



# Proceso de quejas

A menudo, los consumidores pueden resolver problemas relacionados con servicio insatisfactorio comentado la situación con el licenciario que prestó el servicio, o con el gerente o propietario del establecimiento. Sin embargo, si no puede resolver el problema, puede presentar una queja ante la Junta. Si considera que ha sido dañado de alguna manera mientras recibía servicios de barbería, cosmetología, electrólisis, estética o manicure, la Junta recomienda que presente una queja.

**P ¿Qué tipos de quejas maneja la Junta?**

**R** La Junta responde a quejas que alegan actividad sin licencia, condiciones de falta de higiene en un salón, fraude, publicidad falsa y casos en que un consumidor fue lesionado como resultado de un servicio.

**P ¿Por qué problemas la Junta no recibe quejas?**

**R** La Junta no recibe quejas por:

1. Los precios que se cobran en el salón
2. Servicio al cliente deficiente
3. Insatisfacción con los servicios prestados

**P Si me lesiono durante un servicio, ¿qué debería hacer?**

**R** Si se lesiona durante un servicio, debe:

1. Analizar la situación con el licenciario, el gerente o el propietario
2. Tomar fotografías de la lesión
3. Procurar atención médica inmediata, si es necesario
4. Presentar una queja ante la Junta

**P ¿Cómo presento una queja ante la Junta?**

**R** Todas las quejas deben ser recibidas por escrito. Los formularios de quejas se encuentran y pueden presentarse en nuestro sitio web en [www.barbercosmo.ca.gov](http://www.barbercosmo.ca.gov). Las quejas por escrito se pueden enviar por correo directamente a la Junta.

*continúa al dorso*

**P ¿Cuánto tiempo le lleva a la Junta resolver las quejas?**

**R** La Junta se esfuerza en resolver las quejas oportunamente. En ocasiones, puede llevar un período prolongado completar una investigación debido a la naturaleza y complejidad de la queja. Al cerrar la queja, se notifica el resultado al consumidor. Los consumidores pueden comunicarse con la Junta para verificar el estado de sus quejas en cualquier momento.

**P ¿Qué tipo de acción tomará la Junta contra un licenciario como resultado de una queja?**

**R** Si la investigación de la Junta confirma violaciones de las normas y reglamentaciones, el licenciario puede recibir una citación y una multa. En los casos más graves, la Junta derivará al licenciario a la Oficina del Procurador General de California para una acción disciplinaria, que puede incluir la suspensión o incluso la cancelación de su licencia.

