

*Commonwealth of Pennsylvania  
Office of Attorney General*

# **GUÍA DE DERECHOS Y RECURSOS PARA EL CONSUMIDOR**

*Michelle A. Henry  
Procurador General*

**[www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)**



Estimado residente de Pennsylvania:

Cada vez que usted usa el dinero que con tanto esfuerzo ganó, merece un comercio justo. Pero algunas personas creen que pueden ganar dinero fácil estafándolo, es decir, tomando su dinero y no entregar lo que prometieron. Como su Procurador General, tengo el compromiso de proteger a todos los residentes de Pennsylvania contra el fraude al consumidor y las prácticas comerciales ilegales. Hay muchos estafadores que buscan aprovecharse de los consumidores honestos. Estoy listo para encargarme de cada uno de ellos para poder protegerlo.

Cualquiera de nosotros puede ser víctima de un estafador, ya sea por internet, en persona o, incluso, podemos ser estafados por una persona que conocemos y en la cual confiamos. La mejor manera de luchar contra los estafadores es, en primer lugar, evitar ser una víctima de fraude al consumidor. Para esto, deberá conocer sus derechos y responsabilidades como consumidor. Este folleto está diseñado para proporcionarle información importante sobre temas relacionados con los consumidores, incluidas sugerencias para detectar una gran variedad de prácticas engañosas; por ejemplo, actividades fraudulentas, y sugerencias útiles para protegerse usted mismo.

Como Procurador General, mi trabajo es proteger a todos los residentes de Pennsylvania contra el fraude y las estafas. Nuestro personal está listo para ayudarlo, sin importar la gravedad del problema. Si tiene preguntas sobre algún asunto relacionado con los consumidores o si desea presentar un reclamo, comuníquese con mi Oficina de Protección al Consumidor a través de los siguientes canales:

- Línea gratuita: 1-800-441-2555
- Correo electrónico: [estafas@attorneygeneral.gov](mailto:estafas@attorneygeneral.gov)
- Sitio web: [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

Michelle A. Henry  
Pennsylvania Attorney General

# Tabla de Contenido

5	<b>LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU RECLAMO</b>
7	<b>AUTOMÓVILES</b>
13	<b>DONACIÓN A ORGANIZACIONES BENÉFICAS</b>
16	<b>DERECHOS CREDITICIOS Y ROBO DE IDENTIDAD</b>
21	<b>COBRO DE DEUDAS</b>
23	<b>PRÁCTICAS DE VENTA ENGAÑOSAS Y CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS</b>
26	<b>SECCIÓN DE ATENCIÓN MEDICA</b>
28	<b>PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA VIVIENDA</b>
41	<b>MEMBRESÍAS</b>
46	<b>SEGURIDAD Y RETIRO DEL PRODUCTO</b>
48	<b>ESTAFAS: CÓMO DETECTARLAS Y EVITARLAS</b>
64	<b>¿QUÉ SON LOS CLONADORES DE TARJETAS?</b>
66	<b>VENTA TELEFÓNICA</b>
71	<b>GARANTÍAS</b>
75	<b>COMUNÍQUESE CON LA OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL DE PENNSILVANIA</b>
76	<b>DENUNCIAR UNA ESTAFA</b>
77	<b>DIRECTORIO DE RECURSOS DEL CONSUMIDOR</b>

# La Oficina de Protección al Consumidor y su reclamo

La Oficina:

- Oficia de mediador en casos de reclamos del consumidor.
- Investiga prácticas comerciales injustas y engañosas.
- Toma medidas legales contra las empresas a fin de proteger el interés público en un mercado justo.
- Coopera con los organismos de orden público locales, estatales y federales para fomentar las iniciativas de protección del consumidor.
- Participa en programas educativos de protección del consumidor y distribuye materiales educativos.
- Asesora acerca de legislaciones que pueden afectar los intereses del consumidor.



## Pasos para resolver usted mismo un reclamo de manera efectiva

Antes de presentar un reclamo ante la Oficina de Protección al Consumidor, le presentamos algunas sugerencias que pueden ayudarlo a resolver el problema en cuestión:

- Determine de inmediato el reclamo específico que desea presentar.
- Determine la medida específica que desea que la empresa tome para remediar su reclamo.
- Si decide presentar el reclamo en persona, lleve el comprobante de compra, la garantía y, si es posible, el producto.
- ¡Manténgase firme! Si un vendedor o un representante de la empresa no puede resolver su reclamo, solicite hablar con una persona con mayor autoridad o con el supervisor.

- Cuando presenta su reclamo por correo, proporcione el nombre de la marca, el número de modelo, el tamaño, el color y otros detalles necesarios para identificar el producto. Incluya en su mensaje una explicación específica de las circunstancias en torno a su reclamo.
- Conserve una copia de su mensaje y de toda la correspondencia que reciba. Si decide devolver el producto, asegúrese de que no se dañe.

#### Presentar un reclamo ante la Oficina:

- La Oficina intentará mediar los reclamos que correspondan a su jurisdicción intentando que la empresa se involucre en nuestro proceso de mediación voluntario.
- Por lo general, el proceso de mediación lleva como mínimo tres meses y puede durar un tiempo más, según el problema que se trate, la cantidad de tiempo que lleva recopilar todos los hechos y la voluntad de las partes para cooperar en el proceso.
- Si la empresa se reusa a participar en la mediación, es posible que deba ejercer sus derechos individuales, ya que la Oficina, según la ley, no puede proporcionar representación legal privada a consumidores individuales.
- Si el problema relacionado con su reclamo no corresponde a la jurisdicción de la Oficina (por ejemplo, la transacción ocurrió en otro estado), intentaremos derivarlo a un organismo que pueda ayudarlo.

# Automóviles

Aunque todos compramos un automóvil en algún momento de la vida, muchos son cautelosos al momento de adquirirlo. Afortunadamente, Pennsylvania cuenta con Normas sobre Prácticas Comerciales de la Industria Automotriz, las cuales protegen a los consumidores al momento de comprar un automóvil. Estas normas cubren varios aspectos del proceso de la compra de un automóvil, desde la publicidad hasta las condiciones del vehículo.

## Publicidad y representaciones

Una sección de las normas prohíbe la publicidad engañosa y la representación errónea de la descripción del automóvil y su precio. Además, los concesionarios deben dar a conocer ciertos defectos o condiciones. Las publicidades deben incluir lo siguiente:

- El nombre y la dirección comerciales del concesionario.
- El año, la marca y el modelo del automóvil.
- Las condiciones de venta, incluida la fecha de vencimiento de la oferta y cualquier otra limitación sobre la cantidad de vehículos disponibles.
- Si se indica el precio, deben incluirse todos los cargos habituales o necesarios que se aplicarán antes de la entrega, como flete, manejo y preparación del concesionario (no es necesario incluir costos de impuestos, patentamiento y licencia).
- Todo defecto existente en la carrocería, el bloque, la transmisión o el diferencial; daños por inundación o imposibilidad de pasar la inspección estatal.



Además, las normas también incluyen disposiciones detalladas sobre el acuerdo por escrito que recibirá cuando compre un automóvil. Entre los requisitos que establecen las normas se encuentran los siguientes:

- Se debe proporcionar al consumidor una copia del contrato o el acuerdo de venta por escrito, el contrato de venta en cuotas, una declaración del odómetro y la garantía.
- El contrato debe calificar al automóvil como «nuevo» o «usado» y, en caso de ser «usado», debe describir el uso anterior del vehículo.
- El contrato debe incluir un listado de cargos por cualquier elemento no incluido en el precio de compra.
- El concesionario debe entregar el automóvil dentro del tiempo especificado en el contrato o dentro de las ocho semanas a partir de la fecha del contrato.
- El concesionario debe respetar el descuento comercial pactado.
- Cuando el vehículo se vende sin garantía, se debe incluir un aviso de que el automóvil se vende «como está».

Internet proporciona muchas herramientas útiles para los consumidores que están buscando precios de automóviles. Muchos servicios especifican todos los precios de automóviles nuevos y usados, incluido el precio de venta sugerido por el fabricante (Manufacturer's Suggested Retail Price, MSRP), el valor facturado, el precio de las opciones y el flete. En el caso de los automóviles usados donde se tiene en cuenta la condición, el millaje y las opciones, se especifica el precio al por mayor y al por menor. Con esta información, un consumidor bien informado tiene menos posibilidades de ser víctima de una presentación de ventas engañosa.

## **Protecciones en virtud de la Ley del Limón**

La Ley del Limón de automóviles de Pennsylvania rige para todos los vehículos nuevos adquiridos y patentados en Pennsylvania para uso personal o familiar, y que estén diseñados para transportar hasta 15 personas.

Las motocicletas, las casas rodantes y los vehículos todoterreno no están incluidos. En virtud de la ley, el fabricante debe, sin costo para el comprador, reparar o corregir defectos que perjudiquen sustancialmente el uso, el valor y la seguridad del vehículo, y que ocurran dentro del año a partir de la fecha de entrega, o luego de los 12,000 millas (19.312km) de uso, o en el momento especificado en los términos de la garantía explícita del fabricante, lo que suceda primero.

Si el defecto no puede repararse luego de tres (3) intentos o si el vehículo está fuera de servicio durante un total de 30 días calendario debido a la reparación, por lo general, se considerará que usted cumple con los requisitos para recibir un vehículo de reemplazo o un reembolso por el precio de compra, menos un descuento limitado por el uso.

Primero, llame al representante de la zona del fabricante al número que aparece en el manual de propietario. Si el representante de zona no puede reparar el defecto, puede solicitar una conciliación de su caso a través de un programa de resolución de disputas del fabricante, en caso de que lo hubiera. La decisión de la conciliación es vinculante para el fabricante, pero no para el consumidor, quien puede proceder con una demanda privada.

Si el fabricante no estableció un procedimiento de resolución de disputa adecuado, puede iniciar una acción legal desde comienzo. Estos son algunos de los requisitos importantes de la ley:





- Usted es responsable de entregar el vehículo en el centro de reparación autorizado del fabricante, a menos que esté incapacitado para hacerlo. En dicho caso, debe notificar por escrito al fabricante para que realice los arreglos correspondientes para transportar el vehículo, sin costo, al sitio de reparación.
- Cada vez que se repare su vehículo, el centro de reparación debe proporcionarle una declaración detallada en la que figure cada reparación realizada y el costo de las piezas y la mano de obra.
- Si los defectos son resultado de un uso indebido, negligencia o alteración del vehículo, sus derechos en virtud de la ley no se aplicarán.

Y si se devuelve un vehículo al fabricante por defectos, este no puede revenderse en Pennsylvania, a menos que el fabricante proporcione al consumidor lo siguiente:

- Una declaración por escrito que indique que el vehículo fue devuelto debido a un defecto que no pudo repararse dentro de un plazo razonable.
- La misma garantía explícita provista originalmente, excepto que en este caso puede durar únicamente hasta los 12,000 millas (19.312km) o 12 meses luego de la fecha de la reventa.

Es posible que no se permita en Pennsylvania la reventa de vehículos con sistemas de dirección o frenos defectuosos, los cuales, de ser conducidos, podrían ocasionar un accidente fatal o lesiones corporales graves.

Casi todas las personas se enfrentan a la situación de tener que reparar su automóvil. Independientemente el tipo de automóvil que conduzca, en algún momento deberá repararlo o, al menos, realizarle un mantenimiento de rutina para que siga funcionando correctamente. Lamentablemente, los problemas con la reparación de automóviles son la causa más frecuente de los reclamos del consumidor. Es importante que conozca sus derechos antes de ir a un taller de reparación a fin de evitar problemas.

## **Elegir el taller indicado**

Hay muchos centros de reparación de automóviles entre los cuales puede elegir al momento de reparar su automóvil. Algunos talleres son empresas pequeñas e independientes. Otros son parte de grandes cadenas nacionales. Algunos realizarán casi cualquier tipo de reparación, mientras que otros se especializan en determinados trabajos. La mayoría de los talleres son buenos y la gente que los administra es honesta.

Al momento de decidir dónde llevar su automóvil, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Busque buenos talleres antes de que necesite acudir a uno para que no tenga que escoger uno a último momento.
- Pida recomendaciones de familiares y amigos sobre buenas experiencias que hayan tenido con talleres de reparación o mecánicos.
- Asegúrese de que el taller que elija pueda realizar el tipo de reparación que usted necesita.
- Si tiene una garantía que cubre la reparación, asegúrese de que el taller la respete y esté autorizado para realizar la reparación en virtud de la garantía.
- Compare los precios de los talleres: puede haber grandes diferencias en cuanto a los cargos según el centro de reparación.



## **Normas de la industria automotriz de Pennsylvania**

Los residentes de Pennsylvania están protegidos por las Normas sobre Prácticas Comerciales de la Industria Automotriz, las cuales detallan los derechos del consumidor cuando tienen que reparar sus automóviles. Las normas establecen que el taller de reparación debe realizar lo siguiente:

- Obtener una autorización escrita o verbal por parte del consumidor antes de cobrar las tareas de reparación.
- Obtener una autorización adicional por parte del consumidor antes de realizar una reparación que supere el límite en dólares que establece el consumidor.
- Informar al consumidor si las piezas que se colocan en el vehículo son nuevas, usadas o están reparadas.
- Revelar, con antelación, cualquier cargo por presupuesto o almacenamiento.
- Completar la reparación dentro del plazo especificado (o dentro de las 24 horas de la entrega, en caso de que no se especifique un plazo).
- Asesorar a los consumidores sobre sus derechos a que les devuelvan las piezas reemplazadas.
- Proporcionar una factura detallada que especifique los cargos por las piezas y la mano de obra.

## **Donación a organizaciones benéficas**

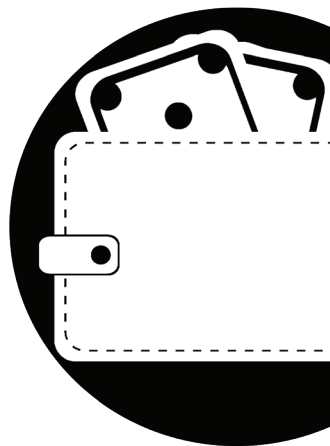
Las organizaciones benéficas legítimas necesitan su ayuda. Sin embargo, antes de donar debe asegurarse de que la organización benéfica merece su contribución siguiendo estas sugerencias para realizar una donación informada:

### **Obtenga información sobre la organización benéfica**

No se deje engañar por un nombre que suene impresionante o por uno que sea parecido al de una organización benéfica conocida. Muchas «organizaciones benéficas» intentan aprovecharse del buen nombre y reputación de otras organizaciones similares utilizando un nombre, símbolo o logotipo casi idéntico.

