

GUÍA DEL CONSUMIDOR 2009: CUIDE SU DINERO, SEA UN CONSUMIDOR INFORMADO

www.consumidor.gov





Agradecimientos

El Centro Federal de Información para el Público desea expresar su agradecimiento a todos los que han hecho posible la publicación de la **GUÍA DEL CONSUMIDOR 2009**:

Administración de Servicios Generales

Departamento de Agricultura

Comisión de Bolsa y Valores

Departamento de Asuntos de los Veteranos

Comisión Federal de Comercio

Departamento de Defensa

Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo

Corporación Federal de Seguro de Depósitos

AARP

Kellogg Company

American Express

MetLife

Asociación de Mercadeo Directo

Michelin North America, Inc.

Asociación de Productos Electrónicos de Consumo

Microsoft

Asociación Nacional de Administradores de Agencias de Consumidores

Nike, Inc.

Asociación Nacional de Futuros

Procter & Gamble

Asociación Norteamericana de Asilos y Servicios para la Vejez

Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor

Bridgestone/Firestone LLC

Sprint Nextel

Campbell Soup Company

Subaru of America, Inc.

Carfax

The Colgate-Palmolive Company

Dell Inc.

The Dannon Company

Frito-Lay

Verizon

Fundación Educativa de la Asociación Americana de Servicios Financieros

Visa

Wells Fargo & Company

Tabla de contenido

CONSEJOS BÁSICOS PARA EL CONSUMIDOR ..iv

Sugerencias para utilizar esta Guía 1

PARTE 1 – SEA UN CONSUMIDOR INFORMADO ... 1

CONSEJOS GENERALES PARA COMPRAR 1

Antes de comprar 1

Contratos de servicio y garantías extendidas 2

Retiro del mercado de productos por seguridad 2

Identificar y detener el fraude 2

Después de comprar 3

ALIMENTOS Y NUTRICIÓN 3

Opciones de alimentos saludables 3

Seguridad de los alimentos 3

Adelgazar 4

AUTOS 4

Cómo comprar un auto nuevo 5

Cómo comprar un auto usado 5

Comparación entre comprar a concesionarios

o a particulares 6

Arrendamiento 7

Retiro del mercado, ley del “limón” y garantías secretas 8

Alquiler 8

Reparaciones 9

Embargo 9

COMPRAR DESDE EL HOGAR 9

Sus derechos al comprar desde el hogar 10

Ventas a domicilio 10

Período de reflexión de 3 días 11

CRÉDITO 11

Tarjetas de crédito 12

Informes de crédito 13

Bancarrota personal 17

Préstamos 17

DINERO E IMPUESTOS 18

Tarjetas de ATM o débito 18

Tarjetas pre-pagadas 19

Cuentas corrientes y de ahorro 20

Cheques y ofertas de crédito no solicitadas 21

Declaración de impuesto federal 21

EDUCACIÓN 22

Escoger una institución educativa 22

Financiar su educación 23

Préstamos estudiantiles 24

Oficina de Ayuda Federal a Estudiantes 24

Títulos falsos 24

EMPLEO 24

Agencias de empleo 24

Compañías de trabajo en casa 25

Cuidado de niños 26

ESTAFAS 27

Fraudes por afinidad 27

Tarjetas de identificación falsas 27

Empresas de envío 27

Estafas a personas que desean ser modelos 27

INMIGRACIÓN 28

Consultores de inmigración fraudulentos 28

Estafas en lotería de visas 28

INTERNET 29

Proveedores de servicio de internet 29

Derechos de autor y propiedad digital

en el uso compartido de archivos 30

Seguridad en internet 30

Subastas y ventas en internet 31

Correo masivo no deseado o “spam” 32

INVERSIONES 33

Agentes y consejeros financieros 34

PROTEJA SU IDENTIDAD 35

Cómo evitar perder su identidad 35

Denuncie el robo de identidad 36

PROTEJA SU PRIVACIDAD 36

Privacidad financiera 37

Privacidad médica 37

Privacidad en internet 38

SALUD 38

Seleccionar un doctor 38

Seleccionar una institución de cuidado médico 39

Medicinas con receta médica 40

Cobertura de Medicare para medicinas con receta médica 40

Cirugía estética 41

Curanderos, psíquicos y médicos falsos 41

SEGUROS 41

Seguro de autos 42

Propietarios e inquilinos de viviendas.....	42
Seguro por discapacidad.....	42
Seguro médico.....	43
Planes de atención médica.....	43
Seguro de vida.....	44
Seguro de atención médica a largo plazo.....	44
Otros seguros.....	44

SERVICIOS PÚBLICOS45

Electricidad y gas natural.....	45
Agua.....	45

TELÉFONOS.....45

“Slamming” y “cramming”.....	46
Números 900.....	46
Teléfonos celulares.....	47

TELEMERCADEO Y CORREO BASURA48

Registro Nacional de “No Llame”.....	49
Llamadas con mensajes grabados.....	49
Llamadas de ventas.....	50
“Vishing”.....	50

TESTAMENTOS Y FUNERALES50

Planes para el final de la vida.....	50
Testamento.....	51
Elija un albacea.....	51
Funerales.....	51

TV52

Cable y satélite.....	52
Televisión digital (DTV).....	52

VIAJES.....53

Cómo resolver problemas relacionados con los viajes aéreos.....	54
Sobreventa de los vuelos.....	54
Demoras o daños en el equipaje.....	55
Pérdida de equipaje.....	55
Pasaportes.....	56
Seguridad al viajar.....	56

VIVIENDA56

Comprar una vivienda.....	57
Evitar la ejecución hipotecaria.....	58
Mejoras y reparaciones del hogar.....	59
Contratos de arrendamiento o alquiler.....	60
Alquiler con opción a compra.....	60
Casas prefabricadas.....	61
Compañías de mudanza.....	61

PARTE II – CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA62

Póngase en contacto con el vendedor.....	62
Busque ayuda.....	62

Programas de resolución de disputas.....	64
Tribunal de demandas menores.....	64
Ayuda e información legal.....	64
Denuncie el fraude y amenazas a la seguridad.....	65

MODELO DE CARTA DE QUEJA67

PARTE III - DIRECTORIO DEL CONSUMIDOR68

Fuentes de información clave.....	68
Agencias federales.....	69
Agencias estatales y locales.....	80
Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales.....	81
Fabricantes de autos.....	81
Contactos corporativos.....	82
Asociaciones gremiales.....	82
Programas de servicio para personas con discapacidades.....	82
Programas de servicio al consumidor de las Fuerzas Armadas.....	83

ÍNDICE..... 85



Consejos básicos para el consumidor

Todo consumidor informado debe estar prevenido para no caer en negocios dudosos o estafas. Para proteger a su familia y evitar perder su dinero o ser víctima de fraudes, tenga en cuenta estos consejos:

- 1 Desconfíe de un negocio que suena demasiado bueno para ser cierto.** Dentro de esta categoría se encuentran las promesas para solucionar sus problemas de crédito (pág. 14), las tarjetas de crédito con interés bajo (pág. 12), las ofertas que proponen saltarse pagos de las tarjetas de crédito (pág. 14), oportunidades comerciales o laborales (pág. 26), inversiones libres de riesgos (pág. 34) y viajes gratuitos (pág. 48).
- 2 Las garantías extendidas y los contratos de servicio raramente valen lo que usted paga por ellos.** Para ver las preguntas que usted debe hacer antes de aceptar uno de estos contratos consulte la pág. 2.
- 3 No acepte las ofertas de seguros de crédito.** Suelen acompañar las ofertas de tarjetas de crédito, préstamos para comprar un auto y préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda. Casi siempre es mejor adquirir un seguro común de propiedad, vida o discapacidad. Consulte la pág. 12.
- 4 No existe una regla general que otorgue un período de reflexión de tres días.** No se deje engañar pensando que dispone de tres días para cancelar una compra. Muy pocos tipos de contrato ofrecen este derecho de cancelación. Consulte la sección “Período de reflexión de 3 días” en la pág. 11.
- 5 Piénselo dos veces antes de compartir información personal.** Proteja su privacidad y evite el uso no autorizado de su información personal siguiendo los consejos que aparecen en la pág. 36.
- 6 Tenga cuidado con los préstamos de devolución de impuestos y de días de pago.** Las tasas de interés de estos préstamos suelen ser excesivas. Incluso un adelanto de efectivo con altos intereses en una tarjeta de crédito puede ser una mejor opción. Consulte la pág. 18 para más información sobre estas opciones de crédito.
- 7 No todas las tarjetas plásticas ofrecen el mismo tipo de protección.** Su responsabilidad por el uso no autorizado de una tarjeta de regalo (pág. 19) y de una tarjeta de débito o de cajero automático (pág. 23) puede ser mucho mayor que el máximo de \$50 que le cobra su tarjeta de crédito.
- 8 Los agentes de bienes raíces representan al vendedor, no al comprador.** Al comprar, considere contratar los servicios de un agente o abogado que lo represente a usted (pág. 56).
- 9 Las mejoras al hogar (pág. 59) y las reparaciones de autos (pág. 9) ocasionan frecuentes quejas.** Siempre obtenga una segunda opinión antes de contratar servicios de personas o empresas que no conoce.
- 10 Piénselo dos veces antes de firmar un contrato de alquiler con opción de compra.** Las tasas de interés de los contratos de alquiler con opción de compra son muy altas. Si usted deja de hacer un pago, puede terminar perdiéndolo todo. Considere otras opciones como la compra de bienes de segunda mano o a través de anuncios publicados en un periódico local.
- 11 No compre bajo estrés.** Las investigaciones sugieren que las personas de la tercera edad, personas en crisis (por ejemplo, que afrontan una muerte o deudas), estudiantes universitarios, propietarios de pequeños negocios, minorías e inmigrantes, corren especial riesgo de que se aprovechen de ellos. Evite hacer compras de alto valor durante épocas de tensión.
- 12 Tenga cuidado con los anuncios de “compre aquí, pague aquí”.** Si decide comprar un auto en un lote de autos usados, asegúrese de leer todos los documentos antes de firmarlos. No firme contratos que permitan al vendedor cambiar la tasa de financiamiento DESPUÉS de que usted abandone el concesionario.
- 13 Los anuncios de trabajo en casa por lo general no valen la pena.** Tenga mucho cuidado con los anuncios que prometen gigantescos sueldos anuales, a menudo exigen costos y desembolsos iniciales sin garantías. Usted se arriesga a perder dinero, tiempo y energía.

Sugerencias para utilizar esta guía

Parte 1 – Sea un consumidor informado

En esta sección encontrará consejos generales sobre la adquisición de bienes y servicios, así como explicaciones sobre sus derechos y responsabilidades como consumidor. La tabla de contenido (pág. iv) y el índice (pág. 85) lo ayudarán a encontrar rápidamente temas e información específicos.

Parte 2 – Cómo presentar una queja

Consulte esta sección para encontrar sugerencias que lo ayudarán a resolver problemas relacionados con los consumidores. En la pág. 67 encontrará un modelo de carta de queja que lo ayudará a presentar su caso.

Parte 3 – Directorio del consumidor

Consulte esta sección para obtener fuentes de información pública donde podrá encontrar publicaciones para el consumidor, consejos, guías, evaluaciones, enlaces de internet y servicios. Usted puede tener un rápido acceso a un mundo de información práctica y de gran utilidad.

Este directorio incluye la información necesaria para poder contactarse con oficinas corporativas, organizaciones para consumidores, grupos comerciales, agencias gubernamentales y otras fuentes de asistencia.

Visítenos en internet : www.consumidor.gov.

Parte 1 Sea un consumidor informado

Antes de gastar un dólar más, invierta unos minutos en la lectura de esta sección de la guía, la cual recopila información esencial de agencias federales y diversas organizaciones de protección al consumidor, para ayudarlo a tomar decisiones inteligentes y evitar fraudes.

Consejos generales para comprar

Antes de comprar

Para evitar problemas y tomar mejores decisiones, utilice esta lista ANTES de hacer una compra.

- Decida con anticipación qué desea exactamente y cuánto dinero puede gastar.
- No compre impulsivamente o bajo presión. Esto incluye las donaciones a instituciones benéficas. Investigue primero.
- Consulte a sus familiares, amigos y a otras personas de confianza para que lo aconsejen de acuerdo con sus experiencias. Busque información sobre el vendedor y el producto o servicio que desea comprar.
- Consulte los resultados de las evaluaciones del producto y otros datos proporcionados por los expertos en materia de consumo. Vea el “Directorio del

consumidor” en la Parte 3 (pág. 68) o consulte el Índice (pág. 85) para más información.

- Obtenga cotizaciones de precios de distintos vendedores.
- Asegúrese de que el vendedor tenga todas las licencias apropiadas. Los médicos, abogados, contratistas de servicios de mejoras al hogar y muchos otros proveedores de servicios deben estar registrados en una agencia local o estatal de concesión de licencias (pág. 80).
- Analice el registro de quejas de la compañía en cuestión en la oficina local de protección del

Información en su idioma

Las agencias federales y aquellas que reciben fondos del gobierno federal tienen por ley que tomar medidas adecuadas para ayudar a las personas que tienen conocimientos limitados del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). Esto incluye brindarle servicios de traducción y darle información en su idioma cuando usted lo solicite.

