

Public Information

Consumer Information

GENERAL INFORMATION ON CONSUMER PROTECTION IN FLORIDA

A number of Florida state agencies work to protect consumers in their special areas of responsibility, but two state agencies have a special interest in consumer protection on a statewide basis: the Florida Department of Agriculture and Consumer Services and the Florida Department of Legal Affairs. The Division of Consumer Services of the Florida Department of Agriculture maintains a toll-free statewide consumer hotline and handles certain complaints. The hotline number is 1-800-435- 7352. The Division will continue to receive and process complaints within the areas it regulates: Business Opportunities, Game Promotions/Sweepstakes, Intrastate Moving Companies, Telemarketing, Sellers of Travel, No Sales Solicitation (Florida's Do Not Call law), Dance Studios, Health Clubs, Motor Vehicle Repair Shops, Pawnshops and Charitable Organizations/Solicitation of Contributions.

The Division refers complaints to other agencies if the agency exercises jurisdiction over the dispute. It is also responsible for intake on the Florida Automobile Lemon Law. The Lemon Law hotline is 1-800- 321- 5366.

The other state agency with general consumer interest responsibilities is the Florida Department of Legal Affairs, in the office of the Florida Attorney General. The Department of Legal Affairs' Economic Crime Division and Citizens Services at 850- 414-3990 oversees state regulations which protect consumer interests in a number of different types of transactions. The Department can file suit on behalf of the public, although it does not act as a private attorney would in handling individual cases on behalf of individual consumers. The Economic Crime Division has specific enforcement authority and interest in some major consumer problem areas, including misleading advertising and deceptive trade practices. There is a consumer hotline for fraud at 866- 966-7226.

You may be able to tell which agency might have an interest in your problem simply by looking up the listings of state agencies in your telephone directory. You can call the local listings to ask for help in determining whether the agency can assist you with your particular problem. Here is a short list of different agencies and their toll free 800 numbers.

DOT Auto Safety Hotline 1-800-424-9393

Public Information

Información en español

Aquí proporcionamos alguna información del Colegio de Abogados de la Florida en español.

INFORMACIÓN GENERAL ACERCA DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA FLORIDA

Varias agencias estatales de la Florida trabajan para proteger a los consumidores en sus áreas de responsabilidad específicas, pero hay dos agencias que tienen un interés especial en la protección del consumidor a nivel estatal: el Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor y el Departamento de Asuntos Legales de la Florida. La División de Servicios al Consumidor del Departamento de Agricultura de la Florida tiene una línea gratuita para el consumidor para llamadas sin cargo en todo el estado y recibe ciertos reclamos. El número de la línea gratuita es 1-800-435 7352.

La División continuará recibiendo y procesando reclamos dentro de las áreas que regula: Oportunidades de Negocio, Promociones de Juegos y Apuestas, Empresas de Mudanzas Dentro del Estado, Telemercadeo, Agencias de Viajes, Prohibición de Ofrecimiento de Ventas (la ley *Do Not Call* de la Florida), Estudios de Danzas, Gimnasios, Talleres de Reparación de Automóviles, Casas de Empeño y Organizaciones de Beneficencia y Pedidos de Contribuciones.

La División deriva las quejas a otras agencias si la agencia tiene jurisdicción acerca del conflicto. También es responsable por la Ley del Limón para Automóviles de la Florida. La línea gratuita de la Ley Limón es 1-800-321-5366.

La otra agencia estatal que tiene responsabilidades generales de interés para el consumidor es el Departamento de Asuntos Legales de la Florida, ubicada en la oficina del Procurador General de la Florida. La División de Delito Económico y Servicios al Ciudadano del Departamento de Asuntos Legales, cuyo teléfono es el 850-414-3990, controla las regulaciones estatales que protegen los intereses del consumidor en varios tipos diferentes de transacciones. El Departamento puede iniciar juicios en nombre del público en general, si bien no actúa como lo haría un abogado privado en el manejo de los casos individuales en nombre de consumidores individuales. La División de Delito Económico tiene autoridad ejecutiva específica y participación en algunas áreas importantes de problemas del consumidor, entre ellas, la publicidad engañosa y las prácticas comerciales fraudulentas. Hay una línea gratuita para los consumidores víctimas de fraude: 866-966-7226.

U.S. Consumer Product Safety Administration 1-800-638-2772

© 2005 The Florida Bar

Florida Division of Consumer Services 1-800-435-7352

Florida Department of Financial Services 1-800-342-2762

Client Relations/Human Rights Advocacy 1-800-342-0825

Agency for Health Care Administration, Consumer Assistance Unit 1-888-419-3456

The Public Service Commission 1-800-342-3552

The Toxic Substances Information Center 1-888-232-8635

If you cannot determine who might assist you with your problem, call the Division of Consumer Services.

Some of the more highly populated counties, such as Miami-Dade, Broward, Palm Beach, Hillsborough, Pasco, Orange, Pinellas and City of Jacksonville Counties, also have county consumer protection or consumer service agencies. You can check for them in the telephone directory under your county's listings. Your State Attorney also may have a consumer fraud or white collar crime unit.

