Procuraduría General del Distrito de Columbia

Karl A. Racine
Procurador General del Distrito de Columbia

PROTÉJASE:

UNA GUÍA DE PROTECCIÓN PARA EL CONSUMIDOR

Comuníquese con la Procuraduría General
441 4th Street, NW, Washington, DC 20001
LÍNEA DIRECTA PARA EL CONSUMIDOR - (202) 442-9828

NOTAS

Estimado consumidor del D.C.:

Esta guía de protección del consumidor está diseñada para ayudarlo a evitar algunos de los problemas que los consumidores enfrentan de forma habitual. Desafortunadamente, las actividades cotidianas, como contestar el teléfono, responder un correo electrónico o hacer una compra, pueden exponer a los consumidores a estafas, como el robo de identidad, el telemarketing agresivo y el fraude de caridad. La buena noticia es que la Oficina de Protección al Consumidor de la Procuraduría General puede ayudarlo.

Esta guía contiene información y herramientas para ayudarlo a protegerse antes de que algo suceda; sin embargo, si usted o un ser querido se convierten en victimas de una estafa, nuestra oficina tiene un equipo dedicado de abogados, investigadores y mediadores que está disponible para ayudarlo. Si llegase a necesitar nuestra asistencia, llame al (202) 442-9828. También puede presentar una queja en línea enviando un correo electrónico a consumer.protection@dc.gov o escribiendo a: Consumer Protection, 441 4th Street, NW, Washington, DC 20001.

Atentamente,

Karl A. Racine
Procurador General del Distrito de Columbia

CONTENIDO:

Estafas con telemarketing 5

Estafas con transferencias de dinero 7

Privacidad en línea y robo de identidad 9

Cobro de deudas 12

Reducción de deudas 13

Abusos en relación con mejoras al hogar 14

Comprar una casa 16

Fraude con la atención médica 17

Productos de salud/Pérdida de peso 18

Audífonos 19

Fideicomisos en vida/Gastos funerarios 20

Estafas de caridad 21

Estafas con sorteos/premios 22

Estafas con viajes/multipropiedades 23

Compra de automóviles 24

Estafas con inversiones 26

Explotación financiera 27

Recursos útiles 29

ESTAFAS CON TELEMARKETING

Casi todos los días recibe una llamada de alguien que le ofrece reducir la tasa de su tarjeta de crédito o le describe una oferta por un "tiempo limitado". Si bien hay muchas compañías confiables que usan el teléfono para el marketing, a veces es difícil diferenciar a un vendedor telefónico respetable de un timador que usa el teléfono para robarle el dinero que se ganó con esfuerzo.

- No tema colgar el teléfono si se siente presionado o si el vendedor telefónico no responde sus preguntas.
- No proporcione el número de su cuenta bancaria ni otra información personal por teléfono. Su banco, su compañía de tarjeta de crédito o su bróker no lo llamarán para solicitar su número de cuenta o de Seguro Social. Por lo general, ellos solo pedirán esa información identificadora cuando usted los llame.
- Evite las ofertas coercitivas que requieran que actúe de inmediato. Los vendedores legítimos le darán tiempo para que considere sus ofertas.
- Evite devolver llamadas que tengan códigos de área desconocidos. Devolver llamadas a números con códigos de área desconocidos puede ser costoso, pues los vendedores podrían estar ubicados en Canadá o en el Caribe, donde también se usan códigos de área de tres dígitos. Una llamada que dure unos pocos minutos puede costarle $20 o más.

Cómo dejar de recibir llamadas de telemarketing y correos no deseados

Regístrese en la lista "No llamar" (Do Not Call): puede dejar de recibir muchas llamadas de *telemarketing* no deseadas al agregar su número telefónico al Registro Nacional No Llame (Do Not Call Registry). Puede registrar su número llamando al (888) 382-1222 o ingresando a www.donotcall.gov; incluya su número de teléfono local y móvil. Además, también puede solicitarles a las personas que llamen que incluyan su número telefónico en sus listas internas de números a los que no deben llamar.

