



JUNTA DE CONTRATISTAS DEL ESTADO DE NEVADA

5390 KIETZKE LANE, SUITE 102, RENO, NV, 89511 (775) 688-1141 FAX (775) 688-1271, INVESTIGACIONES (775) 688-1150
8400 WEST SUNSET ROAD, SUITE 150, LAS VEGAS, NV, 89113 (702) 486-1100 FAX (702) 486-1190, INVESTIGACIONES (702) 486-1110

www.nscb.nv.gov

Instrucciones para llenar el formulario de información del consumidor

1. Antes de presentar una queja, le recomendamos encarecidamente que se comunique con su contratista y le informe de sus problemas. Hablen sobre los problemas y traten de llegar a un acuerdo. Sabemos que muchas quejas se pueden resolver simplemente abriendo las líneas de comunicación. Si la conversación no resuelve el problema, haga una lista de sus quejas y entregue una copia al contratista, sugiriéndole un tiempo razonable para responder.
2. Para poder ayudarlo a resolver su problema, deberá llenar un formulario de información del consumidor y enviárnoslo. Preste mucha atención al llenar el formulario. Podemos ayudarlo de manera más eficiente si el formulario se llena correctamente.
3. La Junta de contratistas del Estado de Nevada podría ayudarlo en situaciones donde: el contratista no haya cumplido con lo acordado, lo haya hecho incorrectamente o algo falle debido a un trabajo inadecuado. Si el contratista no tenía licencia, nuestras acciones son limitadas. La Junta no puede exigir a una persona sin licencia que haga reparaciones o reembolsos. Las actividades de contratación sin licencia se procesan a través del sistema judicial después que se realiza una investigación.
4. Para obtener más información, consulte la sección "Cómo presentar una queja contra un contratista." Las hojas informativas explicarán cómo la Junta de contratistas del Estado de Nevada puede ayudarlo a resolver su problema. La información le permitirá determinar mejor si la Junta de contratistas del Estado de Nevada tiene jurisdicción sobre su queja.
5. Notará que el formulario de información se divide en grupos. Los grupos contienen varias áreas para que ingrese la información requerida para procesar su queja. Solo puede incluir a un contratista por formulario de información. Si tiene preguntas sobre cómo llenar el formulario, llame a la oficina más cercana de la Junta de contratistas del Estado de Nevada. **Llame al (775) 688-1141 en el norte de Nevada o al (702) 486-1100 en el sur de Nevada.**

Incluya en su queja todo lo que desee que la Junta de contratistas del Estado de Nevada considere. Envíe o lleve el formulario de información lleno a la oficina de la Junta de contratistas del Estado de Nevada. Necesitará mostrar:

- Que firmó un acuerdo o contrato con el contratista para ejecutar una obra de construcción en Nevada.
 - Artículos específicos de la queja, como una lista de trabajos deficientes, de baja calidad o inadecuados, incumplimiento de pagos oportunos, presentación de un gravamen, abandono u otro incumplimiento del contrato o acuerdo.
6. Llene todas las casillas en todas las secciones del formulario de información. Llene todas las entradas en letra de imprenta.
 7. Si su contrato fue un acuerdo verbal, debe proporcionar documentos para verificar su queja, como copias legibles y reproducibles de cheques cancelados, estados de cuenta o facturas.
 8. Si su contrato fue un acuerdo escrito, proporcione una copia legible y reproducible de todo el contrato o acuerdo de arras, donde aparezca tanto su firma como la del contratista.
 9. Enumere los problemas reales y la razón de su queja. Puede adjuntar páginas adicionales si es necesario o escribir en el reverso del formulario. Envíe los formularios de información firmados y todas las copias de los documentos justificativos a la Junta de contratistas del Estado de Nevada. Si la queja se presenta en nombre de una empresa, debe firmarla el propietario, un socio o un funcionario. Se le podría rechazar el formulario de información si no está firmado.

La información que contiene este documento es de carácter instructivo y se considera precisa al momento de su producción. Las preguntas relacionadas con las leyes civiles y el sistema de tribunales civiles deben ser tratadas por un abogado.



