

# CONSUMER COMPLAINT



**Victor A. Flores, R.T.C.**

*County Tax Assessor-Collector*

Enforcement Division  
4641 Cohen Ave. Suite B  
El Paso, Texas 79924  
Telephone (915) 755-3535  
Fax (915) 755-6287

## Consumer Be Cautious

In recent years the Tax Assessor-Collector has seen an increase in vehicle consumer complaints not only against Texas registered Dealers, but also from individual to individual sales. If you happened to be a victim of a dishonest dealer or seller, the following information can help you obtain your title and vehicle registration.

### Vehicle Purchased from Dealers

Dealers who sell a motor vehicle to a consumer must complete all the documentation that is necessary to title and register the vehicle in the consumer's name. The consumer is not allowed to handle the title transfer. The dealer must file the paperwork with the County Tax Assessor-Collector's office within 20 working days from the date of purchase or 45 calendar days if the dealership will be financing your vehicle.

When a consumer finds the need to file a complaint against a dealership, one question comes to mind: **Who can help me?**

If you have purchased a vehicle through a Texas registered dealership in El Paso County, the Enforcement Division can assist you. A consumer complaint form must be submitted. This form can be found at the Northeast tax office or downloaded at <http://www.epcounty.com/TaxOffice/vit/dealers.htm>. The "Consumer Complaint" form must be submitted to the Enforcement Division in the Northeast tax office located at: *4641 Cohen Ave Suite B, El Paso, Texas 79924* and accompanied with copies of the complete sales contract, auto insurance and any other pertinent documents.

## Vehicle Purchased from individual to individual

If the vehicle was purchased from an individual and the seller has not given you the proper documentation to transfer the vehicle to your name, contact your local County Tax Office and ask for information on how to apply for a title hearing.

### Prevention

To prevent from being a victim, there are some concerns to take into consideration before purchasing a car from a private individual who is not a registered dealer:

- ◆ When buying from a private individual, make sure the title and registration match the name and address of the person selling the vehicle.
- ◆ Be cautious of a seller with no fixed address, place of employment or phone number.
- ◆ Make sure the safety inspection sticker located on front windshield is securely in place and that the numbers have not been tampered with.
- ◆ Titles and registrations are frequently counterfeited. Therefore, demand the title before paying, and make sure it matches the registration.
- ◆ By completing all paperwork at the time of sale, you avoid giving the dishonest seller time to obtain fraudulent documentation.

# QUEJA DE CONSUMIDOR



**Victor A. Flores, R.T.C**

Recaudador-Asesor de Impuestos del Condado

Enforcement Division  
4641 Cohen Ave. Suite B  
El Paso, Texas 79924  
Teléfono (915) 755-3535  
Fax (915) 755-6287

## Consumidor tenga precaución

El Recaudador-Asesor de Impuesto del Condado ha visto un aumento en quejas de consumidor en los últimos años, no sólo contra agencias de autos en Texas, si no también de ventas de persona a persona. Si usted es víctima de una agencia de autos o de un vendedor particular deshonesto, esta información puede ayudarle a obtener su título y registro de vehículo.

## Cuando compra vehículo de una agencia

Una agencia que vende un vehículo a un consumidor debe tener toda la documentación necesaria para titular e instalar el vehículo en el nombre del consumidor. El consumidor no esta autorizada para procesar la transferencia de título. La agencia debe procesar la documentación con la oficina del Recaudador-Asesor de Impuestos del Condado dentro de 20 días laborables a partir de la fecha de la venta o de 45 días si la agencia esta financiando su vehículo. Cuando un consumidor tiene la necesidad de poner una queja contra una agencia de autos, la primera pregunta que viene a mente es: **¿Quién me podrá ayudar?**

Si usted ha comprado un vehículo de una agencia registrada en El Paso, Texas, la División de Ejecución Judicial del Recaudador-Asesor de Impuestos del Condado puede asistirle. Una forma de la queja de consumidor debe ser sometida. Esta forma se encuentra en la oficina de impuesto del condado en el Noreste de la ciudad o en la página de Internet <http://www.epcounty.com/TaxOffice/vit/dealers.htm>. La forma de la Queja de Consumidor o "Consumer Complaint" debe ser acompañada con copias del contrato de ventas, seguro automovilístico y de cualquier otra documentación referente a la compra del vehículo. Esta documentación debe ser sometida a la División de Ejecución Judicial en la oficina del impuesto del condado localizada en el Noreste de la ciudad: **4641 Cohen Suite B, El Paso, Texas 79924**

## Vehículo comprado de individuo particular

Si el vehículo fue comprado de un individuo y el vendedor no le ha dado la documentación apropiada para transferir el vehículo a su nombre, contacte la oficina de impuesto del condado más cercana y pida la información sobre cómo solicitar una audiencia del título.

## Prevención

Para evitar ser victima de un individuo deshonesto que no sea de una agencia automovilística registrado con el estado de Texas, hay unas precauciones que tomar en cuenta antes de comprar un auto:

- ◆ En el momento de la compra con un individuo, asegúrese que los nombres y domicilios del titulo y registro del auto sean iguales.
- ◆ Sea cauteloso de un vendedor sin un domicilio fijo, lugar de empleo o número de teléfono fijo.
- ◆ Asegúrese de que la etiqueta engomada de inspección estatal situada en el parabrisas delantero esta ubicada con seguridad en su lugar. También asegúrese que los números del engomado no sean alterados.
- ◆ Los títulos y los registros de vehículos se falsifican con frecuencia. Durante la transacción, exija el titulo y registro antes de pagar, y asegúrese de que la información en el titulo y registración sean igual.
- ◆ Exija la documentación referente al vehiculo al momento de la compra. Haciendo esto usted evitara darle a la persona deshonesto tiempo de obtener documentación fraudulenta.