Of course, local Better Business Bureaus or similar organizations may be able to assist you as well. In many cases, consumers with legitimate complaints will have to pursue their problems through an attorney or attempt to go to court on their own behalf by using the Small Claims Court which is available in every county in Florida.

If you are considering Small Claims Court, call or visit the Office of the Clerk of the County Court. You will usually find the members of the Clerk's staff quite helpful in answering your questions regarding procedures and fees for handling your own case.

Also, some counties have small claims clinics to assist in the preparation of small claims cases. Contact your local bar association or consumer agency to find out if a clinic is available in your area.

The amount of money you can sue for in Small Claims Court is limited and you should bear in mind that if the value of what is involved is substantial, you may find that the time required to consult with an attorney may prove to be a very wise investment. If you do not have an attorney, we recommend you listen to tape number 1001 for information on the Lawyer Referral Service. For information on small claim procedures listen to tape number 1101.

If you believe you need legal advice, call your attorney. If you do not

Es posible que usted se dé cuenta de qué agencia puede estar interesada en su problema simplemente leyendo las listas de agencias estatales en su directorio telefónico. Puede llamar a los teléfonos locales y pedir ayuda para determinar si la agencia puede ayudarlo con su problema en particular. A continuación, incluimos una lista breve de distintas agencias con los números de sus líneas gratuitas.

© 2005 The Florida Bar

DOT Auto Safety Hotline (Línea Gratuita de Seguridad Automotriz del Departamento de Transporte) 1 800-424-9393.

U.S. Consumer Product Safety Administration (Administración de Seguridad de Productos para el Consumidor de los Estados Unidos) 1-800-638-2772.

Florida Division of Consumer Services (División de Servicios al Consumidor de la Florida) 1-800-435-7352.

Florida Department of Financial Services (Departamento de Servicios Financieros de la Florida) 1-800-342-2762.

Client Relations/Human Rights Advocacy (Relaciones con el Cliente / Defensa de los Derechos Humanos) 1-800-342-0825.

Agency for Health Care Administration (Agencia para la Administración de la Atención Médica), Consumer Assistance Unit (Unidad de Asistencia al Consumidor) 1-888-419- 3456.

The Public Service Comisión (Comisión de Servicio Público) 1-800-342-3552.

The Toxic Substances Information Center (Centro de Información de Sustancias Tóxicas) 1-888-232-8635.

Si no puede determinar qué agencia podría ayudarlo a resolver su problema, llame a la División de Servicios al Consumidor.

Algunos de los condados más densamente poblados, tales como Miami-Dade, Broward, Palm Beach, Hillsborough, Pasco, Orange, Pinellas y City of Jacksonville, también tienen protección del consumidor o agencias de servicio al consumidor a nivel del condado. Puede buscar los datos en el directorio telefónico en la publicación de su condado. Es posible que el Procurador General del Estado también tenga una unidad de fraude al consumidor o de delitos económicos.

Por supuesto, las Oficinas de Mejores Negocios locales u otras organizaciones similares también pueden ayudarlo. En muchos casos, los consumidores que tienen quejas legítimas tendrán que resolver sus problemas a través de un abogado o intentar recurrir al Juez por su propia cuenta utilizando el Tribunal de Pequeños Reclamos disponible en cada condado de la Florida.

have an attorney, call The Florida Bar Lawyer Referral Service at 1-800-342-8011, or the local lawyer referral service or legal aid office listed in the yellow pages of your telephone book.

[Updated: 06/05]

Si está considerando recurrir al Tribunal de Pequeños Reclamos, llame o visite la Oficina del Secretario del Tribunal de Condado. En general, los miembros del equipo de trabajo del Secretario podrán ayudarlo y responderán sus preguntas relacionadas con los procedimientos y los honorarios para el manejo de su caso. Además, algunos condados tienen tribunales de pequeños reclamos para ayudar a preparar los casos de pequeños reclamos. Contacte a su colegio de abogados o a su agencia del consumidor local para saber si tienen un consultorio legal disponible en su área.

La cantidad de dinero por la que usted puede demandar en el Tribunal de Pequeños Reclamos es limitada y usted debe recordar que si el valor de lo que está en juego es sustancial, puede descubrir que el tiempo que debe dedicar a consultar a un abogado puede resultar una muy buena inversión. Si no tiene un abogado, le recomendamos que escuche la cinta número 1001 donde se suministra información acerca del Servicio de Derivación a Abogados. Para recibir información sobre los procedimientos de pequeños reclamos, escuche la cinta número 1101.

Si cree que necesita asesoramiento legal, llame a su abogado. Si no tiene un abogado, llame al Servicio de Referencia de Abogados de The Florida Bar (Colegio de Abogados de Florida) al 1-800-342-8011, o al servicio de referencia de abogados local o a la oficina de asistencia legal que figura en las páginas amarillas de su guía telefónica.

[Updated: 06/05]