiempo y se refleja negativamente en su negocio. Puede ser resuelto mutuamente entre ambas partes. Este método de resolución mutua se conoce en algún momento como la resolución alternativa de disputas (ADR). Puede tomar la forma de proceso de "Mediación" o "Arbitraje".

\*\*En la mediación, un tercero neutral (el "mediador") reúne a un consumidor (normalmente referido como el "denunciante") y al negocio (denominado "el demandado"), quienes tratan de facilitar el proceso y resolver el problema. El objetivo de la mediación es encontrar puntos de acuerdo entre ambas partes y, en última instancia, un motivo de resolución. El formato es muy informal. Puede ser por correspondencia de correo, compromiso telefónico o negociación cara a cara.

Mediation...



\*\*El arbitraje es la segunda forma de solución alternativa de controversias (ADR) fuera del sistema judicial. Sin embargo, ambas partes (acusador y demandada) a la controversia normalmente estarían de acuerdo en respetar la decisión arbitral. El proceso es supervisado por un tercero independiente (o un grupo de individuos)



Conocido como el adjudicador (es) o árbitro (s). Los contratos de consumo a veces pueden incluir cláusulas de arbitraje para que, si surge una disputa, será adjudicada por el proceso de arbitraje. El proceso es más formal que la mediación pero más rápido que el litigio. Utiliza el procedimiento de descubrimiento que consiste en tomar y responder preguntas y producir documentos de apoyo pertinentes.

### Quiénes somos y qué hacemos:

Somos Programa de Derechos del Consumidor de Worcester (WCRP) y trabajamos en cooperación con la Oficina del Procurador General de Massachusetts (AGO). El propósito del Programa es proporcionar una mediación amistosa a los consumidores que están involucrados en una disputa o tienen una queja contra una empresa que tiene licencia para operar en Massachusetts.