### **Obtenga información sobre cómo se utilizará su dinero**

Antes de donar, solicite y lea el material impreso sobre las finanzas y los programas de la organización benéfica. Averigüe qué porcentaje de su donación realmente llegará a personas y servicios del programa y qué porcentaje será destinado a la recaudación de fondos y los gastos administrativos. Todas las organizaciones benéficas deben tener un informe anual impreso que incluya esta información y deben proporcionarle una copia en caso de que usted la solicite. También puede obtener esta información llamando gratuitamente a la Oficina de Organizaciones Benéficas de Pennsylvania al 1-800-732-0999 o escribiendo a la siguiente dirección: Bureau of Charitable Organizations, Department of State, 207 N. Office Building, Harrisburg, PA 17120.



### **Obtenga información sobre las metas de la organización benéfica**

Asegúrese de estar de acuerdo con el objetivo de la organización benéfica. Es posible que desee apoyar a una organización benéfica orientada a la investigación, en vez de a una organización benéfica «que preste servicios al paciente» o una que solo proporcione educación pública. Done a una organización benéfica que mejor se adapte a sus metas.

## **Solicitantes telefónicos**

Dado que las solicitudes por lo general están a cargo de recaudadores de fondos profesionales pagados que llaman en nombre de la organización benéfica, pregunte a la persona que llama si es una persona que recibe una paga o si es un voluntario, y cuánto recibe la organización benéfica por cada dólar que se dona. Por ejemplo, si las entradas para asistir a un evento benéfico se venden con la promesa de que niños de sectores vulnerables podrán asistir gratuitamente, pregunte cuántos niños asistirán al evento, cómo se los elige, si se proporcionará transporte gratuito y si también se admiten acompañantes adultos de manera gratuita.

## **Solicitante de puerta en puerta**

¡Exija identificación! No se sienta presionado por la persona que está en su puerta. La mejor práctica es enviar por correo su donación directamente a la organización benéfica.

## **No se sienta presionado para donar.**

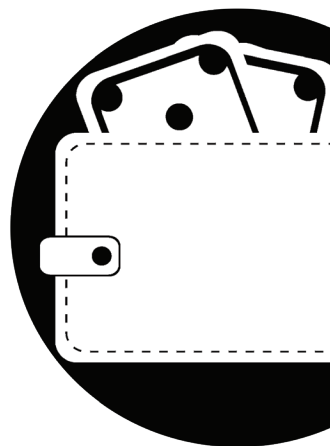
Tómese un momento para pensar si desea donar. Tácticas para ejercer presión e historias tristes pueden ser señales de que los operadores son inescrupulosos.

## **Mercadería que nunca pidió**

No tiene la obligación de pagar tarjetas de felicitación, entradas, publicidad, mercadería o cualquier otro elemento que no haya pedido, ni tiene la obligación de devolverlos

Asegúrese de que la organización benéfica cumpla con la ley de registro de Pennsylvania verificando que esté registrada en la Oficina de Organizaciones Benéficas del Departamento del Estado, tal como lo hace la mayoría de las organizaciones benéficas. Puede comunicarse con la Oficina de manera gratuita al 1-800-732-0999. Se puede obtener información adicional comunicándose con la Oficina de Buenas Prácticas (Better Business Bureau), la cual controla y presenta informes sobre las organizaciones benéficas: 1880 JFK Blvd, #1330, Philadelphia, PA 19103, (215) 893-9235 y 400 Holiday Drive, Suite 220, Pittsburgh, PA 15220; o Better Business Bureau Wise Giving Alliance, 3033 Wilson Blvd., Suite 600, Arlington, VA 22203, (703) 276-0100.

Método de pago: si decide contribuir, pague con cheque. Emita el cheque a nombre de la organización benéfica, no a nombre de la empresa ni de la persona que recolecta las donaciones, y envíelo directamente a la organización benéfica. Nunca pague en efectivo ni utilice el número de su tarjeta de crédito para responder la solicitud de un extraño.



# **Derechos crediticios y robo de identidad**

## **Ley de Informes Crediticios Fidedignos**

Las tres principales agencias que elaboran informes crediticios, TransUnion, Experian y Equifax, conservan un historial crediticio sobre usted, el cual está disponible para los acreedores. En conformidad con la Ley de Informes Crediticios Fidedignos:

- Usted tiene derecho a recibir una copia gratis del informe crediticio de cada una de las tres agencias que elaboran informes crediticios a nivel nacional cada doce meses. Puede solicitar su informe crediticio gratuito en línea en [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) o llamando al 1-877-322-8228.
- También tiene derecho a recibir una copia gratuita de su informe crediticio en ciertas circunstancias, incluido si se le negó un crédito, empleo o seguro en los últimos 60 días, es víctima de robo de identidad, recibe asistencia pública o está desempleado y espera postularse para un empleo dentro de los 60 días. Su informe crediticio puede compartirse con quienes necesitan dicha información para otorgar un crédito o seguro, o revisar las solicitudes de empleo.
- La mayor parte de la información que contiene su expediente puede aparecer en el informe durante siete (7) años únicamente. Sin embargo, las quiebras pueden aparecer en el informe durante 10 años. Si informa a la oficina de crédito que la información en su expediente es inexacta, dicha información debe investigarse, los errores deben corregirse y los cambios deben ser informados a los acreedores que recibieron la información incorrecta.
- Si surge una disputa sobre la información en su expediente que no se puede resolver, puede solicitar a la oficina de crédito que informes crediticios futuros tenga en cuenta que dicha información está siendo disputada.

## **Ley de Veracidad de Préstamos**

Otra de las leyes federales, la Ley de Veracidad de Préstamos, garantiza los siguientes derechos:

- Deben enviarse por correo declaraciones periódicas a los consumidores que usen tarjetas de crédito y cuentas de crédito revolvente con el tiempo suficiente para evitar cargos financieros mediante el pago a término.

- Está prohibida la emisión de tarjetas de crédito no solicitadas.
- La responsabilidad del titular de una tarjeta de crédito por la pérdida o el robo de la misma es \$50 o el monto aplicado antes de la notificación de pérdida, lo que sea menor.
- Los acreedores deben informar el cargo financiero total, incluidos todos los cargos como comisión por colocación y seguro, porcentaje anual de la tasa de interés, monto de cada pago mensual y la cantidad de pagos requeridos.
- Si un acreedor le solicita que obtenga un «seguro de crédito» para garantizar que una deuda se pagará en caso de fallecimiento, enfermedad o discapacidad, o para cubrir daños a la propiedad que indicó como garantía de la deuda, la prima que se cobra debe incluirse cuando se calcule la tasa de porcentaje anual.
- Si acepta de manera voluntaria obtener un «seguro de crédito» o si elige obtenerlo de una empresa aseguradora externa, no es necesario incluir la prima que se cobra en la tasa de porcentaje anual.



## **La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito**

La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito prohíbe la discriminación en una transacción de crédito. Sin embargo, no garantiza que usted obtendrá el crédito. Según la Ley:

- Está prohibida la discriminación por razones de sexo, estado civil, raza, nacionalidad, religión o edad.
- A excepción de la información voluntaria necesaria para reforzar las leyes de no discriminación mencionadas anteriormente, un acreedor no puede preguntarle su raza, sexo, nacionalidad o religión.
- Un acreedor no puede preguntarle si está divorciado/a o si es viudo/a, o sobre sus planes de tener hijos.
- Una solicitud para un crédito debe aceptarse o rechazarse dentro de los 30 días. Si es rechazada, el acreedor debe informarle por escrito el motivo específico por el cual se rechazó el crédito o su derecho de solicitar ese motivo dentro de los 60 días.



- Cuando ambos cónyuges usan una cuenta o son responsables de esta, se debe proporcionar información sobre el crédito a nombre de ambos cónyuges

## **Bienes y servicios de Pennsylvania Ley de Venta en Cuotas**

Esta ley regula las transacciones crediticias en las que están involucrados bienes y servicios que se adquieren para uso personal, familiar o en el hogar. Según esta ley:

- El vendedor o el titular de un acuerdo crediticio no puede hipotecar su inmueble residencial ni el de un codeudor.
- Antes de que el vendedor intente recuperar la posesión los bienes o iniciar acciones legales para el cobro de la deuda, debe darle una última oportunidad, mediante un aviso de 21 días de plazo, para pagar todos los montos adeudados.
- Por lo general, los embargos de salario están prohibidos.

Una vez que obtenga los privilegios crediticios, conozca sus responsabilidades con respecto a la cancelación de la deuda:

- El monto de los cargos financieros que se le puede cobrar variará según el tipo de compra, el tipo de prestador y la ubicación del prestador.
- También se le pueden aplicar cargos por cobranza y pago tardío.
- Debido a que un prestador gana más interés al comienzo de un préstamo que al final de este, los pagos que realice al comienzo del préstamo no inciden demasiado en la reducción del capital principal.

Si ha tenido problemas relacionados con información incorrecta en su informe crediticio, la obtención de un crédito o el ejercicio sus derechos crediticios, comuníquese con la Oficina de Protección al Consumidor.

## **Robo de identidad**

Es el delito de cuello blanco de mayor crecimiento en los Estados Unidos. Cada año, más de 10 millones de norteamericanos son víctimas de este delito, desde ciudadanos corrientes hasta celebridades, jóvenes y adultos, y personas pertenecientes a todos los estratos socioeconómicos.

Los ladrones de identidad pueden operar audazmente robándole objetos de su bolsillo o hurgando su basura y buzón. También, pueden operar de manera inadvertida violando los sistemas de seguridad en línea de su propia computadora o la de su trabajo, u otros sistemas informáticos. Otras veces, lo seducen abiertamente con pretextos falsos para que proporcione su número de seguridad social, números de cuentas financieras, contraseñas, números de PIN y otra información personal. Pero independiente de cómo obtienen la información, los ladrones pueden solicitar rápidamente préstamos o tarjetas de crédito, alquilar automóviles, realizar compras, estafar empresas de servicios o alquilar departamentos usando su identidad; o bien, pueden conservar su información durante años y, luego, comenzar a usarla, una vez que usted haya recuperado la sensación de seguridad.

Estos son algunos consejos útiles para evitar el robo de identidad:

- Retire de inmediato la correspondencia de su buzón y deposite la correspondencia que desea enviar en los contenedores de la Oficina Postal de EE. UU.
- Saque las tarjetas de crédito adicionales o las tarjetas de identificación de su billetera/bolso, incluida su tarjeta de seguridad social.
- Memorice sus números de PIN.
- Nunca brinde información personal por teléfono.
- Llame al 1-888-5-OPT-OUT (1-888-567-8688) para solicitar a las empresas de tarjetas de crédito que no le envíen solicitudes preaprobadas a su domicilio.
- Asegúrese de recibir y revisar las facturas y declaraciones financieras mensuales.
- Consulte sobre facturas imprevistas, cargos no autorizados sobre servicios y facturas telefónicas, cargos de tarjeta de crédito o débitos en una cuenta bancaria.



- Triture los recibos de compras hechas con tarjeta de crédito, facturas y demás información financiera, así como las etiquetas de suscripción a revistas.
- Revise regularmente sus informes crediticios emitidos por las tres oficinas de elaboración de informes crediticios. Tiene derecho a recibir un informe gratuito por año por parte de cada oficina, el cual puede obtener ingresando a
- [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) o llamando al 1-877-322-8228. Hay muchas otras empresas que, por una determinada tarifa, proporcionarán servicios de monitoreo las 24 horas para los tres informes crediticios y emitirán alertas ante cualquier actividad. Aunque estos servicios de monitoreo no pueden evitar el robo de identidad, pueden ayudar a identificar rápidamente actividad clandestina o no autorizada y permitir que los consumidores se encarguen del problema de inmediato.
- Recuerde que nadie es más efectivo para prevenir el fraude y protegerse contra este que el individuo en sí.

Si es víctima de robo de identidad, presente una denuncia ante la policía local, cierre las cuentas bancarias y de tarjeta de crédito, y comuníquese con la oficina de elaboración de informes crediticios para que congele o emita una alerta de fraude en su informe crediticio. Para presentar un reclamo, llame a la línea telefónica de asistencia gratuita de la Oficina del Procurador General, Oficina de Protección al Consumidor al 1-800-441 2555 o ingrese a [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov).

Consumer Protection Helpline

**1.800.441.2555**

[www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

## Cobro de deudas

La Ley de Uniformidad de Extensión de Crédito Justo regula las actividades de cobro de deudas de los cobradores de deudas y acreedores en Pennsylvania. Esta ley, vigente desde el 26 de junio del 2000, prohíbe que los cobradores de deudas y acreedores se involucren en actos o prácticas desleales o engañosas mientras intentan cobrar las deudas.

### Comunicación con los deudores

A menos que tengan su consentimiento previo o el permiso explícito de un tribunal, los cobradores de deudas y acreedores no pueden comunicarse con usted en las siguientes circunstancias:

- En horarios y lugares inusuales.
- Antes de las 8 a. m. o después de las 9 p. m.
- Durante su jornada laboral si saben que su empleador no permite dichos contactos.
- Cuando saben que usted cuenta con la representación de un abogado.

Si un cobrador de deudas se comunica con usted, solicítele que le envíe una validación de su deuda por escrito.

### Comunicación con terceros

Los cobradores de deudas y acreedores pueden comunicarse con terceros únicamente para obtener información sobre su ubicación. Durante estos contactos con terceros, es posible que los cobradores de deudas y acreedores no revelen que usted tiene una deuda.

### Hostigamiento

Los cobradores de deudas, acreedores ni terceros pueden hostigarlo, agobiarlo ni maltratarlo mientras cobran una deuda. Los ejemplos de este tipo de situaciones incluyen los siguientes:

- Amenazarlo con violencia o hacerle daño.



- Publicar una lista de los consumidores que se reúsan a pagar sus deudas (excepto que esta información se publique a una oficina de crédito).
- Usar lenguaje obsceno o vulgar.
- Llamarlo por teléfono repetidas veces para molestarlo.

### **Declaraciones falsas**

Los cobradores de deudas y acreedores no pueden usar declaraciones falsas ni engañosas cuando cobran una deuda.

Los ejemplos de este tipo de situaciones incluyen los siguientes:

- Dar a entender falsamente que están avalados, vinculados o afiliados al gobierno.
- Dar a entender falsamente que son abogados.
- Dar a entender falsamente que usted ha cometido un delito o que será acusado de haber cometido un delito por no pagar.
- Dar a entender falsamente que los documentos que le enviaron a usted son documentos legales, cuando en realidad no lo son.
- Dar a entender falsamente que los documentos que le enviaron a usted no son documentos legales, cuando en realidad sí lo son.
- Distorsionar el monto o el estado legal de su deuda; distorsionar su nombre.
- Amenazarlo con iniciar un proceso legal cuando en realidad no pueden hacerlo, por ejemplo, cuando la deuda ya prescribió, o no intentar hacerlo.

