

# Pasos para Presentar una Queja

1. Puede presentar una queja en línea en **cslb.ca.gov**, por correo (después de descargar y completar el formulario de queja) o llamando para solicitar un formulario al **800-321-CSLB (2752)**.
2. Envíe copias a CSLB (no los documentos originales) de toda la documentación impresa relevante (sin CD ni unidades flash). Toda la información pertinente debe incluirse y enviarse por correo a la oficina correspondiente a continuación. Por ejemplo, contratos (todas las páginas, anverso y reverso), órdenes de cambio y cheques cancelados (anverso y reverso). También se pueden enviar fotografías. No proporcionar toda la documentación podría resultar en un retraso en el procesamiento.
3. Para quejas sobre trabajos realizados en los condados de Imperial, Los Ángeles, Orange, Riverside, San Bernardino, San Diego y Ventura, envíe los formularios de quejas y la documentación a:

**Norwalk Intake and Mediation Center**  
12501 East Imperial Highway, Suite 620  
Norwalk, CA 90650

Para quejas sobre trabajos realizados en cualquier condado de California no mencionado anteriormente, envíe los formularios de quejas y la documentación a:

**Sacramento Intake and Mediation Center**  
P.O. Box 269116  
Sacramento, CA 95826-9116

## ACTIVIDAD SIN LICENCIA

En California, es ilegal contratar trabajos que cuesten \$1,000 o más (costos combinados de mano de obra y materiales) sin una licencia de contratista estatal. Si la obra requiere permiso o trabajadores, se requiere licencia sin importar el costo del proyecto.

Los propietarios de viviendas pueden tener pocos recursos si no están satisfechos con un proyecto realizado por un contratista sin licencia. CSLB puede emitir un aviso de aviso, una citación o remitir la queja a un fiscal de distrito local; sin embargo, en última instancia, corresponde al propietario solicitar la restitución por los daños o reparaciones causados por un contratista sin licencia.

## DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

CSLB proporciona información sobre el estado de una licencia de contratista, fianza y seguro de compensación para trabajadores, así como acciones legales pendientes y previas. Esta información está disponible en **cslb.ca.gov** o llamando a la unidad de Divulgación de acciones legales correspondiente que se detalla a continuación:

**Norte de California:**  
(916) 255-4041

**Sur de California:**  
(562) 345-7656



**JUNTA ESTATAL DE LICENCIAS DE CONTRATISTAS**  
P.O. Box 26000  
Sacramento, CA 95826-0026  
800-321-CSLB (2752)  
cslb.ca.gov

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

13P-036a/0525 (A Consumer Guide to Filing Construction Complaints – Spanish)

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR  
PARA PRESENTAR

# Quejas Sobre Construcción



**JUNTA ESTATAL  
DE LICENCIAS DE  
CONTRATISTAS**

Departamento de Asuntos del Consumidor



La Junta Estatal de Licencias de Contratistas (CSLB) protege a los consumidores otorgando licencias y regulando a los contratistas de California. Los consumidores o contratistas que tengan un problema pendiente con un contratista pueden presentar una queja ante la CSLB. Siempre que sea posible, CSLB busca resolver las quejas mediante una intervención temprana en la disputa y mediación.

## JURISDICCIÓN DE CSLB

Generalmente, las quejas dentro de la jurisdicción de CSLB se refieren a presuntas infracciones de la ley estatal de licencias de contratistas de California, cometidas por contratistas con o sin licencia, durante un máximo de cuatro años a partir de la fecha de un presunto acto o omisión ilegal.

Los términos “contratista” o “constructor” incluyen a personas, asociaciones, organizaciones o empresas que ofrecen servicios para mejorar bienes inmuebles, incluyendo, entre otros, la construcción, mejora, mantenimiento y reparación de viviendas.