JUNTA DE CONTRATISTAS DEL ESTADO DE NEVADA

OFICINA DE LAS VEGAS

8400 West Sunset Road #150
Las Vegas, NV 89113
(702) 486-1100
Fax (702) 486-1190

OFICINA DE RENO

5390 Kietzke Ln, Ste 102
Reno, NV 89511
(775) 688-1141
Fax (775) 688-1271

RESERVADO PARA LA OFICINA

Licencia n°:

Fecha recibido:

Contratista:

Caso n°:

FORMULARIO DE QUEJA DEL CONSUMIDOR

Deseo iniciar una investigación contra el contratista que se menciona a continuación. Si el contratista tiene licencia, se le notificará para acelerar la resolución de este caso. Todas las solicitudes de investigaciones relacionadas con ejecución de obra y dinero adeudado se deben hacer por escrito.

PARA FACILITAR LA RESOLUCIÓN DE ESTA QUEJA, RESPONDA AL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE LAS PREGUNTAS SIGUIENTES

1. PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA

2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA (CONTRA QUIÉN SE PRESENTA LA QUEJA)

SU NOMBRE: (Apellido, nombre, segundo nombre)		NOMBRE DEL CONTRATISTA (como aparece en su contrato o factura)	
NOMBRE DE SU EMPRESA: (si es un contratista o proveedor con licencia)		Licencia n°:	
DIRECCIÓN:		DIRECCIÓN:	
(Ciudad)	(Estado)	(Código postal)	(Ciudad) (Estado) (Código postal)
N° DE TELÉFONO AL QUE S LE PUEDE CONTACTAR: (8:00 a.m. -5:00 p.m.)		NÚMERO DE TELÉFONO: (Incluir el código de área)	
TELÉFONO DE LA CASA (incluir código de área)	Correo electrónico	PERSONA CON LA QUE SE TRATA:	

ORIGEN DE LA QUEJA

- Queja presentada por el propietario Queja presentada por el contratista general contra el subcontratista
 Queja presentada por el subcontratista contra el contratista general Queja presentada por el proveedor del material o equipo Otro

INFORMACIÓN DEL PROYECTO

3. PROPIETARIO DEL SITIO DE OBRA: (Nombre)			4. NOMBRE DEL SITIO DE OBRA (Si corresponde)		
DIRECCIÓN: (Número y calle)			DIRECCIÓN: (Número y calle)		
(Ciudad)	(Estado)	(Código postal)	(Ciudad)	(Estado)	(Código postal)
NÚMERO DE TELÉFONO: (Incluir el código de área)			NÚMERO DE TELÉFONO: (Incluir el código de área)		

5. DESCRIBIR BREVEMENTE EL TRABAJO OBJETO DEL CONTRATO:

6. FECHA DEL CONTRATO:	7. MONTO	8. MONTO PAGADO EN EL CONTRATO:	9. FECHA DE INICIO DEL TRABAJO:	10. FECHA DE CESE DEL TRABAJO:
------------------------	----------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

11. ¿POR QUÉ ELIGIÓ A ESTE CONTRATISTA?

- CLIENTE HABITUAL PUBLICIDAD OTRO: EXPLICAR (INCLUIR UNA COPIA DEL ANUNCIO SI ES POSIBLE)
 SOLICITUD DE PUERTA EN PUERTA ALGUIEN LO RECOMENDÓ