Bloqueo de llamadas: las llamadas no deseadas a teléfonos fijos se pueden bloquear a través de accesorios que posiblemente ya existan en su teléfono o que su compañía telefónica podría poner a su disposición. Para los teléfonos móviles, existen muchas aplicaciones que se pueden adquirir para bloquear llamadas, tales como "Nomorobo". También puede revisar las configuraciones de su teléfono para ver qué funciones de bloqueo tiene disponibles.

Regístrese en el Servicio Preferencial Postal de la Asociación de Marketing Directo: para hacer que se elimine su nombre de muchas listas nacionales de correos, puede llamar al (212) 768-7277, ext. 1888, o registrarse en línea a través de www.dmachoice.org.

Infórmeles a las agencias de información crediticia que no quiere recibir ofertas preaprobadas de crédito. Puede pedirles a las tres agencias principales de información crediticia (Equifax, Experian y TransUnion) que eliminen su nombre de sus listas de correos llamando a un número gratuito, (888) 5-OPT-OUT (888-567-8688). Puede hacer que eliminen su nombre por 5 años.

ESTAFAS CON TRANSFERENCIAS DE DINERO

Muchos estafadores les piden a los consumidores que envíen dinero por transferencias bancarias a través de compañías como Western Union y MoneyGram. Si usted transfiere dinero y no recibe nada a cambio, es posible que no pueda recuperar su dinero, puesto que muchos estafadores se encuentran en países extranjeros. A continuación, le explicamos cómo puede protegerse:

- Nunca haga transferencias (giros) de dinero para enviar fondos a personas o compañías que no conoce.
- Siempre es mejor hacer pagos con tarjetas de crédito si es financieramente capaz de hacerlo. Usted solo es responsable de pagar hasta $50 por transferencias fraudulentas y la mayoría de las compañías de tarjetas de crédito le reembolsarán la totalidad del importe si fue victima de una estafa.
- No confíe en una compañía que le envía un cheque –incluso si se trata de un cheque bancario o de caja– y le pide que devuelva el dinero por transferencia tras depositar el cheque. Aun si su banco acepta el deposito del cheque, todavía podría tratarse de un cheque falso cuyo pago nunca se autorizará.
- Evite comprar productos en línea si el único método de pago aceptado es una transferencia bancaria.

(Continúa en la siguiente página)

- No confié en alguien que llame o envíe correos electrónicos para afirmar que es un familiar que necesita una transferencia de dinero, salvo que esté seguro de que sabe que la persona que llama o escribe es quien afirma ser.

- No responda llamadas ni correos electrónicos de extraños que le piden que "ayude" a una persona ubicada en otro país a transferir dinero fuera de su país, la llamada "Estafa de la lotería nigeriana". Si una oferta es demasiado buena para ser cierta, probablemente sea así.

- Si va a rentar un departamento o una casa, nunca transfiera dinero para pagar una tasa de solicitud, un deposito de seguridad o el primer mes de renta sin antes visitar el departamento y hablar con el dueño.

- No proporcione los números de cuenta y ruta que se encuentran en la parte inferior de sus cheques a los vendedores telefónicos que lo llamen. Esos números se pueden usar para retirar dinero de su cuenta.

Si es víctima de una estafa con transferencias de dinero, contacte inmediatamente a la compañía a través de la cual envió el dinero. Si no es muy tarde, puede solicitar que se anule la transferencia de dinero. Puede contactar al departamento de quejas de MoneyGram llamando al (800) 666-3947 y de Western Union al (800) 448-1492.

PRIVACIDAD EN LÍNEA Y ROBO DE IDENTIDAD

Si encuentra retiros inexplicables de su cuenta bancaria o recibe facturas o cargos por servicios que nunca compró, es posible que sea una victima de robo de identidad. Si cree que han robado su identidad, inmediatamente deberá:

Contactar a sus instituciones financieras: llame a los números que aparecen en sus declaraciones bancarias y en las caras posteriores de sus tarjetas de crédito y débito para alertarlos sobre cualquier cargo o retiro fraudulento.