## COMO CSLB MANEJA LAS QUEJAS CSLB

CSLB ofrece ayuda a los consumidores mediante mediación, arbitraje, derivación a otras agencias gubernamentales o información sobre otras vías de reparación individual, incluyendo tribunales de reclamos menores. CSLB emprenderá acciones legales contra un contratista, cuando corresponda, por infracciones de las leyes y regulaciones estatales aplicables.

CSLB revisa cada queja escrita para determinar si se encuentra dentro de su jurisdicción. Las quejas que involucran una amenaza a la salud y seguridad pública, y los casos de abuso de ancianos, reciben la máxima prioridad. CSLB también prioriza las quejas según el orden de recepción y los recursos y personal disponibles.

Una vez recibida una queja, CSLB envía por correo una confirmación por escrito al demandante. También se envía una notificación al contratista para promover su resolución sin mayor intervención de CSLB.

## MEDIACIÓN

Si las partes en disputa no logran resolver la queja, CSLB puede pedir información o documentación adicional para determinar si la mediación dirigida por CSLB es apropiada. La mediación se lleva a cabo por teléfono.

Si la mediación no tiene éxito, otras opciones incluyen la remisión a un programa de arbitraje de CSLB, una investigación más exhaustiva por parte de CSLB o la remisión a métodos alternativos de resolución civil o de disputas.

Dependiendo de la gravedad de las acciones, la queja puede cerrarse con una notificación o una carta de amonestación al contratista, la cual queda registrada y podría justificar la adopción de medidas adicionales contra el contratista en caso de futuras infracciones.

## PROGRAMAS DE ARBITRAJE DE CSLB

CSLB administra dos programas de arbitraje: uno obligatorio para disputas relacionadas con presuntos daños de \$25,000 o menos, y otro voluntario para disputas relacionadas con presuntos daños de entre \$25,000 y \$50,000.

Las quejas deben cumplir con criterios estrictos para optar a un programa de arbitraje de CSLB, y el personal de CSLB determinará si la disputa cumple con estos criterios.

Para más información sobre estos programas, consulte las guías del programa de arbitraje obligatorio o del programa de arbitraje voluntario de CSLB. Ambos están disponibles en el sitio web de CSLB, [cslb.ca.gov](http://cslb.ca.gov), o llamando al 800-321-CSLB (2752).

## INVESTIGACIÓN

Si CSLB determina que la queja requiere más investigación, el investigador asignado determinará si existen pruebas suficientes para sustentar la conclusión de una infracción de la ley estatal de licencias de contratistas. La investigación puede incluir entrevistas con cualquier persona involucrada en el caso o que tenga información sobre el caso..

## ACCIÓN DISCIPLINARIA

Los contratistas con licencia declarados culpables de infringir la ley pueden enfrentar la suspensión o pérdida de su licencia. Las citaciones también pueden incluir sanciones civiles de hasta \$30,000 y/o órdenes de hacer reparaciones o compensarlas. (Si se toman medidas disciplinarias, la Fiscalía General del estado procesa el caso en nombre de CSLB. La Fiscalía General no representa al demandante).

Si usted gana un caso civil o de arbitraje contra un contratista con licencia y este no cumple o paga la sentencia final, CSLB tiene la autoridad, con pruebas suficientes, para suspender su licencia. En tales casos, envíe a CSLB documentación que demuestre que su caso estaba relacionado con la construcción y que la sentencia final no se ha cumplido.

## CORTE DE RECLAMOS MENORES

El involucramiento de CSLB no garantiza la restitución a los demandantes. Si su principal interés es una compensación económica, debería presentar el caso ante un corte de reclamos menores (para daños individuales de \$12,500 o menos) o consulte con un abogado (para daños que superen los \$12,500). La guía de CSLB sobre cortes de reclamos menores está disponible en [cslb.ca.gov](http://cslb.ca.gov) o llamando al 800-321-CSLB (2752); consulte también [www.courts.ca.gov/1256.htm](http://www.courts.ca.gov/1256.htm).