Aunque algunas empresas del sector privado también ofrecen información en varios idiomas, otras no lo hacen. En estos casos es recomendable que usted evite tomar decisiones importantes si no comprende claramente de qué se trata y NUNCA firme documentos que no entienda.

consumidor de su estado o localidad (pág. 80) y en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81).

- Obtenga una copia por escrito de las garantías y compare sus características.
- Obtenga las políticas de reembolso, devolución y cancelación del vendedor.
- Averigüe con quién debe comunicarse si tiene alguna pregunta o algún problema.
- Lea y entienda previamente cualquier contrato o documento legal que tenga que firmar. Asegúrese de que no haya espacios en blanco. Insista en que todos los beneficios adicionales que se le prometen verbalmente sean puestos por escrito.
- Considere pagar con tarjeta de crédito. Si tiene algún problema, usted podrá disputar el cargo hecho a su tarjeta de crédito.

Contratos de servicio y garantías extendidas

Los vendedores de autos, electrodomésticos y otros artículos costosos pueden tratar de venderle un contrato de servicio o una “garantía extendida”. Los contratos de servicio pueden añadir cientos de dólares a su compra y raramente valen la pena. Algunos contratos ofrecen la misma cobertura de garantía que usted obtiene automáticamente del fabricante o distribuidor. Haga estas preguntas antes de firmar uno de estos contratos:

- ¿Respalda el distribuidor, el fabricante o una compañía independiente este contrato de servicio?
- ¿Cómo se manejan las quejas? Pregunte quién hará el trabajo y dónde.
- ¿Qué sucede con la cobertura si el distribuidor o el administrador cierra el negocio?
- ¿Se necesita una autorización previa para los trabajos de reparación?
- ¿Existen algunas situaciones en las que se le puede negar la cobertura? Es posible que usted no cuente con protección contra el uso y desgaste ordinario. Además, algunos fabricantes no cumplen con el contrato si usted no sigue sus recomendaciones con respecto a los mantenimientos de rutina.

Retiro del mercado de productos por seguridad

¿Está listo para comprar un vehículo usado u otro producto de segunda mano? Asegúrese de que no ha sido retirado del mercado por razones de seguridad. En algunas ocasiones cuando un producto ha sido retirado del mercado se prohíbe su venta posterior, mientras que otras veces se les pide a los consumidores que lo



devuelvan para ser reemplazado o reparado. A veces, el vendedor ofrece un repuesto que reduce el peligro de utilizar el producto.

Identificar y detener el fraude

El fraude por vía telefónica, por internet o por correo es un grave problema internacional. Los estafadores pueden robar su dinero, su identidad y hasta su autoestima. Protégase teniendo en cuenta las

siguientes señales sospechosas:

- Alguien le solicita que envíe dinero para reclamar una lotería u otro premio o para obtener un crédito o un préstamo.
- Un desconocido le pide que le envíe dinero a través de una transferencia electrónica, la manera más usada por los delincuentes para obtener efectivo de sus víctimas. Si alguien dice que le va a dar dinero, NO existe razón legítima para que le pida como condición que usted haga antes una transferencia electrónica de dinero.
- Un desconocido lo llama afirmando ser un abogado o una autoridad legal ofreciéndole ayuda para recuperar algún dinero (a cambio de un pago).
- Le dicen que una oferta es sólo válida hoy o por corto tiempo.
- El vendedor ofrece “regalos” a cambio de un esfuerzo o pago mínimo.
- Un “técnico” encuentra de pronto un defecto peligroso en su automóvil o en su hogar.
- Se le da poco o ningún tiempo para leer un contrato.

Información sobre productos retirados del mercado

- Para informarse sobre productos retirados del mercado por iniciativa del gobierno llame al 1-800-638-2772 o visite www.recalls.gov/spanish.html.
- Para ver listas de los productos retirados del mercado por iniciativa del gobierno o del fabricante visite <http://www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/noticias.html>.
- Para informarse sobre vehículos y otros equipos retirados del mercado así como información sobre su seguridad llame al 1-888-327-4236 o visite <http://www-odi.nhtsa.dot.gov/> (en inglés).
- Si desea encontrar artículos en español sobre los productos que han sido retirados visite el sitio web www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/noticias.html de la Comisión para la Seguridad de Productos de

Consejos generales para evitar fraudes

- No comparta su información personal. Esto incluye su número de Seguro Social, tarjeta de crédito, datos de la cuenta bancaria, fecha de nacimiento, etc.
- Cuente con un plan. Tener un plan para eliminar una acción potencialmente fraudulenta es una de las mejores formas de protegerse. Piense una excusa que pueda utilizar para rechazar cordialmente una llamada sospechosa, como por ejemplo, "Disculpe, pero éste no es un buen momento".
- Un artículo en venta de repente no está disponible pero le ofrecen "un producto mucho mejor" por algo más de dinero.
- Alguien intenta asustarlo para que compre planes de protección de crédito.
- Una solicitud que aparenta ser un documento del Gobierno dice que por un pequeño pago usted puede reclamar ganancias de un concurso o activos no reclamados. El Gobierno no recauda dinero de esta manera.
- Se le pide información sobre su cuenta bancaria o número de tarjeta de crédito.

La mejor manera de detener el fraude es reportándolo

Si alguien trata de estafarlo o ya lo ha hecho, comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (pág. 71). Esta Comisión reúne evidencia, identifica estilos de fraudes y alerta a las autoridades en los Estados Unidos, Canadá y en el extranjero. Reportando su experiencia, usted puede prevenir que otros se conviertan en víctimas.

Después de comprar

Lo que usted hace después de comprar puede ser tan importante como lo que ha hecho antes de comprar. Estas medidas lo ayudarán a prevenir y a resolver cualquier problema que pudiera presentarse.

- Guarde todos los documentos que reciba al realizar la compra, así como todos los contratos, comprobantes de venta, cheques cancelados, manuales del propietario y documentos de garantía.
- Lea y siga las instrucciones con respecto al producto o al servicio. La forma en que usted utilice o cuide el producto puede afectar su derecho de garantía.

Alimentos y nutrición

Las siguientes sugerencias lo ayudarán a ahorrar dinero al comprar alimentos.

- Lleve una lista. Así será menos probable que compre de más.

- Compre en las tiendas de comestibles que tengan los precios más bajos. Frecuentemente las tiendas pequeñas tienen los precios más caros.
- Compare los precios por onza u otras unidades de precio.
- Aproviéñese de artículos no perecederos a bajo precio.



Opciones de alimentos saludables

Para ayudarlo a elegir alimentos saludables, el gobierno federal publica guías alimentarias en el sitio web www.health.gov/dietaryguidelines/dga2005/document/html/resumenejecutivo.htm. Los reglamentos federales también exigen que muchos alimentos identifiquen en sus etiquetas el contenido de grasa, fibra y nutrientes.

Seguridad de los alimentos

La seguridad de los alimentos en el hogar gira alrededor de tres funciones principales: el almacenamiento, el manejo y la cocción de los alimentos. La mayoría de los expertos coincide en que la práctica de unas pocas reglas simples relativas a la limpieza, la separación, la cocción y el enfriamiento pueden prevenir la mayoría de las enfermedades de origen alimenticio en el hogar. El sitio web www.foodsafety.gov/~fsg/fsgl-es.html es el portal de información gubernamental sobre la seguridad de los alimentos e incluye publicaciones por internet que puede descargar o solicitar.

Estos son algunas fuentes adicionales para obtener más información:

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) (pág. 75)
- Línea Directa para la Seguridad de los Alimentos y Mariscos de la Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU.: 1-800-332-4010
- El sitio web de Fight BAC! de la Asociación para la Educación sobre la Seguridad de los Alimentos (www.fightbac.org/content/view/113/) tiene información sobre la seguridad y manejo de los alimentos.
- Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (pág. 74)
- Servicio de seguridad e inspección de los alimentos del Departamento de Agricultura de EE. UU.,

Consulte estas fuentes para mayor información sobre alimentos y nutrición

- Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés) www.usda.gov/EnEspanol/ (pág. 72)
- Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (FDA, por sus siglas en inglés) <http://www.fda.gov/oc/spanish/> (pág. 74)
- MiPirámide (www.mypyramid.gov/sp-index.html)
- MedlinePlus en español (www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/foodandnutrition.html)

www.fsis.usda.gov/en_espanol/Programas_de_Difusion_BAC/index.asp

- Línea Directa de Información sobre Carnes y Aves del Departamento de Agricultura de EE.UU. 1-888-674-6854

Adelgazar

El Gobierno ha recopilado información sobre cómo controlar su peso y hacer dieta de la Biblioteca Nacional de Medicina de los Institutos Nacionales de la Salud en www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/weightcontrol.html. Para obtener más información, también puede llamar al 1-888-346-3656 o escribir a la Biblioteca Nacional de Medicina, 8600 Rockville Pike, Bethesda, MD 20894.

Si necesita adelgazar, hable con su médico sobre las mejores opciones para usted. La mayoría de los expertos en salud concuerdan en que la forma más adecuada y segura de perder peso es reduciendo moderadamente las calorías que se consumen, ingiriendo una dieta balanceada y haciendo ejercicios. Por lo general, las personas obtienen mejores resultados cuando reducen su ingestión habitual de calorías o cuando aumentan en 500 a 1,000 las calorías que utilizan al día. Esto les permite comer lo suficiente para tener una buena

Atención: riesgos de la cirugía para perder peso

Los procedimientos quirúrgicos para perder peso deben considerarse cuidadosamente y sólo después de que usted y su médico hayan estudiado todas las opciones. Los riesgos y las complicaciones incluyen hemorragias, trombosis venosa profunda, infecciones, úlceras marginales, problemas pulmonares, lesiones del bazo, estenosis, vómitos, síndrome de dumping, deficiencias nutricionales, cálculos biliares y hasta la muerte. NO es una cirugía estética. Los Institutos Nacionales de la Salud tienen información útil y han establecido requisitos mínimos para recomendar estos tipos de cirugías, además de otra información importante, en <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/007199.htm>.

nutrición y, al mismo tiempo, perder una o dos libras a la semana. Evite tácticas dañinas tales como fumar, ayunar, purgarse o hacer uso excesivo de laxantes.

Para asegurarse de perder libras de manera segura y evitar estafas peligrosas o caras, haga estas preguntas:

- **¿Cómo funciona el producto o servicio?** ¿Enfatiza este programa las dietas, el ejercicio o una combinación de ambos?
- **¿Cuánto cuesta?** Pida una lista detallada que incluya los costos de membresía y de las visitas semanales. Pregunte si hay otros gastos por las pruebas de diagnóstico, alimentos, suplementos dietéticos u otros productos en el programa.
- **¿Da resultados?** Solicite ver estudios que respalden los supuestos éxitos. Averigüe cuántas personas participaron en el programa, cuánto peso perdieron y durante cuánto tiempo mantuvieron la pérdida de peso.
- **¿Cuáles son los riesgos?** Obtenga información sobre los posibles efectos secundarios. Consulte a su médico antes de tomar cualquier medicamento por receta, medicamento para perder peso de venta libre o suplemento dietético. Las dietas que requieren restricciones drásticas de alimentos deben ser supervisadas por un médico.
- **¿Cuántas calorías ingerirá al día?** Para las dietas de menos de 1,500 calorías, consulte a su médico para asegurarse de que recibirá todos los nutrientes necesarios.
- **¿Qué capacitación tiene el personal?** Averigüe sobre su capacitación y experiencia.
- **¿Qué tipo de atención recibirá?** ¿Obtendrá asesoramiento personal o apoyo de grupo? ¿Con qué frecuencia?

Las quejas con relación a las afirmaciones fraudulentas de pérdida de peso deben ser dirigidas a la Comisión Federal de Comercio (pág. 71).

Autos

Si piensa comprar o arrendar un auto, los siguientes consejos lo ayudarán a obtener un mejor precio y evitarse problemas.

- Decida qué tipo de auto le conviene más y se adapta a su presupuesto. Lea consejos de seguridad en "Cómo elegir un vehículo seguro" en la pág. 6.
- Tome en cuenta el consumo de gasolina. Un auto que rinde más millas por galón beneficia tanto a su bolsillo como al medio ambiente.
- Verifique quién es el vendedor. Para informarse sobre un concesionario de autos, comuníquese con la oficina

de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 80) y con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81). Si negocia con un particular, verifique el título de propiedad para asegurarse de que está tratando con el dueño del vehículo.