Solicite sus informes crediticios de manera gratuita: ingrese a www.annualcreditreport.com o contacte a las tres agencias nacionales de información crediticia:

⇒ TransUnion: (800) 680-7289, transunion.com, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790

⇒ Experian: (888) 397-3742, experian.com, P.O. Box 9532, Allen, TX 75013

⇒ Equifax: (800) 525-6285, equifax.com, P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241

Configure una Alerta de Fraude: ingrese a www.consumer.ftc.gov/articles/0275-place-fraud-alert o contacte a las tres agencias nacionales de información crediticia.

Cree un Informe de Robo de Identidad: ingrese a: www.identitytheft.gov o llame a la Comisión Federal de Comercio al (877) 438-4338 y a la Unidad de Fraudes y Crímenes Financieros del Departamento de la Policía Metropolitana (MPD) del D.C. al (202) 727-4159.

Protéjase del robo de identidad:

Use solo sitios “seguros” cuando compre en línea o cuando proporcione su información personal. Estos sitios tienen un icono en la barra de estado y sus direcciones (o URL) comienzan con “https”.

Conserve sus registros personales en un lugar seguro y destrúyalos cuando ya no sean necesarios.

Antes de compartir información personal, pregunte por qué es necesario y cómo se protegerá.

No deje su correo sin supervisión en un buzón sin seguro. Solicítele al Servicio Postal que retenga su correo si estará fuera de casa durante varios días o más.

Destruya las etiquetas que aparecen en sus envases de medicamentos recetados antes de botarlos.

Mantenga sus ordenadores y dispositivos móviles actualizados con protección antivirus.

Elimine su información personal de sus ordenadores o dispositivos móviles antes de venderlos o desecharlos.

Si recibe un correo electrónico donde le soliciten información personal –incluso si se trata de una compañía en la que confía– no haga clic en los enlaces que aparecen en el correo electrónico, puesto que estos podrían ser falsos. En su lugar, use su navegador de Internet para encontrar el sitio web de la compañía.

Informe de inmediato sobre el robo o la pérdida de tarjetas de crédito/cajero automático/bancarias ante el emisor de la tarjeta.

El Servicio de Impuestos Internos (IRS) no usa llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto ni redes sociales para hacer solicitudes iniciales a los contribuyentes. Informe sobre los mensajes sospechosos que parezcan provenir del IRS a través de phishing@irs.gov o (202) 803-9000.

De igual forma, los bancos y las compañías de tarjetas de crédito por lo general no solicitarán información personal o de cuentas vía correo electrónico.

COBRO DE DEUDA

Si le debe dinero a un acreedor, es posible que un cobrador lo contacte para que pague. Tiene derecho a no ser presionado de manera indebida y a pedir comprobantes para asegurarse de que la deuda que se está cobrando es válida.

Incluso si se está intentando cobrar una deuda que usted sí contrajo, un cobrador no puede:

⇒ Acosarlo con excesivas llamadas telefónicas, llamadas fuera del horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 9:00 p.m., lenguaje obsceno o amenazas de arresto.

⇒ Revelarle su identidad a otros que no sean agencias de información crediticia.

⇒ Hacer afirmaciones falsas en cuanto a su identidad o al monto de su deuda.

⇒ Cobrar ningún interés o comisión no autorizado por el contrato que crea la deuda.

Como consumidor, tiene derecho a:

⇒ Hacer una solicitud escrita de validación de su deuda.

⇒ Pedir especificaciones sobre hacia cuál deuda irá su pago (si tiene múltiples deudas con el mismo acreedor).

⇒ Hacer una solicitud escrita donde manifieste que no desea que lo contacten. Después de tal solicitud, el cobrador no puede contactarlo, salvo para informarle que el cobrador o el acreedor tiene la intención de emprender una acción específica, como presentar una demanda.

Reducción de deuda

La radio y la televisión están llenas de publicidad de compañías que afirman poder bajar o eliminar las deudas de sus tarjetas de crédito, las deudas estudiantiles o las deudas fiscales. Antes de contratar a una compañía para que lo ayude con cualquier deuda, debe considerar lo siguiente:

Evite las compañías que le pidan pagar grandes comisiones por adelantado. Hay varias leyes federales y estatales que les prohíben a las compañías de reducción de deudas cobrar una comisión hasta que se hayan llevado a cabo todos los servicios prometidos.

