

# Datos Básicos 1

## Quejas pertinentes al DMV



### *División de Investigaciones del DMV*

La función de la División de Investigaciones del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) es servir y proteger el interés público y mantener la integridad, seguridad y confiabilidad de la información, servicios y productos del DMV para brindar protección al consumidor por medio de la ejecución de leyes, reglas y regulaciones pertinentes a los titulares de licencia, socios de negocios, el público y empleados del DMV.

Los investigadores del DMV mejoran la seguridad pública al proteger los intereses y programas del DMV por medio de la activa prevención/detección de actividades fraudulentas y falsificaciones. Imponen las leyes, reglas y regulaciones pertinentes a distribuidores de automóviles nuevos o usados, agentes, desmanteladores, servicios de matrícula, verificadores automotrices, escuelas de manejo y para infractores de tránsito, y otros asuntos relacionados a los vehículos. Los investigadores del DMV también realizan operativos para detectar el uso indebido de los carteles/placas de estacionamiento para personas discapacitadas.

### *Quejas más comunes*

Si sospecha o ha sido testigo de quebrantamientos de la ley o actividades ilegales, puede presentar una queja ante la División de Investigaciones. Las quejas más comunes tratan sobre:

- **Violaciones de negocios autorizados por el DMV**

Es ilegal que negocios autorizados, tales como distribuidores, agentes y sus agentes de ventas, desmanteladores, servicios de matrícula y escuelas de manejo o para infractores de tránsito infrinjan los reglamentos establecidos por el DMV. Algunos ejemplos son incumplimiento del contrato, cobrar de más las tarifas del DMV y no cumplir con los requisitos de traspaso de la matrícula vehicular.

- **Negocios sin permisos de operación**

Es ilegal que negocios o personas proporcionen servicios vehiculares sin tener un permiso de operación emitido por el DMV. Esto incluye distribuidores de vehículos, agentes y agentes de venta sin permiso, conocidos en inglés como “*curbstoners*.”

- **Desmanteladores de vehículos sin permiso**

Es ilegal que una persona finja ser un desmantelador de vehículos sin tener un establecimiento, sin cumplir con requisitos específicos y sin un permiso comercial válido o un permiso temporal emitido por el DMV. El desmantelamiento ilegal se da cuando se le remueven partes a un vehículo y sin las protecciones ambientales requeridas.

- **Fraude del odómetro (retroceder el odómetro)**

Es ilegal que distribuidores de vehículos, vendedores o agentes de venta cambien o alteren el millaje del odómetro para aparentar que el vehículo tiene menos millaje.

- **Fraude de documentos del DMV**

Es ilegal que personas o negocios alteren o falsifiquen documentos emitidos por el DMV (por ejemplo, licencias de manejar/tarjetas de identidad, títulos vehiculares, tarjetas de matrícula, carteles de estacionamiento para personas discapacitadas, etc.) que parezcan o intenten parecer legítimos. También incluye el fraude publicitario relacionado a vehículos.

- **Uso indebido del cartel de estacionamiento para personas discapacitadas**

Es ilegal que las personas le presten su cartel a alguien más, falsifiquen la firma de un profesional médico para obtener uno, usen el cartel de alguien más, posean o exhiban un cartel o placas falsificadas, proporcionen información falsa para obtenerlas y alteren una placa o tarjeta de matrícula.

## Cómo interponer una queja

Complete el formulario para presentar un reclamo (INV 172A), incluya evidencia/fotocopias de documentos relevantes (no envíe documentos originales) y presente el formulario en persona, envíelo por fax o por correo a la oficina de investigaciones del DMV (vea la lista al reverso).

**Puede obtener los formularios de quejas en [dmv.ca.gov](http://dmv.ca.gov), solicitarlos por correo a la oficina de investigaciones más cercana o en una oficina del DMV.**

### • Reporte sus quejas por Internet

Visite el sitio de Internet del DMV en [dmv.ca.gov](http://dmv.ca.gov) y haga clic en “Reportar fraude” para reportar a desmanteladores que no tienen permiso o el uso indebido del cartel de estacionamiento para personas discapacitadas. También puede llamar a la oficina de investigaciones del DMV para presentar una queja sobre el uso indebido del cartel de estacionamiento para personas discapacitadas o enviar un correo electrónico a [placard.misuse@dmv.ca.gov](mailto:placard.misuse@dmv.ca.gov).

## Otra información importante

Tome en cuenta la siguiente información antes de interponer una queja:

- Primero intente resolver el problema con el negocio.
- Se revisan todas las quejas, pero no todas se investigan.
- Las quejas que se investigan pueden resultar en una acción criminal o administrativa, pero quizá no tenga un fallo monetario o recompensa a su favor o de las víctimas.

El DMV solo tiene autoridad de asistir e investigar actividades dentro de su jurisdicción; por lo tanto, el DMV **no puede**:

- Darle asesoría legal.
- Obligar a un distribuidor a que acepte de regreso un vehículo después de haber firmado el contrato.
- Investigar acuerdos o declaraciones verbales que haya hecho el distribuidor sobre un vehículo.
- Fungir como mediador para acordar los términos de un contrato del comprador o distribuidor de un vehículo.
- Asistir con problemas pertinentes a la venta de vehículos entre particulares.

Las siguientes agencias pueden asistirle con sus quejas:

### • Junta de vehículos motorizados nuevos (*New Motor Vehicle Board*, [nmvb.ca.gov](http://nmvb.ca.gov))

Para tratar desacuerdos del contrato de compra o arrendamiento vehicular, garantía y reparaciones vehiculares, problemas con vehículos usados que vendió un distribuidor de vehículos nuevos o usados (*Lemon Law*) y problemas con vehículos usados que tienen la garantía original.

### • Departamento de asuntos del consumidor (*Department of Consumer Affairs*, [dca.ca.gov](http://dca.ca.gov))

Para tratar quejas pertinentes a la carrocería de un vehículo recreacional, chasis-cabina y sistema de transmisión.

### • Cortes de California (*Small Claims Court*, [courts.ca.gov](http://courts.ca.gov))

Para solicitar consejo legal, recuperar capital, propiedad, compensación por daños o sufrimiento o para resolver una disputa por deudas monetarias no saldadas o deudas de un tercero.

### • *Better Business Bureau* ([bbb.org](http://bbb.org))

Puede comunicarse con la organización *Better Business Bureau* local para interponer su queja.