12. DESCRIBIR BREVEMENTE LA QUEJA (Usar hojas adicionales si se requiere más espacio)	
13. Tipo de proyecto: <input type="checkbox"/> Residencia <input type="checkbox"/> Edificio comercial <input type="checkbox"/> Otro (Describir)	
14. Naturaleza del proyecto: <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reparación <input type="checkbox"/> Reemplazo <input type="checkbox"/> Nueva Construcción <input type="checkbox"/> Nueva Compra	
15. Tipo de contrato: <input type="checkbox"/> Verbal <input type="checkbox"/> Escrito <input type="checkbox"/> Acuerdo de compra de nueva vivienda <input type="checkbox"/> Otro	
16. ¿Hubo alguna orden de cambio? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si responde Sí, esta fue: <input type="checkbox"/> Escrita <input type="checkbox"/> Verbal <input type="checkbox"/> Ambas	
17. Razón de la queja: <input type="checkbox"/> Abandono <input type="checkbox"/> Ejecución de obra <input type="checkbox"/> Dinero adeudado <input type="checkbox"/> Otra	
18. Persona que obtuvo el permiso de construcción: <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/> Usted <input type="checkbox"/> Agente de ventas <input type="checkbox"/> Desconoce Nombre del departamento de construcción:	
19. Persona que presentó el contrato: (Nombre): <input type="checkbox"/> Agente de ventas <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/> Desconoce	
20. ¿El contratista tenía empleados? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconoce Si responde Sí, ¿cuántos?	
21. ¿Se le pagó a los empleados, subcontratistas o proveedores de material? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconoce Si responde Sí, ¿quién pagó?	
22. Forma en que intentó contactar al contratista: <input type="checkbox"/> No puede localizarlo <input type="checkbox"/> Contacto personal <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> (copias adjuntas) <input type="checkbox"/> Ningún intento de contacto	
23. ¿Se presentaron gravámenes en este trabajo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconoce Si responde Sí, ¿quién los presentó?	
24. ¿Presentó una demanda ante un tribunal para recuperar daños de esta queja? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si responde Sí, adjunte la documentación correspondiente con este formulario.	
25. ¿Presentó una reclamación contra la fianza del contratista? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si responde Sí, adjunte la documentación correspondiente a este formulario.	
26. ¿Presentó una reclamación contra el fondo de recuperación de la Junta? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
27. ¿Obtuvo un estimado de otro contratista para terminar o corregir el trabajo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si responde Sí, indique el nombre, la dirección y el teléfono del contratista, y una copia del estimado.	
28. El Código administrativo de Nevada (NAC) 624.7251 permite un incremento en la evaluación de multas cuando la violación se comete contra una persona de 60 años o más.	
¿Califica su caso para las disposiciones de penalidad incrementada del Código administrativo de Nevada? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
ENVIE COPIAS DE TODOS LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON SU QUEJA	
Adjunte copias de ambos lados de los contratos, cheques cancelados y otros materiales pertinentes. Incluya la factura y el estado de pagos (Vea la lista de verificación del formulario de queja del consumidor adjunta). NO ENVÍE ORIGINALES. Si no hay copias disponibles, explíquelo.	
A Si este contratista tiene licencia, se le informará de esta queja y se le pedirá que se ponga en contacto con usted.	
B La Junta de contratistas del Estado de Nevada no puede ordenar a un contratista sin licencia que termine o corrija un proyecto.	
C La Junta de contratistas del Estado de Nevada no puede representar a ciudadanos privados en los tribunales ni recaudar dinero para usted. Comuníquese con un abogado o con el asesor de reclamos menores de su tribunal municipal local para que lo asesoren con dicha acción.	
La información que contiene este formulario es verdadera, correcta y completa según mi leal saber y entender. Colaboraré con la investigación o con la acusación del contratista u otras partes, y si es necesario, asistiré a audiencias y testificaré sobre los hechos. Entiendo que la Junta de contratistas del Estado de Nevada no puede ni representar a ciudadanos privados en los tribunales ni recaudar dinero ni imponer multas.	
26. FIRME AQUÍ:	27. FECHA:

Cómo presentar una queja contra un contratista

El propósito de la Junta de contratistas del Estado de Nevada es autorizar y regular a los contratistas para la protección del público. Por "contratista" se entiende cualquier persona o empresa que ofrezca servicios para mejorar propiedades, que incluyen, entre otros: construcción de viviendas; remodelaciones; adición de habitaciones; piscinas; pintura; techado; jardinería; plomería; electricidad; calefacción y aire acondicionado. Para obtener una lista completa de las clasificaciones de licencias, puede usar nuestro sistema de respuesta de voz interactivo llamando al (702) 486-1100 o al (775) 688-1141. Solicite el tema 205 o acceda a nuestro sitio web en www.nscb.nv.gov. Las quejas dentro de la jurisdicción de la Junta son, entre otras: incumplimiento por parte de un contratista con licencia de los términos de un acuerdo, como mano de obra deficiente; abandono; falta de pago a subcontratistas, proveedores de materiales o empleados; violaciones del código de construcción; y uso de publicidad falsa, engañosa o fraudulenta. Las quejas contra contratistas pueden ser presentadas ante la Junta por propietarios, otros contratistas, subcontratistas, empleados y otras agencias públicas.