Si quiere consultar a una agencia de asesoría crediticia, revise su tribunal de quiebras local para ver si fue aprobada por el Síndico de Estados Unidos (https://www.justice.gov/ust/list-credit-counseling-agencies-approved-pursuant-11-usc-111) o si es miembro de la Fundación Nacional para Asesoría Crediticia.

Primero puede llamar a la compañía de sus tarjetas de crédito antes de contratar a una agencia de reducción de deudas. Muchas compañías de tarjetas de crédito trabajarán con sus clientes para resolver su situación de deuda.

Si tiene problemas para pagar sus **préstamos estudiantiles**, primero puede llamar al Departamento de Educación de EE. UU. para ver si es elegible para consolidar sus préstamos u obtener otra reducción. Llame al (800) 433-3243 o visite https://studentaid.ed.gov/sa/repay-loans/.

Abusos en relación con mejoras al hogar

Remodelar o construir en su hogar puede requerir un contratista. Puede hacer algunas cosas para asegurarse de encontrar a alguien fiable :

Investigue a los contratistas antes de contratarlos. Averigüe si la licencia de un contratista es válida y está actualizada. Para verificar la licencia de un contratista del D.C., llame al Departamento del Consumidor y Asuntos Regulatorios al (202) 442-4311. También puede llamar a la Oficina de Protección al Consumidor o revisar en línea para ver si hay quejas en contra de un contratista en particular

Solicite presupuestos escritos de varios contratistas. Solicite una copia del seguro de cobertura de responsabilidad civil, accidentes laborales y daños a la propiedad del contratista.

Obtenga un contrato escrito que describa el trabajo que se debe llevar a cabo y asegúrese de que el contrato manifieste que el contratista tiene la obligación de obtener todos los permisos necesarios.

Mantenga un registro de todas las reuniones, conversaciones telefónicas y pagos.

No obtenga un préstamo de segunda hipoteca de su contratista, a menos que haya consultado en varios lugares por un préstamo primero y haya comparado las tarifas y los términos. Para ver una lista de los prestamistas aprobados en su área, visite http://

www.hud.gov/ll/code/llslcrit.cfm o llame al (800) 225-5342.

Tenga cuidado con los contratistas que afirman tener material "sobrante" de otro trabajo o que "casualmente estaban en el vecindario".

No contrate a un contratista que solo acepte efectivo.

Evite pagar el precio completo por adelantado. Puede **solicitar pagar solo un depósito** al comienzo de un trabajo y retener el pago final hasta que el trabajo esté completo y pase cualquier inspección requerida.

Comprar una casa

Considere trabajar con un bróker de compradores fiable que representará sus intereses, en lugar de los intereses del vendedor.

Haga que inspeccionen la casa: no firme un contrato de venta, a menos que manifieste que la venta está supeditada a una inspección completa. Utilice un inspector de casas con licencia para que inspeccione la casa.

Si la casa fue restaurada recientemente: revise con el Departamento del Consumidor y Asuntos Regulatorios del D.C. (DCRA) para asegurarse de que todas las restauraciones hayan sido llevadas a cabo con permisos y por profesionales con licencia. Para ver una lista de los inspectores de construcción certificados por el DCRA, visite el sitio web del DCRA http://dcra.dc.gov o llame al (202) 442-4400.

Fraude con la atención médica

Seguros médicos vs. Planes médicos de descuento: el seguro médico paga las facturas médicas que resulten de una gran variedad de necesidades de atención médica, mientras que los planes médicos de descuento ofrecen descuentos cuando adquiere servicios y productos específicos de los proveedores participantes. Tenga cuidado con los planes médicos de descuento que ofrecen poco o ningún descuento real.

Parte D de Medicare: no compre cobertura de medicamentos de venta con receta de la Parte D de Medicare como resultado de llamadas de *telemarketing*, correos electrónicos o mensajes de texto, ventas a domicilio, u otros contactos personales, a menos que usted haya contactado al vendedor primero.