### **Prácticas injustas o inadmisibles**

Los cobradores de deudas y acreedores no pueden usar medios injustos ni inadmisibles para cobrar una deuda. Los ejemplos de este tipo de situaciones incluyen los siguientes:

- Cobrar un monto superior al de su deuda, a menos que el acuerdo por el cual se genera la deuda o la ley lo permita.
- Depositar un cheque posfechado antes de tiempo.
- Engañarlo para que acepte llamadas por cobrar o pague telegramas.
- Comunicarse con usted por medio de una tarjeta postal.

# Prácticas de venta engañosas y contratos de bienes y servicios

Si bien la mayoría de las empresas se administran de manera legítima, esté atento a los comerciantes inescrupulosos. Tenga cuidado con las siguientes prácticas de venta.

## **Dar gato por liebre (Bait and Switch)**

Por ley, las tiendas tienen prohibido publicitar con la intención de presionar o tentar indebidamente a los clientes para que compren un producto diferente o mucho más costoso. Dar gato por liebre incluye primero «enganchar» al consumidor con una publicidad de un artículo atractivo y económico. Sin embargo, cuando el consumidor visita la tienda y pide ver el producto publicitado, el vendedor desalienta esa compra e intenta venderle un producto más caro, es decir le hace un «cambio». Muchas veces, el «cambio» puede ser por un producto del mismo precio, pero con el cual la tienda se beneficia con el sobreprecio en el artículo.



## **Liquidación por cierre**

Algunas tiendas publicarán que están por cerrar cuando, en realidad, no tienen la intención de hacerlo y, de hecho, están constantemente recibiendo mercadería nueva.

Las leyes estatales regulan las liquidaciones por cierre exigiendo a la tienda que obtenga una licencia por parte de la municipalidad local. Una vez solicitada la licencia, no se podrán agregar más productos al inventario de la tienda.

Las liquidaciones por cierre se pueden mantener durante no más de 30 días. Si no se han podido vender todos los productos durante ese tiempo, la tienda puede obtener una extensión de 30 días más. Antes de realizar una compra, recuerde que, si una tienda cierra, es probable que no pueda hacer valer las garantías (aunque la garantía del fabricante seguirá siendo válida), ni devolver la mercadería.

## **Ofertas continuas**

Una tienda que promocione ofertas continuas siempre anunciará que todos sus productos, o una parte sustancial de ellos, están DE OFERTA. Algunas tiendas ponen etiquetas de oferta en los productos y afirman que el precio del artículo se redujo especialmente cuando, en realidad, el precio es el mismo que el de todos los días.

Una manera de protegerse es dar una vuelta e ir de tienda en tienda. Visite distintas tiendas y compare los precios del mismo producto. Al momento de comprar el producto, no se guíe únicamente por el precio. Pregunte por la garantía que otorga la tienda y las políticas de devolución y entrega.

Si cree que fue víctima de una práctica de venta engañosa, comuníquese con la Oficina de Protección al Consumidor.

## **Sin derecho a la cancelación**

No existe el derecho automático a la cancelación de los contratos firmados lejos de su lugar de residencia, como los contratos de compra de un automóvil; por lo tanto, piense muy bien antes de firmar.

## **Transacciones de alquiler con opción de compra**

A veces, como una alternativa a comprar mercadería, como muebles, grandes electrodomésticos, televisores, computadoras y otros artículos similares, las personas tienen la opción de alquilar estos artículos habitualmente costosos mediante una transacción de alquiler con opción de compra. En una transacción de alquiler con opción de compra, la persona alquilará la mercadería y, en cierto punto, se puede convertir en su propietario.

Una transacción de alquiler con opción de compra puede tener ciertas ventajas. Las personas que no tienen suficiente dinero para comprar artículos costosos que quieren o que necesitan y que quizás tengan dificultades para obtener un crédito tradicional (por ejemplo, cuentas en las tiendas, tarjetas de créditos, etc.), suelen intentar comprarlos mediante el método de alquiler con opción de compra. Mediante la realización de pagos semanales o mensuales, la persona puede obtener el uso inmediato del artículo o la mercadería que, por lo general, es nuevo.

Habitualmente, el servicio es brindado por la empresa de alquiler sin cargo adicional; por lo tanto, es posible que no se le apliquen costos de reparación durante el periodo de alquiler.

Pero una transacción de alquiler con opción de compra también tiene sus desventajas. El precio de compra final de un artículo a través de la transacción de alquiler con opción de compra es, por lo general, superior al precio del mismo artículo en una tienda minorista, incluso si esta puede financiar el precio del artículo en el tiempo. El costo del alquiler con opción de compra es dos veces mayor que el costo de la compra directa y, muchas veces, puede ser hasta cuatro veces mayor. Muchas personas consideran que una mejor opción desde el punto de vista financiero sería ahorrar dinero para comprar el artículo o comprar un buen producto usado en vez de adquirir uno nuevo mediante la transacción de alquiler con opción de compra.

Las transacciones de alquiler con opción de compra están reguladas por la Ley de Contrato de Alquiler con opción de Compra de Pennsylvania, la cual tiene requisitos específicos sobre el tipo de información por escrito que un consumidor debe obtener. La ley exige a la empresa de alquiler que proporcione por escrito lo siguiente: los tipos de tarifa y cargos por pago tardío que pueden aplicarse; el monto total en dólares que debe pagarse por un artículo para convertirse en su propietario mediante el método de alquiler con opción de compra; y la forma en que el consumidor puede convertirse en el propietario del producto antes de la fecha establecida en el contrato original (y por un precio menor).

Si la empresa de alquiler con opción de compra infringe la Ley de Contrato de Alquiler con opción de Compra, la Oficina de Protección al Consumidor puede ayudarlo.





## Sección de atención médica

La Sección de atención médica (Health Care Section, HCS) defiende a los consumidores que tienen dificultades con las empresas de atención médica, incluidos consultorios médicos, farmacias, aseguradoras, etc.

HCS media en las quejas de los consumidores, investiga negocios y emprende acciones legales (en nombre del Estado) para detener actos o prácticas desleales o engañosas.

Presente una queja de atención médica:

- En línea: [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov), o
- Solicite un formulario de queja:
- 1-877-888-4877 (días laborables de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.)
- [healthcare@attorneygeneral.gov](mailto:healthcare@attorneygeneral.gov)

La Sección de atención médica puede ayudar con asuntos como:

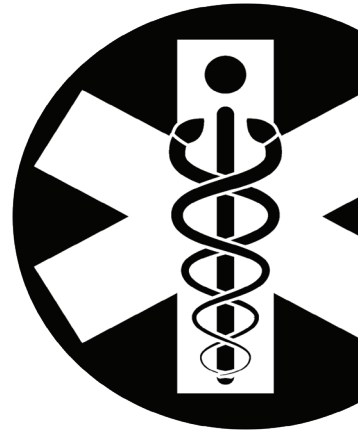
- Disputas de facturación/cobro de deudas
- Servicios de proveedores de atención médica (médicos, dentistas, hospitales, farmacias, etc.)
- Seguro médico (denegación de cobertura, preautorización/ precertificación, estado del proveedor dentro/fuera de la red, facturación de saldo, facturación sorpresa, codificación incorrecta o mejorada, planes médicos con descuento, etc.)
- Bienes/productos (equipos médicos duraderos como máquinas de presión positiva continua de las vías respiratorias [continuous positive airway pressure, CPAP], sillas de ruedas, suministros para diabéticos, audífonos, productos para el cuidado de la piel y de belleza, suplementos dietéticos, etc.)
- Privacidad de la información de salud/acceso a registros
- Equidad en salud (trato discriminatorio, injusto o desigual)

## Consejos para el consumidor:

Siempre llame a su compañía de seguros para verificar la cobertura de un procedimiento, el estado del proveedor dentro de la red y la responsabilidad de pago (copago, coseguro, deducible, etc.). NOTA: La autorización previa no garantiza la cobertura.

Pídale al proveedor una lista completa de todos los costos (incluidos los servicios relacionados) asociados con el tratamiento y si todos los proveedores involucrados están dentro de la red.

Línea directa de atención médica



Consumer Protection Helpline

**1.800.441.2555**

[www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

# Problemas relacionados con la vivienda

## Comprar o vender una vivienda

Por lo general, comprar o vender una vivienda es la transacción financiera más grande y complicada que tendrá que una persona hará en su vida. Si contrata a un agente de bienes raíces, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Vendedores:

- Luego de decidir contratar a un agente de bienes raíces, un vendedor debe encontrar uno bueno según las referencias.
- El vendedor debe limpiar y reparar la vivienda, según sea necesario. Esto le agregará valor a la vivienda. Por lo general, una vivienda amueblada luce más atractiva.
- Como vendedor, tiene derecho a negociar la comisión y los términos de su contrato con el agente que establece los precios.
- Por lo general, el periodo requerido para mantener el precio es de seis (6) meses, pero es posible que tres (3) meses sea un plazo suficiente para vender su vivienda o para determinar si el agente de bienes raíces está haciendo un buen trabajo. Los contratos para establecer el precio se pueden renovar, pero tenga cuidado de no firmar uno de renovación automática.
- Antes de firmar un contrato, se recomienda que hable con distintos agentes. Averigüe qué hará cada agente para obtener su comisión, incluidos el tipo y la calidad de la campaña de venta que cada uno llevará a cabo.
- Como vendedor, tiene derecho a que un abogado revise el contrato de establecimiento de precio y el contrato de venta antes de que usted lo firme. Aunque el agente es la persona que lo representa, recuerde que él/ella no recibirá ningún pago hasta que no se realice una venta.
- Trate con los compradores de manera honesta y de buena fe; no intente ocultar los defectos materiales de la vivienda.

## Compradores:

- Busque un buen agente de bienes raíces mediante referencias confiables.
- Como comprador, tiene derecho a que un abogado revise el contrato de venta antes de que usted lo firme y a que lo represente en la mesa de negociación.
- Como comprador, tiene derecho a tener un «corredor del comprador» para que represente sus intereses al momento de buscar una vivienda. Si opta por este arreglo, se recomienda que hable con distintos agentes antes de firmar un contrato. Averigüe qué hará cada agente para obtener su comisión.
- Puede negociar los términos de un contrato de corretaje del comprador, incluida la tarifa (p. ej., tarifa fija, un porcentaje del precio de venta o un porcentaje del listado), la extensión del contrato (p. ej., de un día, un mes o un año), de dónde se pagará la tarifa (p. ej., de la transacción).
- Como comprador tiene derecho, y se le recomienda, a contratar su propia compañía de títulos o un abogado para que gestione y proporcione la escritura. Una escribanía o un abogado recomendado por el agente del vendedor puede estar más interesado en volver a hacer negocios con el agente del vendedor que en hacer un buen trabajo para usted.
- Busque distintas opciones para obtener un buen préstamo: es un mercado competitivo. Intente quedar precalificado para un préstamo para evitar el gasto innecesario de dinero en las solicitudes de préstamos. Averigüe sobre el préstamo del Departamento de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs, VA), de la Administración Federal de la Vivienda (Federal Housing Administration, FHA) o sobre otros préstamos para los cuales puede calificar.
- Lea detenidamente todas las garantías de vivienda ya que su cobertura suele ser bastante limitada.
- Un contrato de venta debe incluir la clasificación zonal de la propiedad, excepto donde la propiedad está zonificada en primer lugar o de manera exclusiva, para permitir viviendas unifamiliares. Verifique cómo está zonificado su vecindario.



## Compradores y vendedores:

- Puede encontrarse en una situación en la cual la misma persona representa al comprador y al vendedor o puede haber dos agentes diferentes que trabajan para la misma compañía de bienes raíces. Se le debe notificar acerca de cualquier conflicto de interés que exista y el comprador y el vendedor deben estar de acuerdo con el arreglo correspondiente. Si usted no necesita la ayuda de un agente de bienes raíces durante la transacción, es posible que este tipo de arreglo sea aceptable; pero si la necesita, tiene todo el derecho a rechazar el arreglo.
- Antes de revelar cualquier información al agente de bienes raíces, sepa que a menos que opte por una relación de representación mediante la firma de un contrato por escrito que confirme dicha representación, el agente de bienes raíces NO ES SU REPRESENTANTE. En Pennsylvania, una relación comercial de cualquier tipo NO se dará por hecho, pero sí se debe establecer una entre el consumidor y el agente.

## Un agente de bienes raíces debe cumplir los siguientes deberes para con usted:

- ejercer una competencia y asistencia razonables y profesionales;
- tratar de manera honesta y de buena fe;
- presentar todas las ofertas, las contraofertas, los avisos y los anuncios a las partes, y los que están hechos por estas, por escrito en el tiempo debido. Se puede renunciar al deber de presentar ofertas y contraofertas por escrito si la renuncia está establecida por escrito;
- justificar el fideicomiso y depositar fondos;
- brindar ayuda con la preparación de los documentos;
- aconsejarle que busque asesoramiento legal experto en asuntos relacionados con la transacción que exceden el conocimiento del agente;
- mantenerlo informado sobre la transacción y las tareas que deben completarse;
- revelar todos los intereses financieros.

## **Comisión inmobiliaria**

La Comisión inmobiliaria de Pennsylvania regula a los corredores y a los agentes de bienes raíces. Los corredores y los agentes de bienes raíces tienen prohibido, entre otras cosas, hacer distorsiones o comportarse de manera tal que demuestren mala fe, falta de honestidad, desconfianza o incompetencia.

Si tiene algún reclamo acerca de la manera en que el corredor o el agente de bienes raíces se comportó durante su transacción, puede presentar el reclamo ante:

### **Comisión inmobiliaria**

**Oficina de Asuntos Profesionales y Ocupacionales**

**2601 North 3rd Street**

**P.O. Box 2649**

**Harrisburg, PA 17105-2649**

**1-800-822-2113**

## **Mejoras en el hogar**

La mayoría de los contratistas de mejoras en el hogar tienen empresas honestas y proporcionan servicios de calidad. Pero existen personas inescrupulosas que se hacen pasar por contratistas de mejoras en el hogar, están vinculadas a prácticas comerciales engañosas, y muchas veces fraudulentas, y los consumidores que tratan con ellas pierden una gran cantidad de dinero.

La Ley de Protección al Consumidor para las Mejoras en el Hogar, también conocida como «HICPA», exige que la mayoría de los contratistas de mejoras en el hogar se registren con la Oficina de Protección al Consumidor para que puedan mostrar su número de registro en las publicidades y en los contratos, para contar con coberturas de seguro mínimas y para incluir términos específicos en sus contratos. HICPA también exige que los contratistas revelen sus antecedentes, incluso si han sido condenados por ciertos delitos, por ejemplo fraude o robo durante las mejoras en el hogar, entre otras cosas. Además, deben revelar si se han declarado en bancarrota o si han recibido un juicio civil final en su contra que tenga que ver con una transacción de mejoras en el hogar.