Cómo presentar una queja

Las quejas por ejecución de trabajo deficiente o dinero adeudado deben presentarse por escrito ante la Junta. El Formulario de Información del consumidor estándar que la Junta utiliza puede obtenerse en nuestro sitio web (www.nscb.nv.gov) o comunicándose con la oficina más cercana para solicitar el Formulario 102, ya sea por escrito, por teléfono o en persona. La Junta tiene oficinas en Reno y Henderson. Los formularios de información al consumidor y otras hojas informativas útiles también están disponibles por fax.

Cómo se procesa su queja

Las quejas se procesan en el orden en que se reciben o según el grado de gravedad. Cada queja se revisa para determinar si está dentro de la jurisdicción de la Junta de contratistas del Estado de Nevada.

Se enviará una copia de la queja al contratista por correo postal (si el contratista tiene licencia emitida por la Junta), junto con una carta sugiriéndole que se comunique con usted para intentar resolver el problema. Si esta acción no resuelve el problema, un representante o investigador de la Junta se pondrá en contacto con usted y programará una reunión o una visita a la obra. Después de dicha reunión, el investigador informará a ambas partes sobre sus hallazgos e indicará el plazo en el cual el trabajo debe completarse si se requieren correcciones. El tiempo requerido para resolver una queja puede variar según la naturaleza de esta y la cooperación de las partes.

En caso de que la queja no pueda resolverse después de que se hayan emitido las recomendaciones del investigador, pueden iniciarse procedimientos disciplinarios formales.

Si un contratista con licencia infringe la Ley de licencias de Nevada, la Junta podrá tomar medidas disciplinarias contra su licencia. Las medidas disciplinarias pueden incluir multas o sanciones, suspensión, revocación, órdenes de corrección, cartas de reprimenda, suspensión provisional u otras sanciones. En casos donde exista autoridad legal para hacerlo, se puede exigir al contratista que realice reparaciones. Sin embargo, la Junta no es un sustituto de los tribunales, por lo que si su principal interés es obtener una indemnización, debe acudir a un abogado para asesorarse. La Junta de contratistas del Estado de Nevada recibirá e investigará todas las quejas presentadas. Ello incluye las quejas que emanen de un contrato con cláusula de arbitraje o mediación, aceptada de mutuo acuerdo entre el demandante y el contratista.

La Junta también investiga quejas relacionadas con actividades de contratación sin licencia y presuntas violaciones por parte de contratistas con licencia; tales como trabajar fuera del alcance permitido, exceder los límites, o trabajar con personas sin licencia. Es ilegal que una persona sin licencia realice trabajos de contratación en cualquier proyecto. También infringe la Ley de licencias de la Junta de contratistas del Estado de Nevada un contratista con licencia que contrata a un contratista sin licencia. Las quejas relacionadas con actividades de contratación sin licencia o violaciones de las regulaciones del sector pueden presentarse por escrito o de manera anónima. Sin embargo, se exhorta a los demandantes a presentar las quejas por escrito siempre que sea posible, para ayudar en la investigación.

Divulgación de quejas

La Junta de contratistas del Estado de Nevada proporciona, previa solicitud, información sobre la licencia y el estado de fianza de un contratista con licencia, así como sobre las medidas disciplinarias. Las leyes restringen la divulgación de quejas a casos en que la Junta tome medidas disciplinarias y a casos que se notifiquen formalmente como pendientes de medida disciplinaria.

 **Oficina del Norte de Nevada:**
5390 Kietzke Lane, Suite 102
Reno, Nevada 89511
Investigaciones: (775) 688-1150
Fax: (775) 688-1271

 **Oficina del Sur de Nevada:**
8400 West Sunset Road, Suite 150
Las Vegas, Nevada 89113
Investigaciones: (702) 486-1160
Fax: (702) 486-1190

La información que contiene este documento es de carácter instructivo y se considera precisa al momento de su producción. Las preguntas relacionadas con las leyes civiles y el sistema de tribunales civiles deben ser tratadas por un abogado. Formulario 102