- Pruebe el auto. Condúzcalo a diferentes velocidades y compruebe que puede doblar a la izquierda y a la derecha sin dificultad. En un tramo recto, asegúrese de que el vehículo no se desvíe hacia los costados.
- Negocie por separado. Si va a comprar un auto y piensa entregar su vehículo actual como parte del pago negocie estas transacciones por separado para obtener la mejor oferta en cada una. Obtenga una cotización por escrito antes de acordar con el concesionario la entrega de su vehículo como parte del pago.
- Averigüe con anticipación en su cooperativa de crédito, banco o compañía financiera cuál es la mejor oferta que puede obtener. Fíjese en los gastos totales de financiamiento y en la tasa de interés anual, y no solamente en los pagos mensuales.
- Lea y entienda cada documento que le pidan que firme.
- No tome posesión del vehículo hasta que todos los trámites estén terminados.
- Elija una póliza de seguro que sea adecuada para usted (pág. 42).

Cómo comprar un auto nuevo

Infórmese sobre diferentes vehículos. Varios sitios de internet en español como espanol.autos.yahoo.com y <http://automoviles.aol.com/> pueden ayudarlo a comparar las características y los precios de los autos nuevos. Algunas revistas que ofrecen información en sus ediciones impresas y por internet sobre el desempeño, el servicio y la seguridad de los vehículos son: Consumer Reports (www.consumersreports.org, en inglés), Car and Driver (www.caranddriver.com, en inglés), Edmunds (www.edmunds.com, en inglés) y MotorTrend (www.motortrendenespanol.com o llame al 1-800-800-6848).

- Es más fácil obtener el mejor precio cuando sabe cuánto pagó el concesionario por el auto y los accesorios. Esta información está disponible en varios sitios de internet y en guías impresas de precios. La revista Consumer Reports publica el precio mayorista, que incluye los incentivos que el concesionario recibe del fabricante. Esto permite un cálculo más



Protege el ambiente y ahorra combustible

- Visite el sitio de la Agencia de Protección Ambiental en español, www.epa.gov/espanol/aire.htm (EPA por sus siglas en inglés) para informarse sobre los esfuerzos de esta agencia para mejorar la calidad del aire.
- Vaya a www.fueleconomy.gov (en inglés) para comparar cuántas millas por galón recorren los diferentes modelos de vehículos fabricados desde mediados de la década de los ochenta.
- Si quiere consejos para optimizar el rendimiento de la gasolina en su vehículo, visite el sitio web <http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt064.shtm>

preciso de lo que el concesionario paga por un vehículo.

- Fíjese si el fabricante ofrece reembolsos que disminuirían el costo del vehículo. Dos sitios web que brindan esta información en inglés son www.autopedia.com/html/Rebate.html y www.carsdirect.com.
- Obtenga cotizaciones de varios concesionarios. Averigüe si los precios que le ofrecen incluyen rebajas y reembolsos.
- Evite aceptar productos o servicios adicionales de alto costo y poco valor, como los seguros de crédito, garantías extendidas, membresías en clubes de autos, tratamientos contra la oxidación y acabados en la tapicería. Usted no necesita comprar un seguro de crédito para obtener un préstamo. Lea “Contratos de servicio y garantías extendidas” (pág. 2) y “Atención: seguros de crédito” (pág. 12).

Cómo comprar un auto usado

- Infórmese sobre sus derechos antes de comprar un auto usado. Visite el sitio web en español de la Comisión Federal de Comercio www.ftc.gov/bcp/conline/spanish/autos/s-usedcar.htm o póngase en contacto con la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 80).
- Averigüe con anticipación cuáles documentos va a necesitar para registrar el vehículo. Póngase en contacto con el departamento de vehículos motorizados de su estado.
- Compare los precios de modelos similares en la guía oficial de vehículos usados (www.nadaguides.com, en inglés) que publica la Asociación Nacional de Concesionarios de Autos o en el Kelley Blue Book (www.kbb.com, en inglés). Usualmente, se puede encontrar estas guías en las bibliotecas locales.

- Investigue el historial del vehículo. Pregúntele al vendedor detalles sobre los dueños anteriores, así como sobre el uso y el mantenimiento que ha recibido el auto. También, averigüe si el vehículo ha sufrido daños durante una inundación o en algún choque, si ha sido catalogado como defectuoso o si se le ha hecho retroceder el cuentamillas. El número de identificación del vehículo (VIN, por sus siglas en inglés) lo ayudará a conseguir estos datos.
- El departamento de vehículos motorizados de su estado puede investigar el historial del título de propiedad del vehículo. Allí consta si el auto ha sido declarado pérdida total, ha sido reconstruido o tiene otros defectos.
- Los sitios web en inglés www.carfax.com y www.autocheck.com venden información sobre el historial de los vehículos que obtienen de los departamentos estatales de vehículos y de otras fuentes. Estos informes son útiles, pero no garantizan que el vehículo no haya sufrido ningún accidente.
- La Administración Nacional de la Seguridad del Tráfico en las Carreteras (www.nhtsa.dot.gov, en inglés) mantiene en su sitio web una lista de los VIN de los vehículos que ha utilizado en pruebas de choques simulados y también una base de datos de los boletines de servicio del fabricante.
- El Centro para la Seguridad Vehicular (www.autosafety.org) suministra información en inglés sobre defectos de seguridad, autos que han sido retirados del mercado y autos defectuosos, así como boletines de servicio.
- En www.safetyforum.com puede buscar gratis la base de datos en inglés sobre vehículos defectuosos o “limones” registrados por dueños anteriores.
- Asegúrese de que cualquier declaración de millaje concuerde con el odómetro del vehículo.
- Verifique la garantía. Si la garantía del fabricante sigue vigente, comuníquese con el fabricante para asegurarse de que usted puede continuar usando esa cobertura.
- Infórmese sobre las reglas de devolución del concesionario. Pídalas por escrito y léalas con cuidado.
- Haga revisar el auto por un mecánico capacitado. Hable con el vendedor y acuerde de antemano que usted pagará la inspección si el auto aprueba la revisión, y que el vendedor pagará si se descubren problemas importantes. El mecánico debe revisar el chasis, las llantas, las bolsas de aire y los trenes trasero y delantero del vehículo, así como también el motor.
- Examine con atención los documentos del concesionario. Asegúrese de que usted esté comprando el vehículo y no arrendándolo con opción de compra. Los arrendamientos con opción de compra utilizan términos tales como “pago final” y “millaje base”.

Elija un auto seguro

Las pruebas de choques simulados ayudan a determinar si un auto lo protegerá bien en el caso de un choque real. Las siguientes organizaciones hacen pruebas de choques simulados y dan una calificación a los autos:

- La Administración Nacional de la Seguridad del Tráfico en Carreteras (NHTSA, por sus siglas en inglés). Todos los años, NHTSA realiza pruebas de choque frontal y lateral y mide la protección que los vehículos ofrecen a sus ocupantes. NHTSA evalúa los mecanismos de protección de cada vehículo como bolsas de aire y cinturones de seguridad. Llame gratis al 1-888-327-4236. Marque 2 para hablar con un representante en español o visite www.nhtsa.dot.gov.
- El Instituto de Seguros para la Seguridad en la Carretera realiza una prueba diferente que consiste en un impacto frontal con desplazamiento lateral para evaluar la protección que ofrece la estructura del vehículo. Visite el sitio Web www.iihs.org/spanish/default.html o llame al 703-247-1500 para solicitar una publicación en español.
- La revista Consumer Reports (<http://espanol.consumerreports.org>) publica un informe anual que evalúa de forma exhaustiva la seguridad de los vehículos. La revista da una calificación de seguridad que combina el resultado de las pruebas de choques simulados con las características del vehículo para evitar accidentes: su desempeño en situaciones de emergencia, el freno, la aceleración e incluso la comodidad del conductor.

Para averiguar si el fabricante ha retirado del mercado un vehículo por fallas de seguridad, póngase en contacto con NHTSA (pág. 77). Si un vehículo ha sido retirado del mercado, pídale al concesionario pruebas de que la falla ha sido corregida.

Si su estado lo requiere, los vehículos usados también deberán llevar un adhesivo que demuestre que la inspección de seguridad está vigente.

Atención: “curb stoning” y “title washing”

Se llama “curb stoning” a lo que ocurre cuando un concesionario tiene un auto averiado o de calidad inferior que no puede vender en su lote. El concesionario le entrega el vehículo a un vendedor para que lo venda a través de los clasificados, como si fuera una venta particular. Un informe del historial del título indicará que el título cambió de dueño recientemente y podría revelar que es un vehículo defectuoso o un auto con algún tipo de problema. Desconfíe si el nombre del vendedor es diferente del nombre que aparece en el título.

Se llama “title washing” a lo que ocurre cuando un estafador intenta vender un vehículo que ha sido declarado pérdida total ocultando su historial de daños a un comprador. A pesar de que el título de un vehículo debe mostrar si el auto ha sufrido daños o ha sido declarado pérdida total, algunos estados no documentan los títulos de la misma manera que otros. Al trasladar un vehículo y su título a través de varios estados, los estafadores intentan eliminar las partes del título que indican su historia negativa de daños o pérdida total. La mejor manera de evitar esta trampa es comprar sólo a concesionarios serios y/u obtener una garantía del título por escrito.

Comparación entre comprar a concesionarios o a particulares

En general, comprar a un concesionario es una opción más segura porque usted negocia con una institución, lo que significa que está más protegido por la ley. La Comisión Federal de Comercio (FTC, por su sigla en inglés) obliga a los concesionarios a colocar una guía del comprador en la ventanilla de cada auto o camioneta usada que se encuentre en su local. Esta guía especifica si el vehículo se vende “tal como está” (“for sale as it is”, por su término en inglés) o con una garantía, así como qué porcentaje de los gastos de reparación pagará el concesionario según dicha garantía. Tenga en cuenta que, generalmente, los vendedores particulares tienen menos responsabilidad que los concesionarios en lo que respecta a fallas u otros problemas. Las reglas de la FTC no se aplican a las ventas privadas realizadas entre particulares.

Espere pagar precios más altos a un concesionario que a un particular. Muchos concesionarios inspeccionan sus autos y proporcionan un informe de inspección con cada auto. Sin embargo, esto no sustituye la inspección que usted haga. Algunos concesionarios proporcionan garantías limitadas y la mayoría vende garantías extendidas. Tenga cuidado con las garantías de los concesionarios que sólo cubren el “tren motriz” (“power train”, por su término en inglés) y no ofrecen

cobertura completa. Es mejor comparar garantías de varias fuentes.

Algunos concesionarios proporcionan autos “certificados”. Esto generalmente significa que los autos han pasado por una inspección más minuciosa y vienen con una garantía limitada. Los precios de los autos certificados en general son más altos. Asegúrese de obtener una lista de lo que fue inspeccionado y de lo que está bajo garantía.

Comprar un auto a un vendedor particular puede ahorrarle dinero, pero existen riesgos. El auto puede ser robado, estar averiado o encontrarse todavía bajo un acuerdo de financiamiento. Si un vendedor particular le miente acerca del estado del vehículo, usted puede demandarlo si tiene pruebas y puede encontrarlo. Es muy poco probable que un particular le entregue una garantía por escrito.

Arrendamiento

Cuando usted arrienda un vehículo con derecho a compra, usted paga por usar un auto por un plazo determinado. Es probable que los pagos mensuales por arrendamiento o “leasing” sean inferiores a lo que tendría que pagar por un préstamo para la compra de un auto. Al terminar el contrato de arrendamiento usted no será propietario del vehículo, pero tendrá la opción de comprarlo o renovar el contrato. Para obtener la mejor oferta, siga los siguientes consejos además de las sugerencias generales para comprar un auto (pág. 4).

- Determine si arrendar es la mejor opción para usted. La Ley de Arrendamiento al Consumidor obliga a las compañías a informarle sobre los pagos mensuales y otros gastos. Vaya al sitio web de la Reserva Federal www.federalreserve.gov/pubs/leasing/guide_spanish.htm o llame al 202-452-3244 para recibir información sobre el arrendamiento de vehículos..
- Considere negociar con un agente independiente en vez de con un concesionario. Puede que consiga un acuerdo más favorable. Muchas instituciones

Atención: algunos concesionarios se hacen pasar por particulares

Algunos concesionarios fingen ser vendedores particulares para evitar obligaciones legales y vender autos problemáticos a compradores desprevenidos. No se fíe si un anuncio ofrece sólo un número de celular o especifica una hora para llamar, si el mismo número aparece en varios anuncios o si el vendedor quiere traerle el auto o encontrarse con usted en algún lugar.

Agentes de crédito y de subarrendamiento

Los estafadores suelen aprovecharse de las personas con problemas de crédito que no pueden conseguir un préstamo para comprar un auto. Estos “agentes de crédito” prometen conseguirle un préstamo a cambio de elevadas sumas de dinero. En muchos casos, el “agente” recibe el dinero y desaparece. Los “agentes de subarrendamiento” le cobran dinero para tramitar el “subarrendamiento” o la “adquisición” del préstamo o subarrendamiento del auto de otra persona. En general, estos acuerdos violan el convenio original del préstamo o del arrendamiento. Su vehículo podría ser embargado aunque usted hubiera realizado todos los pagos. Usted también podría tener problemas para asegurar su vehículo.

financieras que ofrecen financiamiento para comprar un auto también ofrecen opciones de arrendamiento.