Estas son cuestiones muy importantes que tienen como objetivo proteger a los consumidores. Pero HICPA no exige que los contratistas se sometan a una prueba de habilidades, que reciban una capacitación o que estén calificados para prestar



los servicios de contratación que ofrecen. Es sumamente importante que los consumidores ejerzan la debida diligencia antes de emplear a un contratista.

Antes de firmar, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Busque en internet informes verificados de otros consumidores que brinden información sobre los contratistas que tiene en mente emplear.
- Pida a los contratistas que le están haciendo una oferta una lista de referencias y verifíquelas. También intente conseguir referencias de otros propietarios que hayan empleado al contratista para realizar trabajos en sus hogares. Es posible que su municipalidad local le proporcione nombres de propietarios para los cuales el contratista obtuvo permisos para realizar trabajos en sus propiedades.
- Preste mucha atención a los contratos en donde se utilizan tácticas de alta presión para que usted firme «en el momento».
- Asegúrese de obtener más de un presupuesto para el mismo trabajo que incluya exactamente las mismas especificaciones. Recuerde que la cotización más económica puede no ser la mejor opción ni la más rentable. Antes de tomar una decisión, es aconsejable que considere el nivel de experiencia del contratista y las referencias.

Estos son algunos de los consejos que debe tener en cuenta cuando haga las reparaciones:

- No debe emplear a un contratista que no tenga experiencia en el trabajo que necesita realizar. El contratista debe ser capaz de compartir las referencias y dar ejemplos de trabajos que realizó en proyectos similares.
- Si el contratista requiere de subcontratistas, como un electricista o un plomero, pídale los nombres y obtenga información sobre ellos también.
- Obtenga al menos tres presupuestos para el proyecto de mejoras en el hogar.
- Antes de permitir que alguien trabaje en su hogar, consiga un contrato por escrito. ¡Lea detenidamente el contrato!
- No le pague al contratista antes de leer y firmar el contrato.

- Verifique que el contratista tenga una cobertura de seguro mínima de \$50 000 en caso de daños a la propiedad y de \$50 000 en caso de lesiones personales, dispuesto por la HICPA.

## Contratos para mejoras en el hogar:

- Asegúrese de que el contrato describa el trabajo que se debe realizar y que incluya las fechas de inicio y finalización.
- Asegúrese de que todas las garantías estén establecidas por escrito y que estén incluidas en el contrato.
- Realice los arreglos correspondientes para que el contrato incluya una cláusula que obligue a la compañía a limpiar la suciedad y a retirar los escombros de la zona de trabajo.
- Tiene derecho a cancelar los contratos para mejoras en el hogar dentro de tres (3) días hábiles, a excepción de los contratos para servicios de emergencia o reparaciones.
- HICPA solo permite que los contratistas soliciten o acepten un tercio del depósito más el costo de «los materiales de pedido especial» cuando el precio del contrato supera los \$5000.



## Luego de que se complete el trabajo, realice lo siguiente:

- Inspeccione el trabajo minuciosamente. Aunque el trabajo pueda parecer bien hecho, muchas veces se realiza de manera mediocre.
- Revise el proyecto completo con el contratista.
- Averigüe sobre las disposiciones especiales que debe tener en cuenta respecto del mantenimiento del trabajo.
- Señale de inmediato cualquier defecto que encuentre.
- Es posible que deba firmar una certificación de final de obra. No firme hasta que haya quedado satisfecho con todo el trabajo indicado en el contrato. Cuando firme el pedido de venta original, asegúrese de no firmar una certificación de final de obra.



Tenga cuidado con lo siguiente:

- Los contratistas que le vienen con el cuento de que «justo estaba en el vecindario» o «estoy trabajando en la propiedad de su vecino». Estos dichos deben alertarlo, en especial si aseguran tener un poco de concreto adicional o restos de tejas de aquel otro trabajo.
- Los contratistas que no tienen matrículas del estado en sus vehículos. Antes de tratar con ellos, verifique que estén registrados como contratistas de mejoras en el hogar en Pennsylvania. Muchos contratistas que no residen en el estado se registraron en Pennsylvania, pero muchos otros no lo han hecho y los consumidores deben tener cuidado antes de tratar con empresas no registradas.

La Oficina del Procurador General tiene una línea telefónica de asistencia gratuita para que los consumidores llamen y obtengan información sobre el registro del contratista: 1-888-520-6680. Los consumidores también pueden verificar si un contratista está registrado ingresando a nuestro sitio web [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov).

Se les recuerda a los consumidores que el estatuto de la HICPA es un estatuto de registro, no una licencia, y que el registro en virtud de la HICPA no implica aval, aprobación ni recomendación del contratista o de su competencia o habilidad por parte de la Oficina del Procurador General o del estado de Pennsylvania.

### **Derechos de los residentes de viviendas prefabricadas**

Los residentes de viviendas prefabricadas tienen ciertos derechos que están establecidos en la Ley de Derechos de la Comunidad de Viviendas Prefabricadas. Los propietarios de la comunidad deben publicar una copia de esta Ley en un lugar visible en sus parques. Esta Ley también exige que los propietarios de la comunidad proporcionen a cada residente que ingresa al parque una copia de un aviso que explique sus derechos según la ley.

Estas son algunas de las reglas y normas que deben tener en cuenta los residentes de comunidades de viviendas prefabricadas:

- Usted debe ser notificado por escrito de todas las tarifas y los cargos, incluido el alquiler, antes de realizar los pagos iniciales.
- Los aumentos en el alquiler u otras tarifas no se aplican hasta los 30 días luego de que se publique un aviso de aumento en la comunidad y de que se envíe por correo a todos los residentes. Es importante recordar que su alquiler no puede aumentar durante la vigencia del contrato.
- Para que se puedan ejecutar, todas las reglas y normas deben estar escritas, publicadas en un lugar visible, y cada residente debe recibir una copia.
- Las reglas y los cargos por alquiler se deben aplicar de manera uniforme a aquellos residentes de la comunidad que estén en la misma categoría o en una similar.
- Un propietario u operador de la comunidad puede indicar el tipo de platea y otras instalaciones para su vivienda prefabricada, pero no puede obligarlo a comprar dichos elementos de un proveedor en particular.
- No se le puede cobrar una tarifa por entrada o salida.
- Se le puede cobrar una tarifa por instalación, pero solo por el importe del costo real del propietario u operador. Esta tarifa se debe reembolsar si el propietario u operador recupera la posesión de su espacio dentro del año a partir de la fecha de instalación por cualquier otro motivo que no sea el incumplimiento del pago del alquiler; dos o más violaciones a las reglas de la comunidad en un periodo de seis meses; cambios en el uso de la tierra de la comunidad; o finalización de la comunidad.



- El propietario de un parque de viviendas prefabricadas no puede impedirle vender su hogar y no puede reclamar una comisión en relación con esa venta, a menos que exista un contrato por escrito aparte. Sin embargo, el propietario de una comunidad de viviendas prefabricadas puede reservarse el derecho de aprobar el comprador de su vivienda prefabricada como residente de una comunidad de viviendas prefabricadas.
- Puede ser desalojado, pero únicamente por los siguientes motivos: incumplimiento del pago del alquiler; dos o más violaciones a las reglas de la comunidad en un periodo de seis meses; cambios en el uso de la tierra de la comunidad; o finalización de la comunidad.
- Los propietarios de comunidades de viviendas prefabricadas deben proporcionar a los residentes e inquilinos un aviso por escrito sobre la venta o el alquiler de una comunidad dentro de los treinta (30) días de una venta o alquiler de la comunidad. También deben publicar una copia de dicho aviso en el mismo lugar visible y de fácil acceso donde están publicadas las reglas y las normas de la comunidad.
- Los propietarios también deben proporcionar a los residentes, los inquilinos y la agencia de financiamiento de viviendas de Pennsylvania un aviso por escrito antes del cierre de toda la comunidad de viviendas prefabricadas, o parte de ella, dentro de los sesenta (60) días de la decisión del cierre. Un aviso de cierre debe incluir una fecha estimada de cierre y una fecha estimada en la que se espera que los residentes y los inquilinos desocupen la comunidad, al menos ciento ochenta (180) días luego de la fecha del aviso.
- A menos que el propietario de la comunidad haya obtenido una orden judicial, no puede desalojarlo cerrando su hogar con llave ni trasladándolo mientras usted no está en el lugar.
- Antes de comenzar el procedimiento de desalojo, el propietario de la comunidad de viviendas prefabricadas debe notificarle por escrito el motivo por el cual se lo está desalojando mediante un correo certificado o registrado.
- No se le pueden cobrar tarifas irrazonables, como un cargo mensual adicional por tener huéspedes que pasen la noche en su hogar.
- En virtud de la Ley, no se puede renunciar a los derechos y los deberes de los propietarios y los residentes de una comunidad de viviendas prefabricadas mediante ningún acuerdo por escrito u oral.

Si tiene preguntas sobre los derechos de un residente de una comunidad de viviendas prefabricadas, comuníquese con la Oficina de Protección al Consumidor.

## **Alquileres y depósitos de garantía**

Antes de buscar departamentos o casas de alquiler, evalúe sus necesidades de vivienda: cantidad de habitaciones, ubicación, distancia desde el centro comercial y el transporte público, precio e instalaciones. Los amigos y los periódicos proporcionan asesoramiento económico. Las agencias de bienes raíces pueden ayudarlo, pero es posible que le cobren una tarifa por sus servicios prestados.

Evite los «buscadores de departamento» ya que le cobran por proporcionarle listas de vacantes que justamente las obtienen de los anuncios clasificados del periódico. Antes de alquilar, considere lo siguiente:

- Verifique la caldera, las tuberías y todos los electrodomésticos. ¿Hay suficientes tomas eléctricas y luces? ¿El cableado es adecuado para admitir muchos electrodomésticos?
- ¿Hay contraventanas, cortinas y persianas?
- ¿El piso es sólido? ¿Tiene agujeros o astillas?
- ¿Las paredes y los techos están pintados, empapelados y libres de grietas?
- ¿Las puertas, las ventanas y las entradas al edificio están firmemente colocadas? ¿Las escaleras son seguras y están bien iluminadas? En caso de incendio, ¿se puede acceder fácilmente a las salidas de emergencia?
- ¿El departamento es silencioso? ¿Se puede escuchar a las personas que viven al lado, arriba o abajo de su departamento?
- ¿Hay evidencia de la existencia de roedores o insectos? ¿A quién le corresponde pagar un exterminador?
- Pregunte a las demás personas que viven en el complejo de departamentos sobre los aspectos negativos de vivir allí.
- Si el departamento está amueblado, registre y escriba una lista de todos los defectos en los muebles.



- Haga y conserve una lista de todos los daños existentes y de las reparaciones que se deben realizar. Conserve una copia de la lista, entregue una al propietario y adjunte una copia al contrato de alquiler. Cuando se vaya del departamento, dichos registros le asegurarán que su depósito de garantía se aplicará únicamente a los daños de los cuales usted es responsable.

**Solicitud de alquiler:** Es posible que el propietario le pida referencias crediticias y una lista de propietarios anteriores, direcciones y su historial laboral, incluido su salario. En caso de que no obtenga su aprobación, se le puede cobrar una tarifa por solicitud y es posible que esta no se pueda reembolsar. El propietario puede optar por aplicarle la tarifa por solicitud en el alquiler del primer mes o en el depósito de garantía, pero esto no está impuesto por ley.

**Firmar un contrato de alquiler:** Su mejor defensa es un contrato de alquiler firmado por ambas partes que refleje los términos del alquiler entre el propietario y el inquilino.

Asegúrese de que el contrato de alquiler incluya lo siguiente:

- La dirección específica, incluido el número de departamento de la propiedad.
- La extensión del contrato de alquiler.
- Una descripción sobre el procedimiento de pago del alquiler, incluidas las sanciones por pago atrasado y los aumentos del alquiler.
- Qué servicios debe pagar usted y cómo se determinan los costos por dichos servicios.
- Finalización o renovación de los términos.
- El monto del depósito de garantía.

Asegúrese de conservar una copia del contrato de alquiler. Realice una segunda copia y guárdela en la caja de seguridad de un banco o entréguesela a un amigo o familiar para que la guarde por usted. No firme un contrato de alquiler hasta que todos los espacios en blanco estén completos.

## Depósito de garantía

Un depósito de garantía es dinero que en realidad pertenece al inquilino, pero que lo retiene el propietario como protección contra daños o alquileres impagos.

- Durante el primer año de alquiler, el monto del depósito de garantía no puede superar el alquiler de dos meses.
- Al comienzo del segundo año de alquiler, un propietario no puede retener un depósito de garantía que supere el alquiler de un mes.
- Al comienzo del tercer año de alquiler, el propietario debe colocar los depósitos de garantía de más de \$100.00 en una cuenta bancaria remunerada, a menos que el propietario obtenga un bono.
- Un inquilino que ocupa una unidad o una vivienda durante dos años o más tiene derecho al interés sobre su depósito de garantía luego del 25.º mes de ocupación. El propietario debe otorgarle el interés obtenido por la cuenta (menos una tarifa del uno por ciento, la cual puede retener el propietario para sus costos) al final del tercer año y de cada año posterior de ocupación.



Para obtener el reembolso del depósito de garantía, proporcione al propietario una dirección de reenvío y devuélvale las llaves de la propiedad. Dentro de los 30 días luego de su mudanza, el propietario debe devolverle el depósito de garantía; o bien, enviarle una lista de los daños, el costo de las reparaciones y el dinero restante de su depósito de garantía.

Si el propietario no proporciona una lista de los daños por escrito dentro de los 30 días, no puede quedarse con ninguna parte del depósito de garantía. Por su parte, para recuperar el depósito usted puede demandar al propietario sin que este pueda plantear una defensa legal.

Si dentro de los 30 días el propietario no le paga al inquilino la diferencia entre el depósito de garantía y los daños reales a la propiedad, el propietario es responsable de duplicar el monto por el cual el depósito de garantía supera los daños reales a la propiedad.

## **Condominios**

Si su edificio de departamentos se convertirá en condominios, el nuevo propietario/desarrollador debe proporcionarle un aviso por escrito con un año de anticipación antes de que deba mudarse y no puede aumentarle el alquiler ni cambiar los términos de su contrato de alquiler. Si su contrato de alquiler es por más de un año, puede permanecer en su unidad hasta que finalice su contrato de alquiler.