Evite ser una víctima de las estafas con la atención médica: el gobierno no llamará para inscribirlo en un seguro médico o para verificar su número de Seguro Social o información de su cuenta bancaria. No proporcione su información personal a las personas que llamen para ofrecerle ayuda para obtener un seguro médico.

Medicamentos genéricos: para saber más sobre los medicamentos genéricos y si son el sustituto correcto para sus medicamentos de marca, hable con su médico.

Lentes de contacto: las leyes federales y del Distrito le dan el derecho de obtener su receta de lentes de contacto de su oftalmólogo para que pueda comprarle lentes de remplazo a quien desee.

Productos de salud/Pérdida de peso

Medicina alternativa: un producto que se promocione como "natural" no necesariamente es seguro o eficaz. Hable con su médico para conocer más sobre el producto o tratamiento promocionado.

Los suplementos herbarios o dietéticos pueden venderse sin que ningún organismo del gobierno los autorice o pruebe primero. La Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) puede sacar un suplemento del mercado, pero, usualmente, solo después de que recibe información sobre personas que sufren efectos secundarios graves u otra evidencia de que el producto puede ser dañino.

Las curas milagrosas promocionadas como curas para el cáncer, el SIDA, la artritis u otras enfermedades graves a menudo proporcionan pocos beneficios o ninguno, pueden ser costosas y es posible que no sean una alternativa buena de los tratamientos convencionales.

Productos para la pérdida de peso: hay cientos de productos que prometen ayudarlo a perder peso al "quemar" grasa. La única manera comprobada para perder peso y mantenerlo alejado es una dieta adecuada y ejercicios.

Sillas de ruedas y bienes médicos duraderos: antes de comprar bienes médicos, siempre debe revisar y ver si estos vienen con alguna garantía. También puede confirmar por usted mismo cualquier afirmación de que el bien está cubierto por Medicare o Medicaid.

AUDÍFONOS

Los comerciantes de audífonos deben contar con una licencia emitida por el Departamento de Salud del D.C.

No se le pueden adaptar ni vender audífonos, a menos que un otorrinolaringólogo lo haya evaluado y examinado en los últimos tres años.

Puede cancelar su compra de un audífono dentro de los primeros 30 días de la venta y obtener una devolución del precio de la compra menos un monto de hasta el 5 porciento más el costo de un molde de oído.

FIDEICOMISOS EN VIDA/GASTOS FUNERARIOS

Los fideicomisos en vida se han promocionado de manera agresiva en seminarios y a través de correos masivos como una manera de evitar los costos y el tiempo del proceso de sucesión (la sucesión es el proceso legal para transferir propiedades cuando una persona fallece). Las compañías que están en el negocio de los testamentos en vida y las funerarias a veces presionan a los consumidores para que gasten sumas innecesarias con bastante anticipación.

Los comerciantes a menudo exageran el tiempo y el costo del proceso de sucesión. Para haciendas simples con pocos activos e inversiones, es posible que comprar un fideicomiso en vida no valga la pena, ya que establecer un fideicomiso por lo general conlleva más gastos que autenticar un testamento. Además, un fideicomiso en vida que no sea redactado por un abogado luego puede causar problemas legales.

Las compañías de seguro y las funerarias a menudo le recomiendan al consumidor que pague anticipadamente sus costos funerarios para evitarles a sus seres queridos la carga y para congelar el costo. Sin embargo, pagar los costos funerarios por adelantado puede ser riesgoso si la funeraria cesa sus actividades. Si cancela, se muda o cambia de planes, es posible que no reciba un reembolso completo.

Revise para asegurarse de que sus fondos se mantengan en una cuenta de garantía separada, que la funeraria no pueda utilizar para sus propios gastos.

¡Compare! A menudo puede hacer arreglos funerarios a un precio razonable sin tener que apartar grandes sumas de dinero o pagar por adelantado nada.