- Pregunte qué se considera desgaste excesivo del vehículo. Cosas que para usted son parte del desgaste natural del auto, podrían ser consideradas como daños significativos por los que tendría que pagar al término del contrato.
- Averigüe cuántas millas puede recorrer al año. La mayoría de los contratos de arrendamiento permiten de 12,000 a 15,000 millas al año. Cada milla adicional podría costarle entre 10 y 25 centavos.
- Consulte la garantía del fabricante. Asegúrese de que cubra el término completo del contrato y la cantidad de millas que es probable que usted recorra.
- Pregunte qué sucede si usted devuelve el vehículo antes de finalizar su contrato, ya que podrían surgir costos adicionales.
- Pregunte qué sucede si el vehículo sufre un accidente.
- Obtenga por escrito todas las condiciones del contrato. Incluya todos los artículos que vienen con el auto dentro del contrato de arrendamiento para evitar que más tarde le cobren por objetos “faltantes”.

La Reserva Federal ofrece una guía en español (www.federalreserve.gov/PUBS/Leasing/guide_Spanish.htm) con consejos para arrendar vehículos. Para recibir una copia llame al 202-452-3244. Puede hablar en español con un representante.

Retiro del mercado, ley del “limón” y garantías secretas

A veces, un fabricante comete un error en el diseño o la fabricación de un auto. Si los concesionarios reportan cierta cantidad de quejas sobre una pieza específica o sobre el vehículo, es posible que el fabricante autorice la reparación del problema sin costo para los consumidores aunque la garantía haya expirado. Un boletín de servicio

notifica el problema al concesionario y le indica cómo resolverlo. Como a estas reparaciones gratuitas no se les hace publicidad, se las llama “garantías secretas”. La Administración Nacional de la Seguridad del Tráfico en las Carreteras (www.nhtsa.dot.gov) mantiene una base de datos con boletines de servicio presentados por los fabricantes (pág. 77).

Si su vehículo tiene problemas de seguridad, verifique si el fabricante ha retirado ese vehículo del mercado. Los problemas de seguridad que no aparecen en la lista deberán ser reportados a su concesionario, al fabricante del vehículo y a NHTSA. El fabricante tiene la obligación de arreglar sin costo alguno para el consumidor cualquier defecto que comprometa la seguridad del vehículo aunque haya expirado la garantía.

Si su vehículo presenta un problema especial al que nunca parece encontrarle solución, es probable que tenga un auto defectuoso, también conocido como “limón” por su traducción del inglés. Algunos estados tienen leyes para estos casos que exigen el reembolso del dinero o el reemplazo del vehículo si el problema no se ha podido arreglar luego de un número razonable de intentos, así como si usted no ha podido utilizar su auto por cierto número de días. Para averiguar si usted goza de la protección de estas leyes y cuáles son los pasos a seguir para resolver su problema, comuníquese con la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 80). Si usted cree que su vehículo es defectuoso:

- Cada vez que lleve su vehículo a ser reparado, entréguele al concesionario una lista de los problemas.
- Obtenga y guarde copias de las órdenes de reparación en las que aparezcan enumerados los problemas, el trabajo de reparación realizado y las fechas en las que el vehículo estuvo en el taller.
- Comuníquese con el fabricante y con el concesionario para reportar el problema. Ubique al fabricante en el manual de su auto.
- Registre su auto defectuoso en www.safetyforum.com (en inglés) para evitar que otros consumidores lo compren.

El Centro para la Seguridad Vehicular recopila información y quejas acerca de defectos de seguridad, vehículos que han sido retirados del mercado, boletines de servicio y leyes estatales de protección al consumidor en el sitio web www.autosafety.org.

Alquiler

Las leyes federales no cubren el alquiler de autos y camiones por períodos cortos, pero algunas leyes estatales sí lo hacen. Diríjase a la oficina estatal o local de protección al consumidor (pág. 80) para obtener información o presentar una queja.

- Pregunte por adelantado si existen cargos adicionales sobre el precio de alquiler pactado. Puede haber recargos por alquilar o entregar un vehículo en el aeropuerto, cargos por el seguro del automóvil, gastos de combustible, cargos por millaje, impuestos, cargos por conductor adicional y por conductor adicional menor de edad, así como cargos por alquiler de equipo especial como portaesquíes y asientos de seguridad infantil.
- Consulte si la compañía de alquiler verifica el historial de manejo de los clientes cuando se presentan en el mostrador. De ser así, la compañía puede rechazarlo aunque usted tenga una reservación confirmada.
- Verifique con anticipación que no esté duplicando la cobertura del seguro. Si viaja por razones de negocios, es posible que su empleador tenga un seguro que cubra los daños al vehículo si sufre un accidente. También, puede tener cobertura a través del seguro de su propio vehículo, de su membresía en un club de servicio automotor o de la tarjeta de crédito que utilice para reservar el alquiler.
- Revise cuidadosamente el vehículo y las llantas antes de alquilarlo.
- Consulte si debe devolver el auto con el tanque lleno y --si no lo hace-- cuánto le cobrarán por el combustible.
- Pregunte a la compañía de alquiler si requiere un depósito. De ser así, solicite una explicación clara sobre el proceso de reembolso del depósito.

Reparaciones

Cada vez que lleve su vehículo al taller:

- Seleccione un taller confiable con la ayuda de familiares, amigos u organizaciones independientes de consumidores. Busque talleres que exhiban diversas certificaciones vigentes. También debe verificar el historial del taller en su oficina local o estatal de protección al consumidor (pág. 80) o en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81).
- Describa los síntomas. No trate de adivinar el problema.
- Deje bien en claro que el arreglo no podrá comenzar hasta que usted reciba una cotización por escrito y dé su aprobación. Nunca firme una orden de reparación en blanco. Si no es posible determinar el problema cuando usted está presente, insista en que lo contacten para pedirle su autorización cuando encuentren el problema.
- Pídale al taller que le entregue las partes usadas que fueron cambiadas.
- Si una reparación está cubierta por la garantía, siga las instrucciones al pie de la letra.

- Obtenga por escrito una lista de todas las reparaciones realizadas bajo la garantía.
- Guarde copias de todos los documentos.

Algunos estados, ciudades y condados tienen leyes especiales que regulan las reparaciones de vehículos. Para más información sobre las leyes de su estado, comuníquese con la oficina local o estatal de protección al consumidor (pág. 80). Una guía al consumidor sobre reparaciones de autos en inglés está disponible en www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/aut13.pdf. También puede llamar gratis al 1-877-382-4357, para español presione el 9.

Embargo

Cuando usted solicita dinero para comprar un auto o un camión, el prestamista no puede entrar en su casa, ni amenazar físicamente a nadie mientras se lleva el auto, pero puede embargar el vehículo si usted no cumple con un pago o infringe de alguna otra manera el contrato. También, debe saber que el prestamista puede:

- Embargar el vehículo con causa justificada y sin previo aviso.
- Exigir que usted cancele completamente el saldo del préstamo para poder recuperar la posesión del vehículo.
- Vender el vehículo en una subasta.
- Demandarlo con la intención de recuperar la diferencia monetaria entre el precio que recibió por el vehículo en la subasta y lo que usted le debe.

Si usted sabe que va a retrasarse en un pago, hable con el prestamista para tratar de resolver el asunto. Si llegan a un acuerdo, asegúrese de ponerlo por escrito. Para averiguar si su estado le brinda otros derechos adicionales, comuníquese con su oficina estatal o local de protección al consumidor (pág. 80).

Comprar desde el hogar

Usted puede pedir todo tipo de productos desde la comodidad de su hogar, utilizando el teléfono, el correo o una computadora. Sin embargo, a pesar de estas ventajas, suele haber quejas por entrega tardía, envío de artículos equivocados o dañados y cargos ocultos. Para evitar problemas y facilitar su solución, asegúrese de seguir los consejos en la lista que aparece en “Antes de comprar” (pág. 1). Además:



- **Desconfíe de las direcciones con apartados postales y de vendedores localizados en otros países.** Posteriormente podría ser difícil encontrar al vendedor para resolver el problema.
- **Infórmese sobre el precio total.** Asegúrese de que incluya todos los gastos: envío, seguro e impuestos. Los cupones y otros descuentos deben ser descontados como corresponde.
- **Asegúrese de lo que está comprando.** Preste atención a palabras tales como “renovado”, “reacondicionado”, “de liquidación” o “descontinuado”.
- **Proporcione el número de su tarjeta de crédito, de débito o de cuenta bancaria solamente si utiliza una de estas cuentas para pagar, nunca para demostrar su identidad.**
- **Mantenga un registro de su compra.** Anote cuál producto pidió, cuándo lo hizo, el precio y la forma de pago (cheque, giro postal, tarjeta de débito, etc.). Conserve también cualquier información que el vendedor le facilite, por ejemplo, la descripción del producto, la fecha de entrega, las políticas de cancelación y privacidad, las garantías y otros números de confirmación del pedido.
- **Lleve el control de su pedido.** Si éste llega tarde, consulte a continuación “Sus derechos al comprar desde el hogar”.

Sus derechos al comprar desde el hogar

Cuando usted pide algo por correo, teléfono, fax o computadora, la Comisión Federal de Comercio le exige a la compañía lo siguiente:

- Enviar el producto dentro del plazo convenido o, en caso de no haberse determinado una fecha de entrega específica, dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha en que recibieron su pedido.
- Notificarle si el envío no puede realizarse a tiempo, y darle la posibilidad de esperar más tiempo u obtener el reembolso del dinero.
- Anular su pedido y devolverle el pago si no pueden cumplir con la nueva fecha de entrega, a menos que usted acepte otra demora.

Si usted anula el pedido, la empresa deberá reembolsarle el dinero dentro de los siete días siguientes, o en caso de que usted hubiera pagado con tarjeta, deberán ingresar el dinero en su cuenta en el próximo ciclo de facturación. La empresa no puede sustituirlo por un crédito de la tienda. Si al momento de realizar el pedido usted solicitó la apertura de una cuenta de crédito de la tienda, la empresa tiene 20 días adicionales para enviar el producto, a fin de disponer de tiempo para procesar su solicitud.

Los pedidos de servicios como por ejemplo, la impresión de fotos, venta de semillas y plantas, órdenes de pago

contra reembolso y transacciones tales como las de los clubes de lectores y de música, están contempladas en otra norma de la Comisión Federal de Comercio. También, pueden aplicarse leyes o reglamentos estatales. En caso de sospechar de alguna violación, notifique a su oficina estatal o local de protección al consumidor (pág. 80) y a la Comisión Federal de Comercio (pág. 71).

Ventas a domicilio

Las ventas a domicilio son riesgosas para el consumidor ya que muchos estafadores se aprovechan de este método de venta para sorprender a las personas y quitarles su dinero en su propia casa. Es por eso que usted debe tener las siguientes precauciones si le abre la puerta a un vendedor ambulante:

- Mantenga la seguridad de su hogar. Usted no debe permitir que ningún desconocido entre en su casa bajo ninguna excusa, ni debe dar información que comprometa su seguridad personal.
- Pida ver alguna identificación o permiso de trabajo. Muchas localidades exigen que los vendedores ambulantes obtengan un permiso para realizar sus labores. Además, los vendedores legítimos tienen por ley que informarle sobre el período de reflexión de tres días que usted tiene para cambiar de parecer. (ver pág. 11).
- No se deje presionar. A veces, los vendedores ambulantes utilizan métodos de presión para convencerlo sobre las supuestas ventajas de la compra. No se deje intimidar, ni hacer sentir culpable.
- No actúe impulsivamente. Aunque usted crea que la oferta es buena, recuerde que usted no ha tenido la

Atención: donaciones a instituciones benéficas

Investigue antes de realizar una donación. Algunos estafadores utilizan nombres similares a los de ciertas instituciones benéficas conocidas o fingen recaudar dinero para agencias del orden público, tanto estatales como locales.

Pida información por escrito, incluyendo la cantidad de dinero recaudado que realmente se utiliza para fines benéficos.

Pregunte en la Secretaría de Estado si la institución en cuestión está inscrita para solicitar dinero en el estado donde usted reside.

Solicite información sobre las instituciones benéficas en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81) y en otras entidades como www.give.org (en inglés), www.charitywatch.org (en inglés) y www.guidestar.org (en inglés). Ver también “Vendedores jóvenes”.

oportunidad de comparar precios, ni productos y podría estar pagando de más por un producto mediocre.

- No pague hasta que reciba el producto y nunca utilice dinero en efectivo. Recuerde que el vendedor ambulante puede desaparecer tan fácilmente como llegó, y usted podría perder su dinero.

Si usted cree que ha sido víctima de una estafa, repórtelo de manera inmediata a la policía y la oficina de protección al consumidor de su localidad.