Tiene la primera oportunidad y el derecho exclusivo de comprar su unidad de alquiler dentro de los primeros seis meses luego de recibir el aviso de conversión.

Luego de ser notificado respecto de la conversión, usted puede proporcionar un aviso de 90 días y finalizar su contrato de alquiler sin multas.

Consumer Protection Helpline

**1.800.441.2555**

[www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

# Membresías

## Membresía para gimnasios

La Ley de Gimnasios de Pennsylvania entró en vigor en 1990 con el fin de abordar los abusos que ocurrían en la industria de los gimnasios y de los centros de actividad física. Actualmente, algunas de estas malas prácticas siguen ocurriendo. Como resultado, hay algunos aspectos que debe tener en cuenta antes de hacerse miembro de un gimnasio.

Antes de inscribirse, debe saber lo siguiente:

- Cualquier gimnasio que ofrezca contratos de gimnasios (es decir, acuerdos de membresía por más de tres meses) debe registrar la instalación del gimnasio en la Oficina de Protección al Consumidor. Si publicita ofertas de contratos de gimnasios, solicite ver el certificado de registro del gimnasio.
- Algunos operadores de gimnasios deben registrarse en la Oficina de Protección al Consumidor y publicar una garantía financiera.
  - Si un gimnasio ofrece contratos por plazos de más de 12 meses, debe registrar y publicar una garantía financiera.
  - Si un gimnasio ofrece una opción de pago que le permite más de 3 meses por adelantado, debe registrar y publicar una garantía financiera.
  - El plazo de un contrato de gimnasio no puede superar los 36 meses.
- Algunos operadores de gimnasios deben registrarse en la Oficina de Protección al Consumidor, pero no necesitan publicar una garantía financiera.
  - Si un gimnasio ofrece contratos por plazos inferiores a 12 meses y estos deben pagarse en cuotas mensuales iguales, el gimnasio debe registrarse.
  - Si el gimnasio solo ofrece este tipo de membresía, está





exento de publicar una garantía financiera.

- Este tipo de gimnasio no puede cobrarle ninguna tarifa, excepto la inscripción y las cuotas mensuales.
  - Las tarifas adicionales, como las «tarifas para realizar mejoras» o las tarifas semestrales para reformar la instalación están prohibidas.
- El gimnasio debe proporcionarle una copia de su contrato!
- La copia debe incluir la fecha en que se firmó y la dirección específica de la instalación.
  - Si no recibe una copia, puede cancelar la membresía en cualquier momento.
  - Puede cancelar el contrato de gimnasio dentro de los 3 días luego de la firma. Si lo cancela dentro de los tres días, debe obtener un reembolso completo.
  - No se permiten las renovaciones automáticas, a menos que otorgue un permiso al final del plazo del contrato.

Después de inscribirse, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Qué sucede si un gimnasio cierra por un periodo de tiempo:
- Si el gimnasio debe cerrar durante 30 días o menos, usted tiene derecho a recibir una extensión de su membresía equivalente a la cantidad de días que la instalación permanece cerrada.
  - Si el gimnasio debe cerrar por más de 30 días, el operador debe recomendarle una instalación similar dentro de un rango de 10 millas (16km).
  - Si el gimnasio no puede recomendarle una instalación similar dentro de los 16 10 millas (16km), puede cancelar el contrato y recibir un reembolso prorrateado.
- Qué sucede si un gimnasio cierra definitivamente:
- Si pagó por adelantado una parte de las cuotas del gimnasio, tiene derecho a recibir un reembolso prorrateado.

- Si el gimnasio cierra dentro de los 30 días luego de que firmó un contrato, puede anular el contrato por completo y recibir un reembolso.
- Qué sucede si no puede usar la instalación del gimnasio:
  - Si sufre una discapacidad temporal y no puede usar un tercio o más de la instalación, puede solicitar una extensión de su contrato que contemple el tiempo que padece la discapacidad.
  - Si queda discapacitado de forma permanente, puede cancelar el contrato y recibir un reembolso. Tenga en cuenta que el gimnasio puede solicitar la comprobación de dicha incapacidad por parte de un médico.
- Si se muda a más de 25 millas (40km) de su gimnasio, el operador del gimnasio debe transferir su membresía a una instalación similar dentro de los 5 millas (8km) de su nuevo domicilio.
- Si se muda a más de 25 millas (40km) de su gimnasio Y el operador no puede transferir su membresía a una instalación similar, puede cancelar su membresía y recibir un reembolso.



### Consejos rápidos

- Si se está por firmar un contrato por más de tres meses, verifique que el gimnasio esté registrado.
- Si el gimnasio está exento de publicar una garantía financiera, recuerde que no puede cobrarle tarifas adicionales.
- Obtenga una copia de su contrato firmado y fechado.
- No confíe en los gimnasios que ofrecen membresías «para toda la vida»: ¡están prohibidas!
- Si el gimnasio cierra o usted se muda, conozca sus derechos para obtener reembolsos!

## **Solicitud de tiempo compartido y membresías para zonas de campamento**

Los centros turísticos de tiempo compartido y las membresías para zonas de campamento se han promocionado intensamente en los últimos años como una forma de disfrutar de los beneficios de una «casa de vacaciones» sin tener que incurrir en todos los gastos que implica una casa de vacaciones o un refugio permanente en el bosque para acampar. De hecho, el comprador «compra» una unidad del centro vacacional o un sitio para acampar por un periodo específico del año o por una cierta cantidad de semanas por año, junto con muchos otros «compradores» que comparten la unidad o el sitio para acampar en forma rotativa.

Sin embargo, algunos promotores recurren a estrategias engañosas y, como resultado, se han impuesto algunas restricciones sobre estas transacciones:

- Todos las empresas de tiempo compartido que operan en Pennsylvania deben estar registradas con la Comisión de Bienes Raíces del Estado, con la cual se puede comunicar llamando al 717-783-3658.
- Las solicitudes enviadas por correo no deben ser engañosas. No se pueden utilizar símbolos, sobres coloridos ni artículos de papelería que puedan hacer creer al destinatario que fueron emitidas por un organismo gubernamental, una organización benéfica o que fueron un instrumento negociable, como el fax de un cheque.
- Los concursos deben ser legítimos y no se debe engañar a los consumidores haciéndoles creer que sus nombres fueron seleccionados al azar y resultaron ganadores de un premio, si ese no es el caso. Los promotores deben establecer las probabilidades de ganar de tal manera que no se distorsionen las oportunidades reales que tiene el consumidor de ganar un premio. Las promociones deben indicar el valor justo de mercado del premio.
- Además del premio, los centros turísticos ofrecen una «prima» para todos aquellos que acepten viajar a la instalación para realizar una excursión y una promoción comercial. Se debe informar a los consumidores de forma escrita o verbal que dicha excursión es una condición para recibir la prima y el premio.

- El premio y las primas deben tener un valor y calidad equivalentes a lo que se describió en las solicitudes de la empresa enviadas por correo. Las tarifas que se cobran por obtener la mercadería prometida deben estar establecidas de una manera clara y visible.

Puede cancelar un contrato de tiempo compartido dentro de los cinco (5) días luego de la firma. Sin embargo, debe hacerlo por escrito y enviar la cancelación por correspondencia certificada.



Consumer Protection Helpline

**1.800.441.2555**

[www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

## **Seguridad y retiro del producto**

El gobierno federal controla activamente una gran variedad de mercadería y productos del consumidor por motivos de seguridad. Hay muchas agencias que identifican posibles problemas en materia de salud y seguridad, y ponen esa información a disposición del público.

Además, el gobierno suele depender de los avisos de los consumidores sobre posibles peligros en la mercadería y los productos. Muchas veces, ese es el primer indicio de que existe un problema. Cuando sea apropiado, se lo alienta a comunicarse con estas agencias para plantear sus inquietudes.

Las agencias federales específicas tienen la responsabilidad de identificar problemas relacionados con los siguientes productos del consumidor:

Para denunciar problemas de seguridad relacionados **con productos del hogar, juguetes, electrodomésticos y productos recreativos, o para consultar sobre retiros o advertencias** relacionadas con estos productos, comuníquese con el siguiente organismo:

Comisión de Seguridad del Producto del Consumidor de EE. UU.  
(US Consumer Product Safety Commission)  
4330 East West highway  
Bethesda, MD 20814  
(800) 638-2772 (sin cargo)  
(301) 595-7054 (TTY)

Para denunciar problemas de seguridad relacionados con **alimentos, medicamentos, dispositivos médicos, cosméticos y productos veterinarios, o para consultar sobre retiros o advertencias relacionadas con estos productos**, comuníquese con el siguiente organismo:

Departamento de Servicios Humanos y de Salud de EE. UU.  
Administración de Alimentos y Medicamentos  
10903 New Hampshire Ave.  
Silver Spring, MD 20993-0002  
1-888-INFO-FDA (1-888-463-6332)

Para obtener más información sobre **los retiros y las advertencias de los alimentos, o para denunciar problemas de seguridad y etiquetado de los alimentos**, llame a:

Línea directa de Alimentos Seguros al  
1-888-SAFEFOOD (1-888-723-3366)

Para obtener más información sobre **los retiros de carnes y productos avícolas, o para denunciar problemas de seguridad**, comuníquese con el siguiente organismo:

Departamento de Agricultura de EE. UU. (U.S. Department of Agriculture, USDA),  
Servicio de Seguridad e Inspección de Alimentos  
(Food Safety and Inspection Service, FSIS)  
1400 Independence Ave., SW  
Washington, DC 20250-3700  
1 (888) 674-6854  
1 (800) 256-7072 (TTY)

Para **denunciar problemas relacionados con la seguridad de un equipo o un vehículo, o para consultar sobre retiros o advertencias**, comuníquese con el siguiente organismo:

Administración Nacional para la Seguridad Vial (National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA)  
1200 New Jersey Ave., SE  
West Building  
Washington, DC 20590  
Línea directa de seguridad automotriz:  
1 (888) DASH-2-DOT (1-888-327-4236)  
1 (800) 424-9153 (TTY)



# **Estafas: cómo detectarlas y evitarlas**

## **La información es la mejor protección**

Cualquiera puede ser una víctima, incluso aquellos con un nivel de educación avanzado, activos sustanciales y gran experiencia comercial. De hecho, la mayoría de las estafas más sofisticadas están dirigidas a personas de gran poder adquisitivo o empresas prósperas ya que, según la respuesta de Willie Sutton cuando le preguntaron por qué robaba bancos, «Allí es donde está el dinero».

Muchos estafadores buscan sus posibles víctimas entre las personas mayores y aquellas que viven solas. Estos delincuentes buscan personas cuyos antecedentes y estatus de vida los hace sentir naturalmente más confiados o dependientes, o víctimas cuyo sentido de caridad o, incluso, cuya soledad las hace más vulnerables al cuento del estafador.

## **Estafar con organismos gubernamentales**

Recibe una llamada amenazante para cobrar una deuda de alguien que asegura trabajar en la Oficina del Procurador General, un tribunal, un organismo encargado del orden público, un despacho jurídico o cualquier otro organismo cuyo nombre suena oficial. Por lo general, la persona que llama indica que está llamando para cobrar un anticipo de sueldo u otra deuda. La persona que llama amenazará al consumidor diciéndole que será acusado de un delito, que es posible que se emita una orden judicial y que puede ser arrestado por el organismo local encargado del orden público si no realiza el pago mediante tarjeta de crédito o una transferencia electrónica dentro de las 24 horas. Estas llamadas las han realizado personas que fingen ser representantes del Servicio de Impuestos Internos (IRS) o del Departamento de Recaudación de Impuestos y que llaman para cobrar impuestos impagos. Los consumidores pueden recibir distintas versiones de esta estafa por correo electrónico, en donde se les indica que el remitente ha estado observándolos a ellos y a sus familias, y amenazan con hacerle daño al consumidor o a un miembro de su familia a menos que paguen el dinero mediante un método de pago remoto.

## **Estafa a los abuelos**

Recibe una llamada o un mensaje de texto de alguien que dice ser su nieto o algún familiar y que indica que está en una situación de emergencia por lo que necesita que usted gire dinero o compre tarjetas de regalo prepagas para ayudarlo. Un nuevo giro en este tipo de estafa se denomina «secuestro virtual», en donde un padre o un abuelo recibe una llamada telefónica en la cual se escucha un niño que grita y dice ser el hijo o el nieto de la persona que recibe el llamado, y afirma que fue secuestrado. Con el niño gritando como sonido de fondo, un adulto agarrará el teléfono y exigirá al padre o al abuelo que retire dinero del banco y lo transfiera a otra cuenta bancaria para pagar el rescate. La persona que llama amenazará con hacerle daño al niño o con matarlo si el padre o el abuelo no cumple con las exigencias de la persona que llama.

## **Estafas con la electricidad**

Usted recibe una llamada de alguien que asegura trabajar en una empresa de distribución de electricidad y lo amenaza con interrumpir el servicio eléctrico si no paga de inmediato mediante tarjeta de crédito o una transferencia electrónica.

Los distribuidores de electricidad locales han denunciado una oleada de estas estafas telefónicas que reciben sus consumidores, muchos de los cuales han sido víctimas de este engaño. También hemos notado un cambio en estas estafas telefónicas que consiste en que la persona que llama indica que la factura de teléfono del consumidor u otra factura de servicio está vencida y se debe pagar de inmediato. Otro cambio en esta estafa consiste en que la persona que llama afirma que el consumidor pagó de más en su cuenta de servicios; por lo tanto, solicita al consumidor el número de tarjeta de débito o de cuenta para que los fondos que se pagaron de más se reembolsen a la cuenta del consumidor.





## **Estafas con la asistencia técnica**

Ve un mensaje emergente en su computadora o recibe una llamada de alguien que asegura trabajar con empresas de tecnología y software o empresas de servicios, y que afirma que su computadora está dañada. El objetivo de la persona que llama o del mensaje emergente es obtener acceso remoto a su computadora para instalar un software malicioso y programas espías («malware»). Una vez logrado el objetivo, su computadora estará en manos de los estafadores hasta que le pague a la persona que llamó un «rescate». Otra versión de esta estafa consiste en que la persona que llama afirma que usted descargó algo de manera ilegal en su computadora y ahora debe pagar una multa o sanción para evitar un futuro procesamiento judicial.

## **Estafas con ventas por internet**

Estas estafas se esconden en publicidades de apariencia inocente, «ventanas emergentes», Craigslist, subastas en internet y anuncios clasificados. Si bien los vendedores legítimos utilizan internet para promocionar sus productos y servicios, hay una gran cantidad de proveedores estafadores que se ocultan detrás del manto de la tecnología; por lo tanto, los consumidores siempre deben tener con sumo al momento de hacer compras por internet.