ESTAFAS DE CARIDAD

Hay muchos estafadores que piden donaciones "caritativas" y utilizan el dinero principalmente para enriquecerse. Evite peticiones caritativas que:

⇒ No proporcionen información detallada sobre la identidad, la misión y los costos de la organización solicitante; cómo se utilizará la donación, y si la contribución es imponible. Visite el sitio web del Servicio de Impuestos Internos (IRS) para averiguar si una organización es elegible para recibir contribuciones sujetas a deducción de impuestos en http://apps.irs.gov/app/eos.

⇒ Utilicen nombres similares, pero no iguales, a los de organización mejor conocidas y respetables.

⇒ Utilicen tácticas coercitivas para intentar hacer que done de manera inmediata.

Maneras de protegerse:

Pida detalles de la organización caritativa, incluidos su nombre exacto, dirección y número telefónico.

Investigue en línea. Contacte a la Better Business Bureau's Wise Giving Alliance: http://give.org

No dé su información personal financiera a una organización caritativa o solicitante.

Mantenga un registro de todas sus donaciones.

Evite enviar efectivo o transferir dinero. Es más seguro pagar con cheque o tarjeta de crédito.

Estafas con sorteos/premios

Recibe una carta que afirma que ha ganado $5,000, unas vacaciones de lujo o algún otro premio. Lo más probable es que, si realmente hay un premio, este no valdrá casi nada. Los sorteos legítimos son gratuitos. Esto significa que no hay "impuestos", "cobros de envío o manejo" o "comisiones de procesamiento". Es ilegal que le pidan que pague o compre algo para participar en un sorteo o aumentar sus probabilidades de ganar. Además, los promotores no pueden afirmar que usted es un "ganador", a menos que realmente haya ganado un premio.

Un "sorteo" puede ser una estafa si:

⇒ Tiene que pagar para participar, o tiene que enviar dinero o comprar algo antes de que le puedan dar el premio.

⇒ El nombre de la compañía es parecido al de un organismo del gobierno, como el nombre ficticio "Agencia Nacional de Sorteos". Ninguna agencia federal o del Distrito lo contactará para pedirle que pague dinero para que pueda recibir un premio.

⇒ Su "notificación de premio" fue enviada por correo masivo.

⇒ Para ganar, debe asistir a una reunión de ventas, que usualmente involucra un discurso de venta coercitivo.

ESTAFAS CON VIAJES Y MULTIPROPIEDADES

Recibe una postal en el correo con un mensaje "urgente" que explica que es el "ganador" de un viaje para dos personas. En la mayoría de los casos, no hay urgencia y todo lo que ha "ganado" es la oportunidad de asistir a una presentación de ventas tediosa y coercitiva que le ofrece una membresía en un club vacacional. La membresía es muy costosa y para reclamar su viaje gratuito debe cumplir una serie de condiciones y pagar las comisiones relacionadas.

- Las promesas de viajes gratuitos y vacaciones con descuentos pueden ser muy llamativas, pero los consumidores que se registran en clubes de vacaciones o viajes o multipropiedades a menudo no obtienen lo que les prometieron o pagan más de lo esperado.
- Averigüe sobre la compañía de antemano llamando a la Oficina de Protección al Consumidor de la Procuraduría General (OAG), la Comisión Federal de Comercio o el Better Business Bureau para ver si se ha interpuesto alguna demanda en contra del negocio.
- No permita que lo presionen para que tome una decisión inmediata bajo el pretexto de que se trata de una oferta "única" o "limitada".
- La mayoría de los estados otorga el derecho a cancelar la compra de una membresía de un club vacacional o multipropiedad. En el Distrito, tiene 15 días para cancelar la compra de una multipropiedad. Sin embargo, no hay un derecho similar para cancelar la compra de una membresía de un club vacacional, así que tenga cuidado.

COMPRA DE AUTOMÓVILES

Con la mayoría de las compras de automóviles, no hay un periodo de "prueba" que le permita cambiar de parecer y cancelar la compra, así que asegúrese de considerar su elección con cuidado.

Al comprarle un automóvil a un vendedor privado, para registrar y titular el automóvil en el Distrito, necesitará:

⇒ **Una verificación de la lectura del cuentakilómetros** (registrada al reverso del título o en el certificado de inspección).