Período de reflexión de 3 días

Si usted adquiere un producto desde su hogar, podría disponer de tres días para anular la compra. El período de reflexión también se aplica a las compras de \$25 o más realizadas en su lugar de trabajo y en lugares alquilados temporalmente por el vendedor, como habitaciones de hoteles o moteles, centros de convenciones, ferias y restaurantes. La Comisión Federal de Comercio es la encargada de hacer cumplir la norma del período de reflexión que obliga a los vendedores a decirle al comprador que dispone de tres días hábiles, a partir de la fecha de compra, para cambiar de parecer. Al momento de la venta, el vendedor deberá darle dos copias fechadas de un formulario de anulación (una para guardar y otra para enviar), así como una copia de su contrato o un recibo con el nombre y la dirección del vendedor y la información sobre su derecho de anulación. El contrato o recibo deberá estar redactado en el mismo idioma que se utilice en la venta.

Para anular una compra, usted debe firmar y fechar una de las notificaciones de anulación y enviarla por correo certificado, con el matasellos con fecha anterior a la medianoche del tercer día hábil posterior a la compra. Los sábados se consideran días laborables, pero no así los domingos, ni los días feriados reconocidos por ley. Conserve la otra notificación de anulación. Si no recibió este formulario al momento de la compra, su período de reflexión de tres días no comienza hasta que el vendedor le entregue el formulario. Usted también puede escribir su propia nota para anular el pedido.

Una vez que lo haya anulado, se le deberá enviar el reembolso dentro de un plazo de 10 días. El vendedor deberá notificarle la fecha en que el producto será recogido, así como devolverle todos los abonos que usted hizo a la cuenta. Dentro del plazo de 20 días, el vendedor deberá recoger los artículos o reembolsarle el dinero de los gastos de envío.

Tenga en cuenta que hay situaciones en las que la regla del período de reflexión no es aplicable:

- Usted realizó la compra en su totalidad por correo o por teléfono.
- La venta fue el resultado de un contacto anterior con el vendedor en un local comercial permanente.

Atención: vendedores jóvenes

Algunas compañías con fines de lucro utilizan personas jóvenes para vender de puerta en puerta revistas y otros productos. Ellos engañan a los consumidores para hacerles creer que recaudan dinero para instituciones de beneficencia legítimas, debido a que los consumidores tienden a apoyar a los jóvenes y a los programas juveniles. Si una persona joven le pide dinero para obras de caridad, pídale una identificación para verificar el nombre, dirección y propósito de la organización. Si el joven no puede brindarle esta información, pídale que se retire. Notifique de cualquier persona sospechosa a su departamento de policía local y/o comuníquese con la división de explotación infantil del departamento de trabajo de su estado, que aparece en el directorio telefónico. Aunque esté satisfecho con la información proporcionada, no se sienta obligado a hacer ninguna compra o a contribuir.

- Usted firmó un documento en el que renuncia a su derecho a anular.
- Su compra no está destinada principalmente para uso personal, familiar o doméstico.
- Usted compró bienes raíces, seguros, acciones o un vehículo de motor.
- Usted no puede devolver el producto en las mismas condiciones en las que lo recibió.
- Usted compró objetos de arte o artesanías en una feria, un centro comercial, un centro cívico o una escuela.

Recuerde que si usted pagó con tarjeta de crédito y tiene problemas para obtener su reembolso, también puede disputar la cantidad con su compañía de tarjeta de crédito, conforme a la Ley de Facturación Justa de Crédito.

Crédito

Como sucede con todas sus compras, el crédito tiene un precio, por lo que conviene comparar precios antes de decidirse. A través de internet, usted puede ahora comparar las ofertas de crédito locales con las de otras instituciones financieras a nivel nacional. Si desea obtener informes actualizados de las tasas de interés sobre créditos hipotecarios, préstamos para la compra de autos, tarjetas de crédito, préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda y otros productos bancarios, visite www.bankrate.com (en inglés). Para una lista de tarjetas de crédito, www.cardlocator.com (en inglés).

La Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito lo protege al hacer tratos con entidades que suelen ofrecer crédito, incluyendo bancos, compañías financieras,



tiendas, compañías de tarjetas de crédito y cooperativas de crédito. Cuando usted solicita un crédito, el acreedor no puede:

- Preguntar sobre o tomar en cuenta su sexo, raza, país de origen o religión.
- Preguntar sobre su estado civil o sobre su cónyuge, en el caso de estar casado(a), a menos que usted solicite una cuenta conjunta, dependa de los ingresos de su cónyuge o viva en un estado donde los bienes de cada uno de los cónyuges pertenezcan a ambos (Arizona, California, Idaho, Luisiana, Nevada, Nuevo México, Texas y Washington).
- Preguntar sobre sus planes en cuanto a tener o criar hijos.
- Negarse a tomar en cuenta los ingresos por asistencia social o por una pensión alimenticia recibida con regularidad.
- Negarse a considerar sus ingresos debido a su sexo o estado civil o porque provengan de un empleo de tiempo parcial o beneficios por jubilación.

Usted tiene derecho a:

- Que en el crédito figure su nombre completo, su nombre de pila y el apellido de su cónyuge, o su nombre de pila y un apellido combinado.
- Tener un consignatario diferente de su cónyuge, si fuera necesario.

Atención: seguros de crédito

Cuando usted obtiene un préstamo para realizar alguna compra importante, probablemente le traten de vender un seguro de crédito. La compañía de su tarjeta de crédito también puede alentarle a adquirir un seguro de crédito. Pueden promocionar la cobertura como una manera de protegerlo en caso de que su propiedad resulte dañada o se pierda. Otras ofertas de seguros de crédito prometen cumplir con los pagos del crédito si usted pierde su trabajo, queda incapacitado o fallece. Casi siempre es mejor adquirir seguros comunes de propiedad, de vida o de incapacidad en lugar de seguros de crédito.

- Mantener su propia cuenta, luego de haber cambiado su nombre o estado civil, o de haberse jubilado, a menos que el acreedor tenga pruebas de que usted no está en condiciones de pagar o no tiene intenciones de hacerlo.
- Saber el motivo por el cual su solicitud de crédito fue rechazada. El acreedor deberá explicarle los motivos específicos del rechazo, o decirle que usted tiene derecho a saberlos, si lo solicita dentro de los 60 días posteriores al rechazo.
- Tener cuentas conjuntas con su cónyuge, que sean reportadas con ambos nombres.
- Saber cuánto le costará el préstamo.

Para información adicional sobre créditos, consulte "Comprar una vivienda" y "Comprar un auto" o visite el

Tarjetas de crédito robadas o extraviadas

Llame de inmediato al emisor de la tarjeta cuando sospeche que le han robado o se le haya extraviado una tarjeta de crédito o de débito. Muchas compañías tienen números de llamada gratis y servicio de 24 horas para dichas emergencias.

Por ley federal, en cuanto denuncia la pérdida o el robo de una tarjeta, usted no tiene responsabilidad adicional por cargos no autorizados. En todo caso, su responsabilidad máxima según las leyes federales es de \$50 por tarjeta.

sitio web www.ftc.gov/credito. También, puede contactar al Centro de Asesoría de Vivienda del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (línea gratuita 1-800-569-4287, para español presione el 2) y la Comisión Federal de Comercio (pág. 71).

Tarjetas de crédito

Lo más probable es que usted haya recibido por correo ofertas de tarjetas de crédito "pre-aprobadas". Examine cuidadosamente la letra pequeña antes de aceptar cualquier oferta de tarjeta de crédito o débito. Busque:

- **La tasa de interés anual (APR).** Si la tasa de interés fuera variable, ¿cómo se determinaría y cuándo podría variar?
- **La tasa periódica.** Se trata de la tasa de interés utilizada para calcular los gastos de financiamiento sobre su saldo en cada período de facturación.
- **La cuota de membresía anual.** Mientras que algunas tarjetas no cobran cuota anual, otras le cobrarán una cantidad cada año por ser titular de la tarjeta de crédito.
- **El período de gracia.** Se trata de la cantidad de días que usted dispone para pagar la cuenta, antes de que comiencen a correr los cargos de financiamiento.

Sin dicho período, es posible que usted deba pagar intereses desde el día en que use la tarjeta, o desde el ingreso de la compra a su cuenta.

- **Los cargos de financiamiento.** La mayoría de los prestamistas calculan los gastos de financiamiento utilizando un saldo de cuenta medio diario el cual corresponde al promedio de su saldo pendiente diario según el ciclo de facturación. Busque ofertas que utilicen un saldo ajustado, que resta su pago mensual de su saldo inicial. Este método generalmente tiene los cargos de financiamiento más bajos. Evite aquellas ofertas que utilicen el saldo previo para calcular lo que usted adeuda, ya que este método es el que tiene los cargos de financiamiento más altos. Tampoco olvide verificar si existe un cargo de financiamiento mínimo.
- **Otros cargos.** Averigüe si se cobran cargos especiales por adelantos de efectivo, por pagos fuera de término o por sobrepasar el límite de crédito. Algunas compañías cobran un cargo mensual, independientemente de que usted use o no su tarjeta.

La Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargo obliga a las compañías emisoras de tarjetas de crédito y de débito a incluir esta información en las solicitudes de crédito. La Comisión Federal de Comercio ofrece una amplia gama de publicaciones gratuitas sobre crédito y derechos de los consumidores en <http://www.ftc.gov/bcp/online/edcams/gettingcredit/espanol/protegetu.html>.

Comparar tarjetas

- La Comisión Federal de Comercio tiene un sitio en español que cuenta con un folleto gratuito dedicado al uso ilegal de tarjetas de crédito y fraudes, www.ftc.gov/bcp/online/edcams/gettingcredit/espanol/fraudede.html.
- El sitio web en inglés www.bankrate.com brinda en forma gratuita información y consejos sobre tarjetas de crédito.
- El sitio web en inglés www.cardweb.com enumera tarjetas de crédito y ofrece boletines informativos por correo electrónico, preguntas frecuentes y calculadoras financieras.

A partir del 1 de septiembre de 2005, todos los consumidores tienen derecho a recibir un informe de crédito anual sin costo alguno por parte de cada una de las tres agencias de informe de crédito más importantes: Equifax, Experian y TransUnion. Para pedir su informe debe ingresar a www.annualcreditreport.com (en inglés) o llamar al 1-877-322-8228. El sitio web www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt156.shtm, tiene información en español sobre el informe de crédito anual gratuito.

La tres mayores agencias de informe de crédito son las siguientes:

Equifax: 1-800-685-1111 o www.equifax.com (en inglés). Para colocar una alerta de fraude en su informe de crédito: 1-888-766-0008.

Experian: 1-888-397-3742 o www.experian.com (en inglés). Para colocar una alerta de fraude en su informe de crédito: 1-888-397-3742.

TransUnion: 1-800-916-8800 o www.transunion.com (en inglés). Para colocar una alerta de fraude en su informe de crédito: 1-800-680-7289.

- El sitio web en inglés www.cardratings.com enumera y examina tarjetas de crédito, también ofrece consejos y calculadoras financieras.

Quejas

Para presentar una queja sobre un problema con la compañía de su tarjeta de crédito, comuníquese primero con la compañía e intente resolver el problema. Si no puede solucionar dicho problema, pregunte por el nombre, dirección y número de teléfono de su agencia reguladora.

Si la palabra nacional aparece en el nombre o si las letras N.A. aparecen al final del nombre, la Oficina del Contralor supervisa sus operaciones.

Para presentar una queja sobre una agencia de crédito, una tienda por departamentos u otra institución financiera asegurada por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos, comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (pág. 71). Llame gratis al 1-877-382-4357. Para español presione el 9. También, puede presentar una queja por internet en www.ftc.gov/bcp/online/edcams/ojo/s-partner.htm. Pulse en "Presente una Queja".

Informes de crédito

Un informe de crédito contiene información sobre su trabajo y lugar de residencia, así como sobre la manera en que paga sus cuentas y si ha sido demandado, arrestado o se ha declarado en bancarrota. Las agencias de informe de crédito recopilan estos datos y se los venden a acreedores, empleadores y aseguradores, entre otros.

FICO y VantageScore

Históricamente, FICO ha sido el sistema de clasificación de crédito más conocido. La información en su informe de crédito se utiliza para calcular su puntuación de crédito FICO, un número generalmente entre 300 y 850 que indica el nivel de riesgo que usted representa como prestatario. Cuanto mayor sea la puntuación que usted obtenga, menor será el riesgo que represente para los acreedores. Los informes de crédito gratuitos no

contienen su puntuación FICO. Usted puede adquirir su puntuación de crédito comunicándose con las agencias de informe de crédito. Las tres principales agencias de informe de crédito ofrecen además un servicio 3-en-1 para que usted no tenga que comunicarse con cada agencia por separado. Si usted está dispuesto a pagar para conocer su puntuación FICO, visite el sitio web en inglés www.myfico.com.