Recuerde que los estafadores pueden malversar fácilmente gráficos e imágenes de otros sitios web, y simular que están vendiendo o alquilando algo que no les pertenece. Por ejemplo, los estafadores suelen «recoger» imágenes y detalles sobre propiedades de alquiler para las vacaciones de verano y conectarlos a su propia información de contacto, facturar y cobrar un depósito por el alquiler, e indicar al inquilino que recoja la llave de la propiedad de alquiler el día que comienza la ocupación. Es allí cuando el inquilino descubre que alguien más tiene la ocupación legal de la propiedad y que fue estafado.

Algunos estafadores han replicado los logotipos y los diseños de sitios web de tiendas minoristas legítimas y publican encuestas y concursos falsos para recopilar información del consumidor con la promesa de otorgar cupones canjeables en las tiendas minoristas.

### **Ventas del proveedor del suministro de gas y electricidad**

Los representantes de venta piden que los consumidores de electricidad «cambien» su empresa actual de distribución de gas natural y electricidad (Electric Distribution Company, EDC, Natural Gas Distribution Company, NGDV) o cambien su proveedor de gas natural o de suministro de electricidad (Electric Generation Supplier, EGS, Natural Gas Supplier, NGS) con la promesa de obtener mejores ofertas y tasas más bajas. Muchos de estos vendedores han distorsionado sus identidades y el motivo por el cual se están dirigiendo a los consumidores de servicios públicos, y afirman que trabajan para los organismos de servicios públicos a fin de tener acceso a la información de su cuenta necesaria para persuadir al consumidor para que «cambie» a un nuevo proveedor. En ciertos casos extremos, el vendedor nunca estuvo vinculado con un proveedor en lo absoluto, pero se hizo pasar por uno para ingresar al hogar del consumidor y obtener información personal con la intención de robarle la identidad.



Ya sea que llamen a su puerta o usted reciba una llamada telefónica de alguien que afirma trabajar para una empresa de suministro de energía, debe saber que la Comisión de Servicios Públicos (Public Utilities Commission, PUC) ha establecido pautas de marketing y venta para las actividades de los EGS y NGS, ya sea que se comuniquen con usted de manera oral (en persona o por teléfono), de manera electrónica o por escrito.

Los representantes del EGS y NGS que realizan solicitudes de puerta en puerta deben contar con una credencial de identificación, presentarse e indicar su relación con el

proveedor. Los consumidores deben ser notificados sobre su derecho a la anulación dentro de los tres días hábiles; autorizar la transferencia de su cuenta al nuevo proveedor (la autorización puede ser de forma escrita, oral o electrónica); y un tercero debe verificar cualquier autorización por parte del consumidor para transferir la cuenta.

Siempre tenga mucho cuidado con dejar que extraños ingresen a su hogar. Si ofrecen un producto que realmente vale la pena, deben poder proporcionarle material por escrito que describa la oferta. Si no pueden hacerlo, esto debe llamarle la atención.

Los vendedores telefónicos también deben presentarse e indicar a nombre de quién están llamando. No pueden insinuar que el consumidor debe elegir un proveedor de electricidad competitivo. Deben explicar el proceso de verificación del proveedor, el envío por correo de la declaración de divulgación y explicar el derecho del consumidor de cancelar dentro de los tres días hábiles la transacción luego de recibir la declaración de divulgación.

Como sucede con todas las llamadas de los vendedores telefónicos donde no se puede conocer la verdadera identidad de la persona que llama, si la oferta le interesa, pida que le envíen información por escrito en lugar de concretar algún negocio por teléfono.

### **Sistemas de seguridad para el hogar**

La venta e instalación de sistemas de seguridad y monitoreo para el hogar es otra área que suele implicar solicitudes de puerta en puerta y por teléfono. Tal como sucede con el marketing de los proveedores de electricidad, las personas que cometen estafas pueden parecer tan «legítimas» como los vendedores auténticos de sistemas de seguridad para el hogar. Los consumidores deben tener cuidado con los representantes que afirman estar vinculados a una empresa de seguridad existente; que afirman haber comprado recientemente la empresa de seguridad contratada por el consumidor; o que un sistema de seguridad existente necesita ser actualizado o reemplazado.

## **Engaños de trabajo desde el hogar**

Muchos periódicos, revistas y paneles de anuncios informáticos incluyen publicidades sobre planes de trabajo desde el hogar para el consumidor, los cuales suelen prometer beneficios monetarios fantásticos por una pequeña inversión.

Los dos engaños que se utilizan con más frecuencia son los siguientes:

- Enviar o llenar sobres: por lo general, debe pagar las tarjetas o los sobres que utilice. Es posible que no reciba ningún dinero hasta que alguien compre el producto que se está publicitando en las tarjetas o sobres.
- Trabajo artesanal o industrial: la empresa le vende las instrucciones y los materiales para realizar artículos en su hogar, y le promete comprar el producto finalizado, siempre y cuando el trabajo esté hecho correctamente. Si no cumple con sus estándares, la empresa puede rechazar el producto; por lo tanto, usted deberá venderlo por su cuenta.



Sepa cómo reconocer un engaño en una oferta de trabajo desde el hogar. Por lo general, dichos proyectos incluyen lo siguiente:

- Promesas de grandes ganancias a cambio de un pequeño trabajo o montos de dinero.
- El pago de dinero para obtener información adicional sobre la oportunidad o para comprar productos para vender.
- Promesas de territorios exclusivos y de programas de capacitación individualizados.

Sugerencias útiles:

- Obtenga información sobre qué tiene hacer exactamente para obtener los beneficios prometidos en la publicidad.
- Obtenga una descripción completa de todos los cambios iniciales y futuros que debe pagar.
- Obtenga una descripción de cualquier ayuda que le proporcionará la empresa.

- Si la publicidad aparecía en un panel de anuncios informáticos, obtenga el nombre, la dirección y el número de teléfono, y luego averigüe información sobre la persona o la empresa.
- Obtenga información sobre los procedimientos de la empresa para gestionar los reclamos.
- Obtenga una descripción de las condiciones bajo las cuales cualquiera de las partes puede hacer modificaciones al contrato.
- Antes de cerrar cualquier trato, hable con un abogado o con alguien que haya participado en un negocio similar al que usted está interesado.
- No se engañe: nunca se ilusione con ganar mucho dinero sin tener que trabajar tanto.

Comuníquese con la Oficina de Buenas Prácticas (Better Business Bureau) de la zona donde se ubica la empresa para ver si se han presentado reclamos en su contra. Si necesita ayuda para obtener el número de teléfono de la Oficina de Buenas Prácticas que corresponde, llame a la Oficina de Protección al Consumidor.

### **Estafar con rentas vitalicias y fideicomisos en vida**

Desafortunadamente, cuando se trata de fideicomisos en vida, muchos estafadores inescrupulosos están listos para aprovecharse del miedo a lo desconocido del consumidor. En algunos casos, a los consumidores, en su mayoría adultos mayores, se les solicita por teléfono o por correo que asistan a seminarios o que programen citas en el hogar para hablar sobre los fideicomisos en vida.

Los fideicomisos en vida se comercializan mediante discursos de venta que ejercen una alta presión y que se aprovechan del temor de los consumidores a que los activos se congelen de manera indefinida o que los bienes patrimoniales estén sujetos a impuestos y tarifas altas si el fideicomiso en vida no está en vigor. Por lo general, los estafadores utilizan terminología legal y muy específica para convencer a los consumidores de que el fideicomiso en vida es la opción ideal para ellos, aunque muchas de las complejas reglas y tarifas que pueden complicar las distribuciones de bienes patrimoniales no existan en

Pennsylvania.

Muchas veces, se venden «kits» inútiles a las víctimas que cuestan miles de dólares, que no son más que formularios de normas que pueden o no ser válidos, ya que las leyes que rigen los fideicomisos en vida varían de un estado a otro. En otros casos, los promotores falsos simplemente quieren obtener acceso a la información financiera de los consumidores para venderles otros productos, como rentas vitalicias de seguros.

Estas son algunas sugerencias para no ser víctima de estafas en la planificación patrimonial:

- Tenga cuidado con las empresas que comercializan fideicomisos y que también venden rentas vitalicias u otras inversiones.
- La planificación patrimonial es una tarea compleja y, por lo general, implica el asesoramiento de más de un experto, como un abogado y un contador especializado en impuestos.
- Los agentes de fideicomisos en vida no son abogados ni expertos en planificación patrimonial. Su objetivo es vender sus productos y ganar comisiones, no proteger los intereses de los adultos mayores.
- Es posible que los documentos en los paquetes de fideicomiso no cumplan con la ley de Pennsylvania.
- No se deje engañar por tácticas de venta de alta presión. Las ofertas legítimas estarán disponibles el tiempo suficiente como para que usted las analice correctamente.
- Es posible que los agentes de venta no revelen las posibles consecuencias fiscales negativas ni las sanciones por retiro anticipado que puedan generarse por transferencias de acciones, bonos, certificados de depósito (Certificate Of Deposit, CD) u otras inversiones en rentas vitalicias.
- Busque distintas opciones. Consulte las ofertas con un abogado especializado en fideicomisos o con un planificador patrimonial.



- Verifique cualquier afiliación o endoso del gobierno declarado.
- Antes de retirar dinero de una inversión existente para comprar una renta vitalicia o para realizar cualquier otra inversión, obtenga copias de los documentos de ofertas de venta y revíselos con una persona de confianza, como su asesor financiero, un abogado o un familiar antes de firmar.
- La regla del periodo de prueba establece que si compra un fideicomiso en vida en su hogar o en cualquier otro lugar que no sea el domicilio comercial permanente del vendedor (como un seminario en un hotel), tiene tres días hábiles para cancelar el trato.

### **Estafar con la lotería o sorteos**

Recibe un aviso aparentemente oficial por correo postal o correo electrónico donde le informan que ganó una importante suma de dinero y que, incluso, podría incluir un cheque. Para reclamar su valioso premio, debe depositar el cheque y realizar una transferencia de dinero para cubrir los impuestos y las tarifas por procesamiento. Tenga cuidado: si no recuerda haber participado en una lotería, es imposible que haya ganado. Nunca envíe dinero para recibir dinero. Ninguna lotería o sorteo legítimo solicita dinero por adelantado.

### **Estafar con el comprador anónimo**

Se lo contrata para ser un comprador anónimo. Su primera tarea es evaluar el servicio de atención al cliente de una tienda minorista. Se le entrega un cheque para cobre y utilice para comprar en la tienda; sin embargo, el monto del cheque es mayor de lo que debería ser. El estafador le dice que gire el monto correspondiente al sobrepago. El cheque original resulta ser falso y usted no puede recuperar el dinero que transfirió; por lo tanto, pierde ambos montos de dinero.

### **Estafar con la inversión**

Debido a que muchos adultos mayores planean su jubilación y gestionan sus ahorros una vez que dejan de trabajar, una gran cantidad de engaños de inversión recaen sobre los adultos mayores que buscan proteger su dinero para sus últimos años.

Desde esquemas piramidales como el de Bernie Madoff (que

incluye a muchas personas mayores entre sus víctimas) hasta fábulas de un príncipe nigeriano que busca un socio para reclamar el dinero de una herencia y productos financieros complejos que, incluso, muchos economistas no comprenden, los engaños de inversión siempre fueron una manera exitosa de aprovecharse de los adultos mayores.

Los estafadores financieros en línea envían correos electrónicos no deseados, o se dirigen a usted en un sitio web de medios sociales o en un foro de la web. Una publicidad por internet también puede conducirlo a un sitio web diseñado para recopilar su información personal, la cual utilizarán para dirigirse a usted directamente o para robarle la identidad.

Debe tener en cuenta los siguientes aspectos: No espere volverse rico en poco tiempo. Proteja su información personal. No se deje engañar por afirmaciones como «información privilegiada». Elimine o bloquee los correos no deseados. Realice su propia investigación. Asegúrese de obtener toda la información necesaria antes de invertir (no se apresure). Conserve copias impresas de toda la correspondencia e información de la inversión.



Antes de invertir, comuníquese con el Departamento de Banca y Valores de Pennsylvania al 1-800-PA-BANK-SECURITIES (800-722-2657) para solicitar más información.

### **Estafar con viajes**

Estas estafas son más frecuentes durante los meses de verano. Recibe un correo electrónico con una oferta para obtener pasajes increíblemente baratos a destinos exóticos, pero debe reservarlo en el momento porque la oferta expira esa misma tarde. Si llama, se enterará de que el viaje es gratuito, pero las tarifas de los hoteles son excesivamente costosas.

Algunos pueden ofrecerle precios muy bajos, pero ocultan



ciertas tarifas altas hasta que usted «firma sobre la línea de puntos». Otros, para engañarlo con algo «gratis», lo harán escuchar hasta el final un discurso sobre el tiempo compartido en el destino. Otros simplemente se quedarán con su dinero y no le enviarán nada.

Obtener un reembolso en caso de que decida cancelar es, por lo general, una causa perdida, una pesadilla o una misión imposible.

Su mejor estrategia es reservar el viaje en persona a través de una agencia de viajes con buena reputación o de un servicio en línea legítimo comprobado.

Estas son algunas sugerencias para que no lo estafen con un viaje:

- Evite las ofertas que suenen «demasiado buenas para ser reales», en especial si recibió una llamada telefónica o una postal o certificado por correo.
- Nunca proporcione al procurador su número de tarjeta de crédito ni información sobre sus cuentas bancarias por teléfono.
- Antes de pagar, obtenga por escrito toda la información detallada sobre su viaje.
- Tenga cuidado con las empresas que le piden esperar hasta 60 días para viajar o le piden que seleccione varias fechas de partida para su viaje.
- Evite los correos que utilizan palabras como «gran finalista», «urgente» o «ganador» que parecen ser enviados por correspondencia o mensajería especial.
- Tenga cuidado con los números telefónicos con «900». Las llamadas no son gratuitas y puede que usted no obtenga ningún beneficio.
- No deje que lo presionen para tomar una decisión. Es la señal más clara de que alguien no tiene buenas intenciones. Nunca sienta que debe tomar una decisión en el momento.

## **Estafar con recetas médicas**

Con frecuencia, los estafadores de medicamentos falsos operan

en internet, donde los adultos mayores buscan mejores precios de medicamentos especializados.

Lo peligroso es que, además de pagar por algo que no mejorará la afección médica de la persona, las víctimas pueden comprar sustancias nocivas que pueden causar aun más daño. Esta estafa puede ser tan peligrosa para el cuerpo como para el bolsillo. Si está considerando comprar antibióticos o cualquier medicamento con receta médica en línea, tenga en cuenta las siguientes sugerencias:

La ley de Pennsylvania exige que solo farmacéuticos o médicos con licencia estatal distribuyan los medicamentos con receta médica a los consumidores de Pennsylvania. Antes de operar o hacer publicidad en el estado de Pennsylvania, una farmacia debe obtener un permiso. Además, un médico debe tener licencia en Pennsylvania para ejercer medicina allí.