⇒ Un **recibo de venta** del vendedor para sus registros.

⇒ Una **inspección del vehículo**, si la inspección no es actual.

⇒ Cobertura de **seguro vehicular** para el automóvil .

Al decidir si debe **alquilar un automóvil** en lugar de comprar uno, debe considerar todos los costos. Además de los pagos de alquiler mensuales, es posible que haya:

- Pagos adelantados
- Costos de reparación y mantenimiento
- Penalizaciones
- Costos al final del alquiler
- Límites de kilometraje

¿El automóvil que compró es un limón?

Compró un automóvil nuevo que está presentado problemas repetidos y el vendedor no puede solucionarlos. Si se pregunta si el automóvil es un limón, debe saber lo siguiente:

¿El automóvil que compró es un limón? (cont.)

Para que un automóvil sea considerado un limón conforme a la "Ley Limón" del Distrito, este debe experimentar un defecto dentro de los dos primeros años de la fecha de compra o antes de que el vehículo tenga 18,000 millas de conducción, cualquiera que ocurra antes.

Un vendedor autorizado debe llevar a cabo un número razonable de intentos de reparación del defecto y este último debe continuar existiendo tras varios intentos razonables de reparación. Por ejemplo:

- ⇒ Un problema que no esté relacionado con la seguridad y continúe después de cuatro o más intentos de reparación.
- ⇒ Un problema de seguridad que genere un riesgo de incendio, explosión o que de alguna otra manera represente un riesgo de muerte y continúe después de uno o más intentos de reparación.
- ⇒ Un vehículo que haya estado fuera de servicio para reparar algún defecto por un tiempo acumulado de 30 días o más.

Al regresar un limón, el vendedor debe remplazar el vehículo o devolverle el precio de compra, menos un monto razonable por el uso del vehículo y los daños más allá del degaste y deterioro normales.
La Ley Limón no aplica a automóviles, motocicletas, casas rodantes o vehículos recreativos usados.
Automóviles usados: los vendedores deben avisar por escrito a los compradores potenciales sobre los defectos mecánicos y cualquier otro daño conocido del vehículo debido al fuego, el agua, colisiones u otras causas para las cuales el costo de reparación exceda los $1,000.

ESTAFAS CON INVERSIONES

Si un trato se ve muy bueno para ser cierto, probablemente sea así. Una oportunidad de inversión no puede ofrecer un riesgo bajo y una tasa alta de retorno. Estos son algunos consejos:

Verifique de manera independiente cualquier afirmación: para los promotores es fácil hacer afirmaciones exageradas sobre el potencial de ganancia de una inversión y su riesgo relativo. Consulte a fuentes independientes.

Investigue antes de invertir: las ofertas de venta de valores deben estar registradas ante la Comisión de Valores e Intercambio (SEC) o reunir los requisitos para una exención. Para ver si una inversión está registrada, revise la base de datos de la SEC en http://www.sec.gov/edgar/searchedgar/companysearch.html.

Sea escéptico con las referencias: los estafadores a menudo utilizan referencias falsas para tranquilizar a las personas y convencerlas de que las afirmaciones hechas sobre una inversión son verdaderas. Investigue por su cuenta en lugar de confiar en las referencias que proporciona el vendedor de una inversión.

Tenga cuidado con los discursos coercitivos: no crea que le están ofreciendo una oportunidad "única en la vida". No tome una decisión de inversión hasta que haya tenido el tiempo de informarse cabalmente.

EXPLOTACIÓN FINANCIERA

La explotación financiera ocurre cuando los fondos o la propiedad de un familiar mayor se utilizan con fines ilegales o inapropiados. La explotación financiera puede tomar varias formas, que incluyen estafas, abuso por parte de personas de confianza (como familiares o amigos) y productos y servicios predadores dirigidos a las personas mayores.