VantageScore es una técnica de clasificación nueva, la primera desarrollada de manera conjunta por las tres agencias de informe de crédito. Este modelo permite una puntuación más predecible para los consumidores, incluso para aquellos con historiales de crédito limitados, reduciendo así la necesidad de los acreedores de revisar manualmente la información de crédito. VantageScore cuenta con una escala común de puntuación de 501 hasta 990. Los puntajes más altos representan menos probabilidad de riesgo. Un beneficio clave de VantageScore es que mientras que las tres agencias de crédito más importantes tengan la misma información con respecto a su historial de crédito, usted recibirá la misma puntuación por parte de cada una de ellas. Una puntuación diferente le advierte que hay discrepancias en su informe.

Información negativa en su informe de crédito

La información negativa relacionada con su uso del crédito puede permanecer en su informe de crédito por siete años; la información sobre bancarrota, 10 años; la información sobre embargos por impuestos impagos 15 años y la información sobre una demanda o sentencia en su contra que no haya sido cancelada puede permanecer en el informe durante siete años o hasta que caduque la ley de prescripción (el período que sea mayor). Los nombres de las empresas que hayan solicitado su reporte de crédito se mantendrán por dos años.

Si alguien le negara crédito, vivienda, seguro o empleo a consecuencia de un informe de crédito negativo, deberá darle a usted el nombre, domicilio y número telefónico de la agencia que le proporcionó dicho

informe. Si una compañía le niega un crédito basándose en la información del informe de crédito, según la Ley de Informes de Crédito Justos (FCAR, por sus siglas en inglés), usted tiene derecho a solicitar un informe gratuito dentro de los 60 días posteriores.

Si en su informe de crédito aparece información inexacta o incompleta:

- Comuníquese tanto con la agencia de información de crédito como con la compañía que le suministró la información a la agencia.
- Notifique a la agencia de informe de crédito por escrito la información que usted considera que es inexacta.

Según la Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, el proveedor de dicha información deberá investigar y notificar los resultados a la agencia de informe de crédito.

Si se llega a la conclusión de que la información es incorrecta, el proveedor deberá notificar a todas las agencias de informe de crédito que operan a nivel nacional para que su expediente sea corregido. Si la investigación no resuelve su problema, solicite que su declaración sobre la disputa sea incluida en su expediente. Cada vez que la agencia reporte la información negativa, deberá incluir una notificación sobre su disputa.

Si la información negativa es correcta, solamente el tiempo, el trabajo esforzado y un plan personalizado de pago de su deuda podrán mejorar su informe de crédito. Existen compañías de reparación de crédito que anuncian que pueden eliminar su mal crédito a cambio de una suma considerable. No crea lo que le dicen.

Según la Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, las compañías de reparación de crédito no pueden exigirle que usted pague hasta que éstas no hayan concluido los servicios acordados. Asimismo, éstas deberán darle:

- Un ejemplar del manual "Derechos Crediticios de los Consumidores Bajo la Ley Estatal y Federal", antes de que usted firme un contrato.
- Un contrato por escrito en el que se detallen sus derechos y obligaciones.
- Tres días para anular sin tener que pagar ningún tipo de honorarios.

Algunas compañías de reparación de crédito prometen ayudarlo a establecer una identidad crediticia totalmente nueva. Tenga en cuenta que usted puede ser acusado de fraude si utiliza el correo o el teléfono para solicitar crédito suministrando información falsa. También, constituye un delito federal mentir en una solicitud de préstamo o de crédito, suministrar un número de



Cuidado con las ofertas de saltarse un pago

Si su entidad crediticia le ofrece saltarse un pago mensual de su crédito sin aplicarle multas, no le está haciendo ningún favor, ya que todavía deberá pagar los gastos de financiamiento sobre el saldo que adeuda. Además, probablemente se sigan acumulando intereses sobre compras realizadas luego de la fecha de vencimiento del pago que usted se saltó.

Seguro Social falso u obtener de manera fraudulenta un Número de Identificación de Empleador del Servicio de Impuestos Internos.

Si usted ha perdido dinero a consecuencia de haber sido engañado por una compañía de reparación de crédito, diríjase a su oficina estatal o local de protección al consumidor (pág. 80) o a la Comisión Federal de Comercio (pág. 71).

Consejos para obtener un mejor puntaje de crédito

- Pague sus cuentas a tiempo. Las cobranzas y los pagos en mora afectan negativamente su puntaje.
- Mantenga bajos sus saldos de cuentas de tarjeta de crédito y otros créditos renovables. Las deudas altas pendientes de pago disminuyen su puntaje de crédito.
- Solicite y abra créditos nuevos solamente si es necesario. No abra una cuenta sólo para obtener un mejor crédito ya que es probable que no incremente su puntaje.
- Pague la totalidad de su crédito en lugar de movilizarlo. Adeudar una cantidad igual, pero con menos cuentas abiertas puede disminuir su puntaje.
- Desconfíe de ofertas para mejorar su puntaje de crédito. No existe una forma fácil o inmediata de hacerlo. Para mejorar su historial de crédito, se necesita tiempo.

Disputas sobre facturaciones de crédito

Si usted encuentra un error en la facturación de una tarjeta de crédito o de débito, según la Ley de Facturación Justa de Crédito, usted tiene derecho a disputar dicho error. La ley define los errores de facturación de la siguiente forma: créditos erróneos por pagos, gastos que usted no realizó y cobros por bienes o servicios que usted no recibió o que no coincidían con lo acordado.

Usted deberá escribirle al acreedor dentro de los 60 días posteriores al envío por correo (según la fecha del matasellos) de la primera facturación en que figure el cargo en disputa. Si usted se da cuenta del problema una vez transcurridos los 60 días, aún tiene posibilidades de disputar el cargo.

- Envíe una carta a la dirección que aparece en la factura. No envíe la carta junto con el pago.
- Sea específico. En la carta, dé su nombre y número de cuenta, fecha y cantidad que está disputando y una explicación completa del motivo por el cual disputa dicho cargo.
- Envíe su carta por correo certificado y con una solicitud de acuse de recibo, si desea asegurarse de que ha sido recibida.

Si usted cumple estos requisitos, el acreedor o el emisor de la tarjeta deberá acusar recibo de su carta por escrito dentro de los 30 días posteriores a haberla recibido,

Atención: tasas de introducción

Algunas tarjetas son promocionadas con tasas de interés iniciales muy bajas, llamadas “tasas de introducción”. La tasa es baja por un período corto, por lo que son un buen negocio si usted sabe que puede cancelar su deuda mientras la tasa es baja. Pero si el período de tasa promocional se termina y usted todavía debe dinero, podría acabar pagando una tasa más alta que la que habría pagado de no haber existido la tasa de interés inicial. Además, un sólo pago fuera de término podría cancelar la tasa de introducción.

así como llevar a cabo una investigación dentro de los próximos 90 días.

Mientras la factura esté siendo investigada, usted no tiene obligación de pagar la cantidad en disputa. El acreedor no puede intentar cobrar dicha suma y tampoco puede reportarlo como moroso, ni cerrar o restringir su cuenta.

- Si en efecto existiera un error, el acreedor deberá acreditar la cantidad a su cuenta, y retirar todo cargo por financiamiento o por mora relacionado con dicho error. Por cualquier otra cantidad aún pendiente de cobro, usted tiene derecho a recibir una explicación, así como copias de los documentos que demuestren que usted adeuda dicha cantidad.
- Si la factura fuera correcta, usted deberá ser notificado por escrito acerca de la cantidad adeudada y el motivo de dicha deuda. En ese caso, usted deberá pagar la cantidad disputada y cualquier otro cargo por financiamiento.

¿Qué sucede si usted no está de acuerdo con la decisión del acreedor? En ese caso, usted puede apelar la decisión ante la Oficina de Contralor de la Moneda (pág. 79).

Cobro de deudas

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas se aplica a quienes, en nombre de los acreedores, se dedican a cobrar deudas personales y familiares, que incluyen préstamos para la compra de autos, hipotecas, cuentas de crédito y dinero adeudado por facturas médicas. Un cobrador de deudas es alguien que ha sido contratado para cobrar el dinero que usted adeuda.

Luego de que el cobrador se haya puesto en contacto con usted por primera vez, éste tiene cinco días para enviarle una notificación, en la que indique el nombre del acreedor, la cantidad de la deuda y lo que debe hacer usted si considera que no adeuda tal dinero.

Si usted adeuda el dinero o parte de éste, comuníquese con el acreedor para acordar el pago.

Si usted considera que no adeuda el dinero, comuníquese con el acreedor por escrito y envíe una copia a la agencia de cobro junto con una carta en la que

solicite que no lo contacten más. Un cobrador de deudas no podrá:

- Comunicarse con usted en horas poco razonables, como por ejemplo, antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., a menos que usted esté de acuerdo.
- Comunicarse con usted en su trabajo, si usted ya le ha indicado que su empleador no le permite ese tipo de situaciones.
- Comunicarse con usted con posterioridad al envío de la carta en que usted solicitó que no lo contacten, excepto para notificarle que el cobrador o acreedor tiene planes de llevar a cabo una medida específica.
- Comunicarse con sus amigos, familiares, con su empleador u otros, excepto para averiguar su domicilio y lugar de trabajo.
- Hostigarlo con amenazas de perjudicarlo, mediante lenguaje grosero o con reiteradas llamadas telefónicas.
- Anunciarle falsamente que usted será arrestado.
- Amenazarlo con deducir dinero de su salario o demandarlo, a menos que la agencia de cobro o el acreedor considere proceder de tal forma, y que esto sea legal.

Para presentar una queja, comuníquese con su agencia estatal o local de protección al consumidor (pág. 80) o con la Comisión Federal de Comercio (pág. 71).

Deudas fuera de control

Existen servicios de asesoramiento destinados a ayudar a quienes necesitan presupuestar y pagar sus cuentas. Entre las instituciones que ofrecen asesoramiento de crédito, gratuito o a bajo costo, se encuentran las cooperativas de crédito avaladas federalmente, las oficinas de extensión cooperativa, centros de servicio a familias de personal militar y organizaciones religiosas.

Asistencia para la administración de deudas

Varias organizaciones nacionales sin fines de lucro también suministran información y ayudan a las personas con problemas de deudas a través del teléfono y de Internet:

- American Consumer Credit Counseling. Visite www.creditoayuda.com o llame al 1-800-769-3571. Para español presione el 8.
- InCharge Institute of America. Visite el sitio web www.incharge.org/Credit_Counseling/GettingStarted/GetStartedEsp.aspx o llame al 1-800-565-8953.
- Money Management International. Visite es.moneymanagement.org/ o llame al 1-866-899-9347.

Las agencias locales sin fines de lucro que ofrecen programas educativos sobre el manejo de dinero y ayuda en el desarrollo de planes de pagos de deudas operan bajo el nombre de Servicio de Asesoría al Consumidor en Materia Crediticia y son miembros de la Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito. Llame al 1-800-682-9832 para ayuda en español o visite www.nfcc.org (en inglés).

Por lo general, una compañía que brinda servicio de asesoramiento negociará pagos más bajos con sus acreedores y luego hará los pagos utilizando el dinero que usted le enviará mensualmente. El costo del establecimiento de este plan de administración de deudas no corre por cuenta de usted, sino por cuenta del acreedor. Para encontrar la mejor compañía de asesoramiento en su caso, haga las siguientes preguntas:

- **¿Qué servicios ofrecen?** Busque una organización que ofrezca asesoramiento sobre presupuesto y clases sobre administración de dinero, así como un plan de administración de deudas.
- **¿Brindan información gratuita?** No utilice los servicios de organizaciones que cobran por brindar información o que primero le pidan muchos detalles sobre su problema.
- **¿Cuáles son sus honorarios?** ¿Tienen honorarios establecidos y/o mensuales? Por lo general, un honorario medio es de \$10. Si usted paga mucho más que eso, tal vez le estén tendiendo una trampa.
- **¿Cómo funcionará el plan de administración de la deuda?** ¿Qué deudas pueden ser incluidas en el plan? ¿Recibiré informes periódicos en mis cuentas?
- **Pregunte si el asesor puede lograr que sus acreedores bajen o eliminen los intereses y cargos de su deuda.** Si le responden afirmativamente, verifíquelo con sus acreedores.
- **Pregunte qué sucedería si usted no pudiera hacer los pagos.** Si una organización le responde que no lo ayudará porque usted no les puede pagar, busque ayuda en otro lugar.
- **¿Lo ayudará su asesor a evitar problemas futuros?** Obtener un plan para evitar la acumulación de deudas en el futuro es tan importante como resolver el problema de la deuda inmediata.
- **Solicite un contrato.** Todas las promesas verbales deberán figurar por escrito antes de que usted realice cualquier pago.
- **¿Están acreditados o certificados sus asesores?** Las agencias de asesoramiento de crédito legítimas están afiliadas a la Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito o a la Asociación de Agencias Independientes de Asesoramiento sobre Créditos al Consumidor.