Es posible que sea necesario un examen real para determinar qué medicamento o dosis, si lo hubiera, es adecuado para usted. Los factores, como afecciones preexistentes, antecedentes familiares y síntomas individuales, son importantes para saber qué receta médica es adecuada para usted. Tenga cuidado con los sitios web que ofrecen una «consulta» en línea con un médico. Es posible que un médico no revise estas consultas e, incluso si lo hace, los consumidores no tienen manera de saber la formación o el historial del médico.

Obtener un medicamento con receta de una fuente desconocida y, luego, automedicarse, puede ser peligroso. Los medicamentos con receta adquiridos en línea de empresas no establecidas pueden provenir de mercados extranjeros y no regulados, y tienen más probabilidades de ser falsos y de estar contaminados o adulterados. Además, tomar medicamentos recetados, como un antibiótico, cuando una persona no tiene ninguna enfermedad puede tener como consecuencia que la persona se vuelva inmune a ese medicamento y que cree cepas más nocivas de la enfermedad, lo cual



dificultará enormemente los tratamientos futuros.

Por lo general, los precios que cobran las farmacias en línea son sumamente costosos y pueden incluir cargos «ocultos» o excesivos costos de envío y manipulación. Otras fuentes pueden ofrecer medicamentos más baratos o genéricos para la misma enfermedad o tratamiento. Además, muchos sitios web exigen que los consumidores acepten una renuncia de responsabilidad la cual los obliga a abandonar o ceder todos sus derechos legales. Los consumidores nunca deben aceptar las renunciaciones de responsabilidad para recibir mercadería o servicios.

Por último, muchos sitios son simplemente una estafa en sí: es posible que pague por algo que nunca recibirá o termine revelando el número de su tarjeta de crédito y otra información solo para ser estafado nuevamente. Como sucede con cualquier compra en línea, complete la transacción únicamente en un sitio «seguro» utilizando una tarjeta de crédito para mayor protección. Si tiene sospechas o inquietudes sobre una oferta, comuníquese con nuestra oficina.

### **¿Cómo detectar una estafa?**

Las estafas están diseñadas para sacarle dinero o algo de valor, por ejemplo, su identidad. El estafador puede estar buscando «resultados rápidos» o puede estar dispuesto a invertir más tiempo y energía en maximizar las ganancias. Tenga en cuenta que mientras más hábil sea el delincuente, más creíble será el engaño.

Entonces, ¿qué señales deberían llamarle la atención?

Primero en principal, la urgencia. Si alguien lo está presionando para que actúe de inmediato, debe dudar o sospechar de dicha persona, en especial si se le indica mantener la transacción en secreto. No importa si el contacto se realiza por teléfono, correo electrónico o si una persona llama a su puerta, si se le indica actuar con rapidez para no perder una oportunidad o para que la mala suerte no recaiga en usted, deténgase y piense. Apártese de la persona y razone sobre lo que se le está pidiendo hacer. Si realmente es una buena oferta o, en el caso de un

familiar que necesita de su ayuda, una verdadera emergencia, debe poder verificar la información que se le proporcionó antes de continuar con la oferta.

Segundo, los tipos especiales de pago. Tenga cuidado si se le pide pagar mediante un método novedoso de transferencia de dinero, como cheques creados de manera remota u órdenes de pago, giros, transferencias de dinero en efectivo o mecanismos de recarga de efectivo. A diferencia de los métodos de pago convencionales, como las transacciones con tarjeta de crédito o débito, no hay un recurso legal para que un consumidor consiga un reembolso luego de que los fondos se transfirieron mediante estos métodos de transferencia «novedosos», independientemente de cuán fraudulenta sea la transacción.

A medida que la tecnología cambia, el uso que le dan los delincuentes evoluciona. En el caso de los productos de recarga de efectivo, el estafador urgirá al consumidor a comprarlos (hay muchos productos de «marca» disponibles) y, luego, a proporcionar el número del código protegido. Como resultado, el delincuente tiene acceso a los fondos activando la tarjeta por teléfono o internet, o cargando los fondos en su propia tarjeta prepaga. Una vez que el estafador retiró el dinero de su tarjeta, los fondos y el estafador son anónimos e imposibles de localizar.



### **Sugerencias para evitar ser una víctima**

- Nunca revele su información personal o confidencial por teléfono, a menos que la llamada sea de una empresa que usted está seguro de que es legítima.
- Nunca revele información de facturación por teléfono, en especial si recibe una llamada telefónica no solicitada de un extraño.
- Nunca gire dinero, compre tarjetas de regalo de iTunes, ni tarjetas de dinero prepagas en respuesta a una petición por teléfono, ya sea de un extraño o de alguien que asegura conocerlo.

- Nunca deje que la emoción ni el miedo abrume su sentido común. Si recibe una llamada de un amigo o familiar en la cual le solicitan dinero, no se apresure y verifique todo. No deje que nadie lo apure.
- Tenga cuidado cuando responde anuncios emergentes en línea o a través de los medios sociales: en muchas ocasiones, las ofertas de tarjetas de regalo u otros premios para los consumidores que simulan ser de una empresa específica están diseñadas para obtener su información personal con objetivos maliciosos. Recuerde que las apariencias engañan: es fácil reproducir los colores, logotipos y encabezados de una organización establecida. Los estafadores también pueden hacer que los enlaces parezcan conducirlos a sitios web legítimos y hacer que los correos electrónicos parezcan venir de un remitente diferente.
- En las encuestas para consumidores, las empresas legítimas no solicitan números de la tarjeta de crédito ni información bancaria. Si solicitan información personal, como el domicilio o una dirección de correo electrónico, asegúrese de que haya un enlace que lo conduzca a la política de privacidad de la empresa y antes de proporcionar la información, confirme que la empresa existe.
- Nunca olvide que si una oferta o una recompensa parece demasiado buena para ser real, probablemente no lo sea. Si una encuesta o un concurso es real, es posible que tenga la oportunidad de ganar una tarjeta de regalo o de recibir un pequeño descuento en su próxima compra. Pocas empresas pueden darse el lujo de regalar tarjetas de regalo de \$50 por responder algunas preguntas.
- Recuerde que muchos de los viejos refranes han perdurado en el tiempo por alguna razón: si una oferta parece demasiado buena para ser real, ¡probablemente sea una ESTAFA! Si prometen darle algo a cambio de nada, se quedará con las manos vacías, o bien, obtendrá algo que no vale la pena.
- Si le afirman que ganó un concurso, la lotería, un sorteo, una beca, etc., primero pregúntese si alguna vez ingresó al concurso, lotería, sorteos o si presentó una solicitud para una beca. Si no lo ha hecho, es una estafa. Si se le solicita que pague por adelantado impuestos u otras tarifas sobre los premios ganados, es una estafa. Si se le envía un cheque y se le solicita que devuelva un monto menor al remitente, es una estafa.

- Si alguien le dice que está en su vecindario y tiene materiales de sobra que puede utilizar para realizar un proyecto de mejoras en el hogar con descuentos en el precio; o alimentos congelados o perecederos de sobra a un precio especial, o una gran oferta de ropa por exceso de existencias, esté atento. Siempre debe ser cauteloso cuando trate con personas desconocidas que pueden estar vendiendo mercadería robada, defectuosa o contaminada, brindar servicios deficientes o, incluso peor, buscar la oportunidad de ingresar a su hogar para mostrarle la mercadería.
- Si alguien le ofrece instalar un sistema de seguridad u otra mejora para su hogar de manera gratuita a cambio de que acepte convertir su hogar en «modelo», esté atento: es posible que haya costos y tarifas ocultas vinculadas a esta oferta «gratuita», además del riesgo de permitir que un extraño utilice su hogar con motivos desconocidos.
- Tenga cuidado con los extraños: sea cauteloso al momento de dejar entrar a su hogar a personas que ofrecen mercadería o servicios de puerta en puerta. Antes de hacerlo, asegúrese de que el vendedor tenga una identificación clara y de verificarla con la empresa. Es muy sencillo falsificar documentos y camuflarse como representantes de la empresa, cuando en verdad no lo son.
- No tenga miedo de decir «no». No tenga miedo de colgar el teléfono, de cerrar la puerta o de borrar el correo electrónico.
- No sienta presionado a decir que «sí».
- No revele información de carácter personal ni financiera hasta que haya tenido la oportunidad de analizar la oferta, más allá de la presión que ejerza la persona que lo llama por teléfono, le envía el correo electrónico o está en su puerta: Si vale la pena comprar un producto o aceptar una oferta, valdrá más la pena luego de que haya tenido la oportunidad de analizarlo bien.
- Si decide realizar una transacción, asegúrese de obtener todo por escrito. En virtud de la ley de Pennsylvania, cualquier contrato por mercadería o servicios que cueste \$25 o más y que resulte de un encuentro con usted en su hogar, debe estar por escrito y debe darle la opción de cancelarlo dentro de los tres días hábiles.



## ¿Qué son los clonadores de tarjetas?

Los clonadores de tarjeta son dispositivos de alta tecnología que se colocan sobre los lectores de tarjeta de crédito y débito instalados de fábrica. Por lo general, se encuentran en los cajeros automáticos de los bancos o en las estaciones de servicio. Los estafadores utilizan estos dispositivos, especialmente en zonas turísticas, para capturar la información de las bandas magnéticas de las tarjetas de los consumidores. Suelen utilizar una cámara oculta cercana para registrar su número de identificación personal (Personal Identification Number, PIN). Con esa información, los ladrones obtienen lo necesario para vaciar su cuenta o para realizar compras no autorizadas. Además, pueden vender su información a otros.

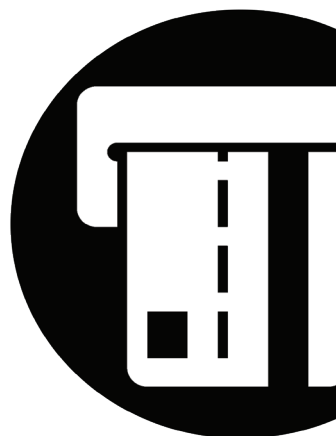
Por lo general, los delincuentes operan con las máquinas de pago automático que se encuentran en aeropuertos, tiendas de autoservicio, vestíbulos de hoteles y lugares públicos dado que los propietarios de estas máquinas no suelen hacerles inspecciones periódicas. Sin embargo, la clonación de tarjetas se puede realizar en cualquier cajero automático o máquina de procesamiento de tarjetas, incluidas aquellas que se encuentran en el banco. A medida que la tecnología crea dispositivos cada más pequeños y poderosos, el riesgo de clonación de tarjeta aumenta

## Cómo evitar ser víctimas de estafas por clonación de tarjetas

- Inspeccione todo el lector de tarjeta antes de usarlo. Si partes de la unidad de lectura de tarjetas tienen diferente estilo, color o material, si nota que algo está flojo, torcido o dañado, o si detecta rayones o restos de cinta adhesiva, NO utilice esa máquina.
- Si tiene la opción de utilizar una tarjeta bancaria como tarjeta de crédito, seleccione esa opción; pero, si utiliza su tarjeta bancaria como tarjeta de débito, cubra el teclado con una mano mientras ingrese el PIN para evitar que posibles cámaras ocultas registren su número.
- Siempre que sea posible, utilice un cajero automático que se encuentre en el interior de un lugar, donde haya menos probabilidades de que un delincuente pueda instalar un

clonador de tarjetas sin ser detectado.

- Siempre que sea posible, evite los cajeros automáticos que se encuentran en zonas turísticas, los cuales suelen ser el blanco de los estafadores que clonan tarjetas.
- Si su tarjeta no es expulsada luego de la transacción o de presionar «Cancelar», comuníquese de inmediato con la institución financiera que emitió la tarjeta.
- Controle sus cuentas bancarias y de tarjeta de crédito para detectar cualquier cargo no autorizado.





# Venta telefónica

La Ley de Registro de Venta Telefónica de Pennsylvania exige a muchos vendedores telefónicos que se registren en la Oficina del Procurador General cada dos años y aseguren un bono de \$50,000 como garantía ante cualquier pérdida del consumidor como consecuencia de un fraude, representación errónea o violaciones a la Ley de Protección al Consumidor y Prácticas Comerciales Injustas. Ciertas personas están exentas del registro y de los requisitos vinculantes, como las empresas que cuentan con una licencia o certificación emitida por una agencia federal o estatal, o están registradas en algunas de estas.

En virtud de esta ley, estas son algunas de las protecciones con las que cuentan los consumidores:

- Antes de comenzar con su discurso de venta, los vendedores telefónicos deben revelar sus nombres, la empresa por la cual están llamando, el motivo de la llamada y el producto que están vendiendo.
- Los vendedores telefónicos deben realizar sus llamadas entre las 8 a. m. y las 9 p. m.
- Es ilegal que los vendedores telefónicos utilicen como recurso la distorsión de cualquier hecho relacionado con la mercadería o los servicios que ofrecen; posibles ganancias, rentabilidad, riesgo o liquidez de una inversión; la naturaleza de un premio en un engaño relacionado con la promoción de premios; o cualquier otro hecho material sobre la oferta.
- En las promociones de premios, los vendedores telefónicos deben aclarar cuáles son las probabilidades de ganar, que no es necesario realizar una compra para ganar y cualquier restricción o condición que haya para recibir el premio.
- Antes de que pague, el vendedor telefónico debe indicarle el costo total de la mercadería y las restricciones que existen para obtenerla o utilizarla. El vendedor telefónico debe revelar la política de reembolso y el hecho de que la venta de mercadería o servicios que tenga un precio de \$25.00 o más puede cancelarse dentro de los tres (3) días hábiles luego de la venta.
- Es ilegal que un vendedor telefónico retire dinero de su cuenta corriente, cuenta de ahorros o de una cuenta similar sin su autorización verificable explícita.

En el 2002, la Ley de Registro de Vendedores Telefónicos fue enmendada para añadir la sección «No llamar». El objetivo fue detener las llamadas no deseadas de los vendedores telefónicos que ofrecían la venta o el alquiler de un producto o servicio. Esta sección prohíbe a los vendedores telefónicos llamar a números residenciales, ya sea línea fija o celular, de los residentes de Pennsylvania que anotaron sus nombres, direcciones y números telefónicos en nuestro registro No llamar.

El gobernador Wolf firmó una legislación que fortalecerá la lista de No Llamar de Pennsylvania (“Do Not Call”). La ley entrará en vigencia en 60 días. Esta legislación es una enmienda a la Ley de Registro de Venta Telefónica de Pennsylvania de 1996 que brinda a los suscriptores residenciales, comerciales o sin conexión la capacidad de registrar permanentemente sus números de teléfono en la lista de No Llamar de Pennsylvania.