Cualquiera de estas 10 señales puede indicar la existencia de explotación financiera, de acuerdo con el Centro Nacional sobre Abuso hacia Personas Mayores (https://www.ncea.acl.gov/):

1. Cambios repentinos en los estados de cuenta.
2. Nombres agregados a una cuenta.
3. Retiros no autorizados de una cuenta.
4. Cambios abruptos en un testamento o instrumento financiero.
5. Desaparición inexplicable de fondos u objetos de valor.
6. Atención de poca calidad o falta de pago de las cuentas.
7. Firmas forjadas en transacciones financieras.
8. Aparición repentina de familiares que antes no estaban involucrados.
9. Transferencia inexplicable de activos.
10. Provisión de servicios que no son necesarios.

(Continuación en la página siguiente)

Para proteger a un ser querido del abuso financiero:

Consumer Reports recomienda tener una discusión familiar en cuanto al cuidado a largo plazo del pariente. Asegúrese de incluir la manera en que será compensado el cuidador.

Revise los antecedentes y la reputación de los cuidadores.

Acompañe a las personas mayores a las reuniones con los asesores financieros. Los asesores financieros que reciben comisiones pueden "recomendar" productos financieros que no tengan mucho sentido para su pariente.

Igual que con la atención médica, revisar regularmente a un pariente o amigo es la mejor manera de evitar problemas o por lo menos de detectarlos rápidamente.

Si su pariente tiene dificultades para manejar sus propias finanzas, es recomendable que se le dé un poder a una persona de confianza. Este es un documento que le da a esa persona la autoridad de actuar por su pariente en todos sus asuntos legales o financieros o en específico.

RECURSOS ÚTILES

Quejas del consumidor
Procuraduría General del Distrito de Columbia
(202) 442-9828
Consumer.Protection@dc.gov
http://oag.dc.gov

Empleo
Departamento de Servicios Laborales del D.C.
Teléfono: (202) 724-7000
http://does.dc.gov

Alojamiento/Autorizaciones
Departamento del Consumidor y Asuntos Regulatorios del D.C.
(202) 442-4400
Investigaciones regulatorias: (202) 442-8676 (para informar sobre un negocio que no tiene licencia)
Licencias: (202) 442-4311 (para determinar si un negocio tiene licencia)
http://dcra.dc.gov

Derechos humanos/Discriminación
Oficina de Derechos Humanos del D.C.
(202) 727-4559
http://ohr.dc.gov

Seguros/Valores/Banca
Departamento de Seguros, Valores y Banca del D.C.
(202) 727-8000
http://disb.dc.gov

Recursos útiles

Asuntos de arrendadores/arrendatarios
Oficina de Defensa al Arrendatario del D.C.
(202) 719-6560
http://ota.dc.gov

Centro de Recursos para Arrendadores y Arrendatarios
(202) 508-1710

Servicios (teléfono, gas, electricidad)
Comisión de Servicios Públicos del D.C.
(202) 626-5100
http://dcpsc.org

Oficina de Asesoría Legal Pública
(202) 727-3071
http://www.opc-dc.gov

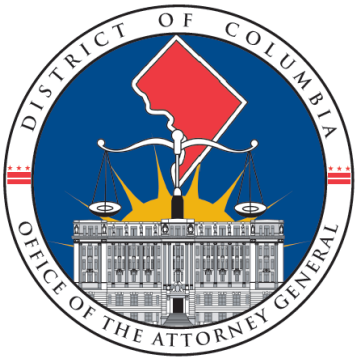
Consumidores que buscan asesoría legal
Programa Pro Bono del Colegio de Abogados del D.C. (D.C. BAR): (202) 737-4700

Asociación de Ayuda Legal (Legal Aid Society): (202) 628-1161

Programa de Servicios Legales Comunitarios:
(202) 832-6577

Colegio de Abogados del D.C., Servicio de Remisión a Abogados: (202) 223-6600

NOTAS



Comuníquese con la Procuraduría General del Distrito de Columbia

441 4th Street, NW, Washington, DC 20001
Teléfono: (202) 727-3400 Fax: (202) 347-8922 TTY: (202) 727-3400
Correo electrónico: Consumer.Protection@dc.gov

LÍNEA DIRECTA PARA EL CONSUMIDOR — (202) 442-9828

www.oag.dc.gov

MANTÉNGASE CONECTADO