Alerta: “alivio de la deuda” puede significar quiebra

La Comisión Federal de Comercio advierte a los consumidores que lean entre líneas cuando se encuentren con anuncios publicados en periódicos o guías telefónicas que prometan alivio de la deuda. En realidad, este alivio puede involucrar la declaración de quiebra. Generalmente, se utilizan frases tales como:

“Consolide sus cuentas en un pago mensual sin solicitar un préstamo”.

“Conserve su propiedad”.

“Detenga el acoso crediticio, las ejecuciones hipotecarias, los embargos y la retención de su salario”.

“¡Cancele sus deudas! ¡Consolide sus cuentas!”.

“Aproveche la protección y la asistencia que le brinda la ley federal. Por una vez, permita que la ley funcione a su favor”.

Lamentablemente, las compañías de asesoramiento de crédito honradas tienen muchos rivales que están más interesados en tomar su dinero que en ayudarlo. Pueden hacerle más mal que bien. Los indicadores de riesgo son:

- **Honorarios altos y por adelantado.** Una agencia de asesoramiento de crédito con buena reputación le enviará información gratuita sobre los servicios que provee sin pedirle detalles de ningún tipo sobre su situación.
- **Promesas poco realistas.** Algunas compañías alegan falsamente que pueden resolver problemas con poco dinero o eliminar la información negativa existente en su informe de crédito.

Consulte los registros de quejas de su oficina local de protección al consumidor (pág. 80) y de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81) para comprobar si se han presentado quejas contra la compañía en cuestión.

Bancarrotas personal

Por lo general, declarar la quiebra debe ser considerado como un último recurso para saldar deudas porque los resultados son duraderos y de mayor alcance. La Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor estableció reglas más estrictas para los consumidores y abogados.

El proceso para declarar la quiebra es ahora más difícil para los deudores:

- Los deudores deben presentar más documentos, incluso declaraciones detalladas del ingreso neto mensual, prueba de ingreso (recibos de pago) de los últimos 60 días y declaraciones de impuestos del año anterior (cuatro años para el Capítulo 13).

- Para saldar las deudas, los deudores deben recibir asesoramiento de crédito antes de declararse en quiebra y un curso educativo posterior.
- Los deudores deben afrontar cargos más altos para declararse en quiebra, además de los cargos por el asesoramiento de crédito y el curso educativo.
- La solicitud y el proceso de quiebra son más complicados, por lo que resulta muy difícil declararla sin la ayuda de un abogado.

El proceso para declarar la quiebra es ahora más difícil para los abogados:

- La firma de un abogado en una solicitud certifica que el abogado ha realizado una investigación razonable de las circunstancias que dieron origen a la solicitud.
- Los abogados deben revisar cuidadosamente documentos tales como las declaraciones de impuestos y los recibos de pago, además de solicitar informes de crédito a los clientes.
- Los abogados podrían ser sancionados si cometen errores en el proceso.

Si tiene dudas sobre las agencias de asesoramiento de crédito o los proveedores de asesoramiento de crédito autorizados, comuníquese con el Programa de Fiduciarios Federales, visite www.usdoj.gov/ust (en inglés) o llame al 202-514-4100.

Préstamos

Préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda

Antes de tomar un préstamo sobre el valor acumulado de la vivienda, piénselo cuidadosamente ya que, aunque este tipo de préstamo puede permitirle deducir impuestos (lo que otros préstamos no le permitirían), reduce el valor acumulado de su vivienda y, si usted no puede cumplir con los pagos, podría perder la casa.

Los préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda pueden ser o una línea de crédito renovable automáticamente o un préstamo único y limitado. El crédito renovable automáticamente le permite determinar cuándo y qué tan a menudo puede tomar préstamos sobre el valor acumulado de su vivienda. Con un préstamo limitado, usted recibe una suma global para un fin determinado, como por ejemplo, para realizar remodelaciones o para sus estudios. Solicite primero este tipo de préstamo a través de su banco o una cooperativa de crédito. Es probable que estos préstamos le cuesten menos que en una compañía financiera.

Consulte la sección “Vivienda” (pág. 56) para obtener información útil sobre la compra, arrendamiento o reparación de una casa.

Préstamos a plazos

Antes de firmar un contrato de préstamo para comprar vivienda, vehículo o cualquier otro artículo importante,

asegúrese de comprender bien todas las cláusulas y condiciones impuestas por el prestamista, que incluyen:

- La cantidad exacta del préstamo
- Las cantidades y fechas de vencimiento de los plazos de pago
- La suma total de financiamiento, es decir la cantidad total de intereses y cargos que deberá pagar para obtener el préstamo
- La tasa de interés anual, que es la tasa de interés que usted habrá pagado al término del préstamo
- Recargos por pagos atrasados
- Las acciones que puede tomar el prestamista si usted no puede reembolsar el préstamo
- Sanciones por el reembolso anticipado del préstamo

Afortunadamente, la Ley de Veracidad en los Préstamos obliga a los prestamistas a proporcionar esta información para que usted pueda comparar las distintas ofertas.

Préstamo de día de pago y préstamo sobre reembolso de impuestos

Con un típico préstamo de día de pago, usted podría emitir un cheque particular por \$115 sobre un préstamo de \$100 por dos semanas, hasta el día de pago. En este ejemplo, la tasa de interés anual es del 390 por ciento! Los préstamos de "día de pago" son ilegales en algunos estados.

Otra manera altamente costosa de conseguir dinero es solicitar un préstamo sobre reembolso de impuestos. Este tipo de crédito le permite obtener un anticipo sobre su devolución de impuestos. Se han reportado casos de tasas de interés anual de hasta un 774%. Si usted anda corto de efectivo, evite ambas formas de préstamo y solicite más tiempo para pagar una factura o busque un préstamo tradicional. Es probable que hasta un adelanto de efectivo de su tarjeta de crédito le cueste menos dinero.

Dinero e impuestos

Tarjetas de ATM o débito

Con una tarjeta de débito y un número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés) usted puede utilizar un cajero automático (ATM, por sus siglas en inglés) para retirar dinero, hacer depósitos o transferir fondos entre sus cuentas. Algunos cajeros automáticos le cobran un cargo si usted no es miembro de esa red de cajeros automáticos o si efectúa una transacción en un lugar fuera de su área.

Con una tarjeta de débito, usted también puede realizar compras. Algunos bancos emisores de tarjetas de

débito cobran a sus clientes por las compras realizadas con tarjetas de débito que requieren un número de identificación personal. Aunque una tarjeta de débito se parece a una tarjeta de crédito, el dinero de la compra es transferido de inmediato de su cuenta bancaria a la cuenta de la tienda. La compra aparecerá en su estado de cuenta bancario.

Cuando usted utiliza una tarjeta de débito, las leyes federales no le dan derecho a detener el pago, por lo que deberá resolver el problema con el vendedor.

Si usted cree que le han robado o que ha extraviado su tarjeta de débito, comuníquese inmediatamente con la entidad emisora de la tarjeta. Muchas compañías cuentan con líneas telefónicas gratuitas y un servicio disponible las 24 horas para tratar tales emergencias. Mientras que las leyes federales limitan a \$50 su responsabilidad por una tarjeta de crédito extraviada o robada, su responsabilidad por el uso no autorizado de una tarjeta de cajero automático o débito puede ser mucho mayor, dependiendo de la rapidez con que usted reporte la pérdida.

- Si reporta la pérdida de una tarjeta de débito antes de que sea utilizada, usted no será responsable de los retiros no autorizados de dinero.
- Si reporta la pérdida de una tarjeta de débito dentro de los dos días hábiles posteriores a que se dio cuenta del extravío, su responsabilidad se limita a \$50. Si reporta la pérdida entre los dos y 60 días posteriores, su responsabilidad será de \$500.
- Si usted no informa el uso no autorizado de una tarjeta de débito o de cajero automático dentro de los 60 días posteriores al envío por correo del estado de cuenta en que aparece dicho uso no autorizado, usted podría perder todo el dinero de su cuenta bancaria, así como la parte no utilizada de su línea de crédito establecida para sobregiros.

Consulte las normas de la entidad emisora de su tarjeta, ya que algunas ofrecen límites más generosos de manera voluntaria.

Tarjetas pre-pagadas

Las tarjetas pre-pagadas expedidas por bancos y otras organizaciones reguladas por el Gobierno son una nueva



forma para que los consumidores hagan pagos y realicen otras transacciones financieras. Hay un gran número de situaciones donde una tarjeta pre-pagada podría ser la opción más conveniente, pero debe asegurarse de comprender los términos claves y las condiciones ANTES de adquirirla. Haga las siguientes preguntas cuando considere una tarjeta prepagada:

- ¿Cuáles son los posibles cargos asociados al uso de la tarjeta?
- ¿Dónde puede ser utilizada la tarjeta (en Internet, en los ATM, fuera de los Estados Unidos)?

Los distribuidores honestos de tarjetas pre-pagadas le darán los términos y condiciones por escrito o los tendrán disponibles en su sitio en internet. Si no comprende cómo funciona su tarjeta, solicite ayuda donde la adquirió, de su empleador, si es una tarjeta de nómina, o comunicándose con el número de servicio al cliente que aparece en la tarjeta.

Aunque el Gobierno federal no da las mismas garantías para todas las tarjetas pre-pagadas, varias tarjetas “de marca” ofrecen de forma voluntaria garantías iguales a las de las tarjetas de crédito y de débito. Las tarjetas con logo de las principales marcas de tarjeta de crédito proveen protecciones al consumidor, tales como reemplazar tarjetas perdidas o robadas y re-acreditar dinero de un uso no autorizado de la tarjeta. Para obtener estos beneficios, usted debe seguir las instrucciones para registrar y activar la tarjeta. Asegúrese de anotar y guardar la información de su tarjeta, incluyendo el número de teléfono de servicio al cliente que aparece en el reverso de la tarjeta, para que pueda obtener un reemplazo en caso de robo o extravío.

Si tiene un problema con una tarjeta pre-pagada, comuníquese primero con el número del servicio al

Tarjetas de nómina y de uso para gastos generales

Las tarjetas de nómina y para gastos generales pueden ser muy útiles para quienes desean presupuestar su dinero y para los que no cuentan con una cuenta corriente o tarjeta de crédito.

Las tarjetas para gastos generales pueden ser compradas por los consumidores y comúnmente cobran una cuota mensual de mantenimiento, también podrían tener cuotas adicionales por sumar fondos a la tarjeta, por realizar compras o por obtener efectivo.

Las tarjetas de nómina son similares a las tarjetas para gastos generales, excepto en que los empleadores las usan en lugar de cheques para pagar a sus empleados. Las tarjetas de nómina generalmente permiten un cierto número de retiros de ATM sin cargo para el titular de la tarjeta y usualmente no cobran cargos adicionales por compra.

Consejos para la compra de tarjetas de regalo:

- Lea la letra pequeña de los términos y condiciones antes de comprar. Si no le gustan, compre una tarjeta diferente.
- Infórmese acerca de la fecha de expiración y los cargos. La información puede aparecer en la propia tarjeta, en el sobre que la acompaña, o en el sitio de internet del emisor u otro sitio para el cliente. Si no la ve, pídale por escrito. Dar la información al destinatario ayuda a proteger el valor de la tarjeta. También, es una buena idea entregar al destinatario el recibo original para que pueda comprobar la compra de la tarjeta en caso de pérdida o robo.
- Considere los cargos por compra. ¿Existen cargos por comprar o activar la tarjeta? ¿Si compra la tarjeta por internet o por teléfono hay algún cargo por manejo y envío? ¿Cuesta más acelerar la entrega?
- Considere los cargos para el destinatario. Podría ser vergonzoso entregarle a alguien una tarjeta de regalo por valor de \$50 si los cargos van a reducir significativamente este valor.
- Revise dónde y cómo puede ser usada la tarjeta. Por ejemplo, ¿la tarjeta puede ser usada para retirar dinero de los ATM? ¿Puede ser utilizada en comercios fuera de los Estados Unidos?

Consejos para el uso de tarjetas de regalo:

- Lea los términos y condiciones tan pronto como usted obtenga la tarjeta y revise la fecha de expiración.
- Anote el número de identificación de la tarjeta y el número de teléfono del servicio al cliente y guarde la información en un sitio seguro hasta haber gastado todo el dinero de la tarjeta.
- Si no obtuvo los términos y condiciones de la tarjeta o el recibo original, pídselos a la persona que le entregó la tarjeta.
- Asegúrese de proteger su tarjeta. Si es robada o se extravía, repórtelo inmediatamente al número de servicio al cliente, suministre el número de identificación y solicite un reemplazo.
- Use todo el valor de la tarjeta antes de que comiencen los cargos de mantenimiento. Si su tarjeta expira antes de haber tenido oportunidad de agotar su valor, comuníquese con el número del servicio al cliente. Es posible que pueda extender la fecha, aunque le cobren algún cargo.

cliente. Si no le resuelven el problema puede dirigir una queja a las autoridades pertinentes:

- Para las tarjetas emitidas por comercios minoristas, comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (pág. 71). También, puede extender la queja a través de la oficina local de protección al consumidor (pág. 80).
- Para tarjetas emitidas por bancos nacionales, comuníquese con la Oficina de Contralor de la Moneda (pág. 79).