Todos los consumidores que han registrado previamente su número de teléfono en la lista de No Llamar de PA se enumeran de forma permanente y no están obligados a volver a registrarse.

Las personas y empresas que no hayan registrado sus números telefónicos pueden hacerlo yendo a <https://www.attorneygeneral.gov/protect-yourself/do-not-call-list/dnc-enrollment/>.

La medida también permite a las empresas registrar sus números en la lista estatal de No Llamar. Se alienta a las empresas a registrar su número de teléfono comercial a partir del 3 de diciembre.

El proceso de registro es rápido y fácil. Use los enlaces en esta página para inscribir sus números de teléfono, verificar la inscripción, revisar detalles sobre la ley de No Llamar o presentar una queja si ha recibido llamadas en violación de la ley.



Los consumidores pueden reducir las solicitudes de ventas telefónicas ingresando a nuestro sitio web [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov) o llamando sin cargo al 1-888-777-3406 para figurar en la lista No llamar de Pennsylvania. Los consumidores pueden anotar los números telefónicos de su línea fija o celular en el registro nacional No Llamar ingresando al sitio web de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC):

[www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov) o llamando al 1-888-382-1222 (TTY: 1-866-290-4236). NOTA: Si llama, debe hacerlo desde el número telefónico que desea registrar.

En virtud de la Ley de Pennsylvania, algunas llamadas todavía se permiten, entre ellas las llamadas que se realizan en respuesta a una solicitud rápida del consumidor; llamadas para cobrar deudas; llamadas de empresas con la cual el consumidor tiene una relación comercial establecida dentro de los últimos 12 meses; llamadas en nombre de organizaciones benéficas; y llamadas en nombre de candidatos o partidos políticos.

Los vendedores telefónicos deben conservar las listas «No llamar» específicas de la empresa. Si recibe una llamada no deseada de un vendedor telefónico, simplemente diga que desea figurar en su lista «No llamar». Es ilegal que un vendedor telefónico llame luego de que usted haya solicitado figurar en la lista «No llamar».

La gran cantidad de reclamos que hoy recibimos de los consumidores en relación con la lista No llamar no son en contra de vendedores telefónicos legítimos. En la mayoría de los casos, las personas que llaman son estafadores que intentan obtener información personal de los ciudadanos, datos de la tarjeta de crédito o sacarles dinero. Por lo general, estas llamadas se realizan utilizando tecnología informática de última generación (VOIP) llamada «Suplantación de identidad telefónica».

La suplantación de identidad telefónica ocurre cuando las personas que llaman utilizan tecnología informática o, incluso,

una aplicación para teléfono inteligente, con el objetivo de falsificar el número telefónico o el nombre que se muestra en el identificador de llamada a fin de ocultar la verdadera identidad de la persona que llama. La suplantación de identidad telefónica, con el objetivo de estafar o causar daño, es ilegal. Los consumidores nos llaman a diario para informarnos sobre estas llamadas. Los consumidores están frustrados y consideran que las llamadas son invasivas y molestas. Nuestra oficina, junto con las agencias federales, como la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) y la Comisión Federal de Comunicación (Federal Communication Commission, FCC), están al tanto de la manera en que la tecnología dificulta los esfuerzos de los organismos de orden público para identificar y procesar a los responsables.

Anotar los números telefónicos en las listas No llamar nacionales o de Pennsylvania no es garantía de que podrá protegerse contra todas las llamadas no deseadas. Recuerde que las estafas telefónicas vienen en todas las formas y en todos los tamaños. Esté atento para no ser una víctima. Recuerde las siguientes sugerencias:

- Si la persona que llama no se identifica ni identifica a la empresa que representa antes de comenzar con su discurso de venta, está violando la ley; por lo tanto, cuelgue el teléfono.
- Si la persona que llama habla rápido y lo apresura para que aproveche una oferta única y sujeta a vencimiento, sin darle la oportunidad de responder sus preguntas, cuelgue el teléfono.
- Si la persona que llama asegura que usted ganó algo, un premio, un regalo, un concurso, pero tiene que pagar por ello, cuelgue el teléfono: gratis significa gratis.
- Si la persona que llama sigue insistiendo para que usted responda «sí» a preguntas que parecen extrañas, cuelgue el teléfono: algunos estafadores utilizan grabaciones de las voces de los consumidores diciendo que «sí» para insinuar que han aceptado la compra de algo.



- Nunca brinde información personal por teléfono.
- Nunca revele información financiera ni de facturación por teléfono, especialmente, si recibe una llamada telefónica no solicitada de un extraño.
- Nunca gire dinero ni compre tarjetas de dinero prepagas en respuesta a una petición por teléfono, ya sea de un extraño o de alguien que asegura conocerlo.
- Nunca deje que la emoción ni el miedo abrume su sentido común. Si recibe una llamada de un amigo o familiar en la cual le solicitan dinero, no se apresure y verifique todo. No deje que nadie lo apure.
- Esta es una buena regla de oro: nunca revele información confidencial a nadie por teléfono, a menos que la llamada sea de una empresa que usted está seguro de que es legítima.

Los consumidores deben comunicarse con la Oficina del Procurador General sin cargo al 1-888-777-3406 a fin de solicitar un formulario de reclamo de la lista No llamar, o si reciben una llamada telefónica sospechosa, pueden presentar sus reclamos ingresando a nuestro sitio web [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov).

# Garantías

Las garantías son la promesa del fabricante o del vendedor de responder ante un producto o servicio. En la mayoría de los productos importantes, las garantías deben reunir las siguientes condiciones:

- Deben ser fáciles de leer y comprender.
- Deben estar a disposición de los consumidores para que las consulten antes de comprar los productos.
- Deben estar identificadas como «total» o «limitada»

Una garantía total implica lo siguiente:

- Un producto defectuoso se arreglará o reemplazará sin cargo dentro de un plazo razonable.
- Los consumidores no deberán hacer nada fuera de lo razonable para obtener un servicio de garantía.
- Si el producto no se puede arreglar, al consumidor se le da la opción de recibir un nuevo producto o un reembolso completo.
- La garantía es válida para toda persona que posea el producto durante el periodo de garantía.



Una garantía limitada proporciona menos cobertura que una garantía total. Una garantía limitada puede permitir lo siguiente:

- Cubrir solo las piezas y no la mano de obra.
- Cubrir solo al propietario inicial.
- Permitir cargos por manipulación.
- Solicitar al comprador que devuelva el producto a la tienda.

## Garantías implícitas

Si bien un producto puede no tener una garantía por escrito, en virtud de la ley estatal, los consumidores cuentan con ciertas garantías implícitas. Una «garantía de comerciabilidad» se aplica automáticamente con cada compra y es la promesa del vendedor de que el producto está apto para su uso habitual y previsto.

Una «garantía de aptitud para un propósito específico» se genera cuando el consumidor compra un producto confiando en la sugerencia del vendedor de que se puede utilizar para un propósito específico.

Tenga cuidado con la mercadería que tenga la etiqueta «Tal cual está» o «Sin garantía».

Estos mensajes se utilizan para advertir que el vendedor no asume responsabilidad de proporcionar una cobertura de garantía. Estas son algunas sugerencias generales:

- Lea todas las garantías antes de realizar una compra.
- Asegúrese de que todas las promesas verbales del vendedor estén incluidas en la garantía por escrito y estén firmadas por el vendedor.
- Conserve el comprobante de compra, la garantía, el manual del propietario y, cuando sea posible, la caja o el envase original.
- Los productos con garantías totales pueden ser más costosos que aquellos que tienen garantías limitadas; sin embargo, es posible que convenga gastar más dinero y obtener una protección completa.





**Comuníquese con la Oficina del Procurador General de Pensilvania**

Piso 16, Strawberry Square, Harrisburg, PA 17120

**717-787-3391**

Línea de ayuda de la Oficina de Protección al Consumidor

**800-441-2555**

estafas@attorneygeneral.gov

Sección de fundaciones y organizaciones benéficas

**717-783-2853**

charities@attorneygeneral.gov

Línea de ayuda para registrarse en las listas "No llamar"

**888-777-3406**

donotcall@attorneygeneral.gov

Línea de ayuda de la sección de Atención Médica

**877-888-4877**

healthcare@attorneygeneral.gov

Línea de ayuda de la Ley Protección al Consumidor  
para las Mejoras en el Hogar

**888-520-6680**

hic@attorneygeneral.gov

Oficina del Defensor del Consumidor  
(Office of Consumer Advocate) (servicios públicos)

**717-783-5048**

consumer@paoca.org

Línea de ayuda para la protección de adultos mayores

**866-623-2137**

seniors@attorneygeneral.gov

Asuntos de Militares y Veteranos

**717-783-1944**

pavets@attorneygeneral.gov

## **Denunciar una estafa:**

Puede denunciar una estafa ante la Oficina del Procurador General mediante los siguientes canales de comunicación:

- Línea gratuita: 1-800-441-2555
- Correo electrónico: [estafas@attorneygeneral.gov](mailto:estafas@attorneygeneral.gov)
- Sitio web: [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

## **Regístrese para recibir alertas de estafas:**

Se puede registrar para recibir alertas de estafa de la Oficina del Procurador General a través del correo electrónico o de mensajes de texto a su teléfono celular inscribiéndose en [www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)



# Directorio de Recursos del Consumidor

## Adulto mayor

Localizador de Eldercare .....	800-677-1116
Servicios de Protección para el Adulto Mayor.....	800-490-8505
Departamento del Adulto Mayor de Pennsylvania..	717-783-1550
INFORMAR - Programa de asesoramiento sobre seguros médicos.....	800-783-7067
Servicios para titulares de PACE/PACENET.....	800-225-7223
Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania	
Línea de ayuda.....	800-692-7462

## Protección al Consumidor

Comisión de Seguridad del Producto del Consumidor.....	800-638-2772
Comisión Federal de Comunicaciones .....	888-225-5322
Comisión Federal de Comercio .....	877-382-4357
Liga Nacional de Consumidores .....	202-835-3323
Línea para denunciar fraudes y abusos de PACE ....	800-992-2433
Departamento de Banca y Valores de PA .....	800-722-2657
Departamento de Salud de Pennsylvania .....	877-724-3258
Departamento de Estado de Pennsylvania Oficina de Sociedades y Organizaciones Benéficas.....	800-732-0999
Departamento de Seguros de Pennsylvania.....	877-881-6388
Línea para reclamos de fraudes en la prestación de ayuda social de Pennsylvania .....	800-932-0582
Comisión de Servicios Públicos .....	800-692-7380
Línea directa para denunciar fraudes de seguridad social.....	800-269-0271
Servicio de Inspección del Correo Postal de EE. UU .....	877-876-2455

## **Información crediticia**

Informe crediticio anual

([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com))..... 877-322-8228

## **Asistencia financiera**

Comisión del Crimen y la Delincuencia de Pennsylvania

Programa de asistencia para la indemnización

de la víctima ..... 800-233-2339

Administración de Seguridad Social..... 800-772-1213

Beneficios del Empleado del Departamento de Trabajo de EE. UU.

Administración de Seguridad ..... 866-444-3272

## **Atención médica**

Línea de ayuda para condiciones de vida dignas a largo plazo

(de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.)..... 866-286-3636

Información de Medicare..... 800-633-4227

Alianza Nacional para el Enfermo Mental

(Pennsylvania)..... 717-238-1514

Asociación para la Asistencia con los Medicamentos

Recetados..... 888-477-2669

Departamento de Salud de Pennsylvania

Información sobre Organizaciones para el

mantenimiento de la salud (HMO)..... 888-466-2787

Médica domiciliaria ..... 800-222-0989

Registro de servicios de enfermería..... 800-852-0518

Residencia para ancianos/instalaciones para cuidados

a largo plazo ..... 800-254-5164

## **Problemas relacionados con la vista/audición**

Línea de ayuda para recibir un audífono..... 800-521-5247

Departamento de Trabajo e Industria de Pennsylvania

Oficina de Servicios Especializados para Personas Ciegas

o con Problemas Visuales ..... 717-787-6176

## **Servicios legales**

Colegio de Abogados de Pennsylvania

Servicio de derivaciones ..... 800-692-7375

Línea de ayuda SeniorLAW de Pennsylvania

(de lunes a viernes de 10 a. m. a 4 p. m.)..... 877-727-7529

## **Tratamiento médico/autoayuda/grupos de apoyo**

Educación sobre la enfermedad del Alzheimer/Centro

de derivación ..... 800-438-4380

Asociación Estadounidense de la Diabetes ..... 800-342-2383

Sociedad Estadounidense del Cáncer..... 800-227-2345

Asociación Estadounidense del Corazón ..... 800-242-8721

Centros para el Control y la Prevención de

Enfermedades..... 800-232-4636

Asociación de pacientes con Esclerosis Múltiple..... 800-548-4611

Centro Nacional de Información sobre el Cáncer..... 800-422-6237

Derivación para el tratamiento contra las drogadicción y

el alcoholismo a nivel nacional ..... 800-662-4357

Oficina Nacional de la Fundación Estadounidense

del Riñón ..... 800-638-8299

Información sobre la Fundación Nacional

de Osteoporosis ..... 800-231-4222

Coalición contra la Violencia Doméstica

de Pennsylvania..... 800-932-4632

Coalición contra el Abuso Sexual de Pennsylvania.. 888-772-7227

## **Varios**

Departamento de Trabajo e Industria de Pennsylvania

Oficina de Indemnización de los Trabajadores 800-482-2383

Indemnización por Desempleo..... 888-313-7284

Departamento de Recaudación de Impuestos de Pennsylvania

Impuesto a las ganancias personales ..... 717-787-8201

Programa de reembolso por alquiler/impuestos

a la propiedad ..... 888-222-9190

Departamento de Transporte de Pennsylvania ..... 800-932-4600  
Comisión de Relaciones Humanas de Pennsylvania 717-787-4410  
Departamento del Tesoro de Pennsylvania  
    Oficina de Propiedades No Reclamadas.. 800-222-2046  
Asuntos de Veteranos de Pennsylvania  
    (de lunes a viernes de 8.15 a.m. a 4.30 p.m.). 800-547-2838  
Línea directa para jugadores compulsivos ..... 800-848-1880  
Comisión para la Igualdad de Oportunidades  
    en el Empleo de EE. UU..... 800-669-4000



**Línea de ayuda de la Oficina  
de Protección al Consumidor  
1-800-441-2555**

**Denunciar una estafa:**  
[estafas@attorneygeneral.gov](mailto:estafas@attorneygeneral.gov)