Cuentas corrientes y de ahorro

Existen numerosas opciones para depositar su dinero en un lugar seguro. Las cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados de depósito y cuentas de alto rendimiento son las elecciones más comunes. Cada una de estas opciones cuenta con reglas y beneficios diferentes. Al seleccionar la apropiada para usted, considere:

- **Requisitos de depósito mínimo.** Algunas cuentas pueden abrirse con una cantidad mínima de dólares. Si su cuenta está por debajo del mínimo, no gana intereses y no se le cobran cargos adicionales.
- **Límites en los retiros.** ¿Puede hacer retiros de dinero cada vez que usted quiera? ¿Existen multas por hacerlo?
- **Interés.** ¿Cuánto se paga (si se paga algo) y con qué periodicidad: diario, mensual, trimestral, anual? Para comparar las tasas locales con las del resto de las instituciones financieras en toda la nación, visite www.bankrate.com (en inglés).
- **Seguro de depósito.** Busque el aviso que diga que su dinero está protegido por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 72). Las cuentas de una cooperativa de crédito reciben similar protección por parte de la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (pág. 69).
- **Conveniencia.** ¿Qué tan fácil es depositar y retirar su dinero? ¿Hay cajeros o máquinas ATM cerca de donde trabaja y reside, o recibiría usted la mayor parte del servicio a través del teléfono o de internet? ¿Puede hacer depósitos directos y otras transferencias electrónicas?

Si está considerando una cuenta corriente u otro tipo de cuenta con los beneficios de una chequera, añada estos elementos a la lista de elementos a tener en cuenta:

- **Número de cheques.** ¿Existe un número máximo de cheques que usted puede utilizar por mes? Si usted utiliza más cheques de lo permitido ¿cuál es el recargo?
- **Cantidad por cheque.** ¿Existe un mínimo o máximo de cantidad de dinero por cheque?

Cuidado con las estafas con cheques falsos

Los cheques falsos, incluyendo los cheques de cajero, pueden parecer tan auténticos que hasta los empleados del banco pueden ser engañados. No obstante, el que usted retire el dinero no significa que el cheque sea bueno. Las falsificaciones pueden tardar semanas en ser descubiertas. **USTED** es responsable de los cheques que deposita. Si un cheque le rebota, usted le adeudará al banco el dinero equivalente. Si alguien desea enviarle un cheque, insista en un cheque de cajero con la cantidad exacta, preferiblemente que sea de un banco local o de una sucursal del área. Nunca acuerde aceptar un cheque y luego devolver una parte del dinero al remitente. Para más información o para reportar una estafa, visite www.ftc.gov/espanol o llame al número gratuito 1-877-382-4357. Para español presione el 9.

- **Cuotas por cuenta y por cheque.** ¿Existe una cuota mensual por cuenta o cargo por cada cheque utilizado? Algunas cuentas sólo pagan un cargo si se utiliza más de cierto número de cheques por mes.
- **Período de espera.** ¿Existe algún período de espera antes de tener acceso al dinero depositado en su cuenta? El período de espera puede ser más largo para cheques de fuera del estado.
- **Sobregiros.** ¿Qué ocurre si usted hace un cheque por más dinero del que tiene en su cuenta? Usted podría enlazar su cuenta corriente a una cuenta de ahorros para protegerse de sobregiros. Podrían existir, además, altos cargos sobre cheques “rebotados” (procedentes de usted o girados para usted). Los cheques rebotados pueden estropear su historial de crédito, por lo cual es aconsejable estar cubierto.

Cheque 21

La nueva Ley de Compensación de Cheques para el Siglo XXI (frecuentemente llamada Cheque 21) permite a los bancos hacer la compensación de los cheques electrónicamente en lugar de intercambiar cheques de papel. Los bancos ya no tienen que devolver los cheques originales con los estados de cuentas mensuales ni siquiera cuando haya problemas con un cheque en particular. Cheque 21 crea “cheques sustitutos” que pueden ser utilizados como representaciones legales de los originales. Las imágenes de cheques comunes, que los bancos han venido suministrando por años, **NO** son cheques sustitutos. Siempre ha sido buena idea recibir los cheques cancelados con su estado de cuentas mensual. También, sería buena idea obtener “cheques sustitutos” todos los meses.

Usualmente, los bancos se toman al menos uno o dos días para procesar los cheques de papel, sin embargo

el proceso electrónico ocurre casi de inmediato. Esto significa menos tiempo de espera desde que usted hace el cheque hasta que el dinero es retirado de su cuenta, lo que podría incrementar la posibilidad de que uno de sus cheques rebote debido a insuficiencia de fondos. Recibir su cheque de nómina en depósito directo a su cuenta puede contribuir a que usted maneje mejor el periodo de espera. Un tiempo más breve de compensación implica también menos tiempo para detener el pago de un cheque.

Si tiene un problema con el banco

Un grupo de agencias locales, estatales y federales regulan las instituciones financieras.

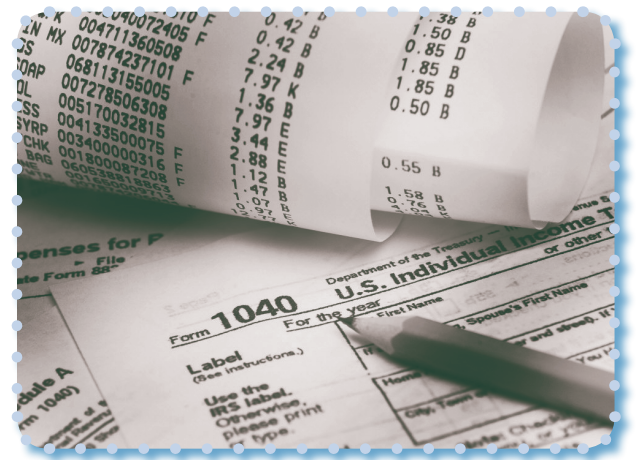
- Los bancos avalados por el estado y los consorcios financieros miembros del Sistema de la Reserva Federal están cubiertos por dicho sistema (pág. 80).
- Los bancos miembros del Sistema de la Reserva Federal y avalados por el estado están regulados por la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (pág. 72).
- Los bancos avalados por el estado están también regulados por las autoridades bancarias del estado (pág. 80).
- Los bancos con la palabra “National” en el nombre o “N.A.” después del nombre están regulados por la Oficina del Contralor de la Moneda del Departamento del Tesoro (pág. 79).
- Los ahorros federales y los bancos de ahorro y préstamo federales están regulados por la Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro del Departamento del Tesoro (pág. 78).
- Las cooperativas de crédito avaladas federalmente están reguladas por la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (pág. 69).

Cheques y ofertas de crédito no solicitadas

Si usted deposita un cheque no solicitado recibido por correo, usted podría estar aceptando pagar por productos o servicios que no desea ni necesita, como por ejemplo, por acceso a internet o la membresía en un directorio cibernético. Además, esas “garantías” para tarjetas de créditos o préstamos, sin tener en cuenta el historial de crédito, son probablemente una estafa. Los prestamistas legítimos nunca garantizan el crédito. Para información sobre cómo identificar solicitudes fraudulentas, vaya a la pág. 3 o visite www.ftc.gov/espanol.

Declaración de impuesto federal

Como ciudadano o residente permanente, usted tiene la obligación de presentar anualmente su declaración de impuesto federal sobre cualquier ingreso que haya



recibido. La evasión de impuestos es un delito que puede ser castigado por un máximo de cinco años en prisión y una multa de \$250,000.

El Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) proporciona formularios y publicaciones en español que usted puede descargar por internet en el sitio web en español www.irs.gov/espanol o solicitar por teléfono llamando a cualquiera de las líneas de atención gratuita para los contribuyentes que hablan español (pág. 79).

Muchas personas preparan su declaración de impuestos sin ayuda o con asistencia gratuita del Servicio de Impuestos Internos, pero algunas prefieren pagarle a alguien para que se los prepare. Si usted pertenece a este grupo, evite los preparadores inescrupulosos que causan grandes daños financieros y legales a sus clientes. Al elegir un preparador profesional de impuestos tenga en cuenta las siguientes sugerencias:

- La ley requiere que el preparador de impuestos pagado firmar la declaración.
- Evite a los preparadores que anuncian poder obtener un reembolso mayor que los demás preparadores. Si su declaración es preparada correctamente, todo preparador deberá coincidir en números similares.
- Tenga cuidado con los preparadores que le garanticen resultados a base de alguna cuota o de algún porcentaje del reembolso esperado.
- Elija a un preparador que esté disponible en caso de que más tarde el IRS le haga preguntas con respecto a su declaración.
- Investigue si su preparador tiene un historial de quejas con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81), la asociación estatal de contadores, la asociación estatal de abogados o la oficina estatal del procurador general.
- Asegúrese de que el preparador tenga las credenciales adecuadas. Solamente los abogados, contadores públicos certificados y preparadores inscritos pueden

representar al contribuyente ante el IRS en cualquier asunto, incluyendo auditorías, cobros y apelaciones.

- Investigue si el preparador está afiliado a alguna organización profesional, que exige a sus miembros tener educación continua y cumplir con un código de ética.

Educación

Escoger una institución educativa

La elección de una universidad u otro programa educativo es una de las decisiones más importantes que usted tomará en su vida. La educación exige una gran inversión de tiempo, dinero y esfuerzo, ya sea en una universidad con programas de cuatro años, en un programa de dos años o en un instituto comercial o profesional. Evalúe sus opciones cuidadosamente.

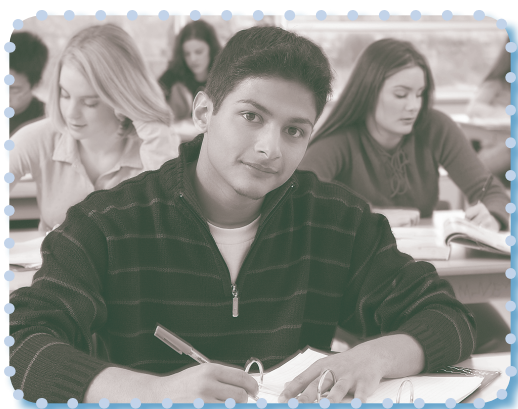
- ¿Ofrece la institución educativa los cursos y el tipo de programa que usted desea?
- ¿Ofrece los servicios que usted necesita y las actividades que le interesan?
- ¿Cuáles son los índices de graduación y de cambio a otra institución educativa? Todas están obligadas a proporcionar esta información a los posibles estudiantes.
- ¿Cuál es el porcentaje de graduados que trabaja en el campo de estudio elegido?

Desarrollo Educativo General (exámenes de GED)

Los estados y otras jurisdicciones emiten credenciales de educación secundaria a los candidatos adultos que aprueban los exámenes GED. Muchos adultos que no completaron el programa de instrucción de escuela secundaria continuaron su aprendizaje mediante una serie de experiencias de la vida cotidiana. El objetivo de los exámenes de GED es ofrecer la oportunidad de que se evalúen y reconozcan los conocimientos que estas personas obtuvieron de dichas experiencias educativas. Los exámenes de GED permiten que las personas capacitadas obtengan un certificado equivalente al diploma de la escuela secundaria, lo que crea oportunidades para que cientos de miles de adultos puedan:

- Obtener acceso a la educación superior
- Obtener trabajos o ascensos
- Alcanzar objetivos personales

Para más información, contáctese con Job Corps por Internet en http://jobcorps.dol.gov/docs/jc_flier_spanish.pdf, o llame gratis al 1-800-733-5627.



- ¿Cuál es la tasa de incumplimiento de pago de préstamos con fines educacionales? En otras palabras, ¿cuál es el porcentaje de estudiantes que tomaron préstamos estudiantiles federales y que luego no pudieron saldar sus deudas a tiempo? Es probable que usted no pueda obtener ayuda federal para estudiar en una institución que tenga una tasa alta de incumplimiento de pago.
- ¿Qué tipo de delitos se cometen en los terrenos de la universidad y qué programas se utilizan para proteger la seguridad? La universidad deberá brindarle un resumen del informe anual de seguridad. El Departamento de Educación publica las estadísticas de delitos de varias universidades en www.ope.ed.gov/security (en inglés).
- ¿Qué ayuda financiera ofrece? Pida datos específicos, como qué tipo de ayuda está disponible, cómo se solicita, cómo se seleccionan los destinatarios, cómo y cuándo se recibe dicha ayuda.
- ¿Cuál es la política de reembolso de la institución? Si usted se matricula, pero luego cambia de parecer o no puede terminar un curso, ¿le devolverán parte de su dinero?

La mayor parte de esta información está disponible en el prospecto, en los folletos y en el sitio web de la institución. Si usted conoce otras personas que recientemente hayan asistido a la institución que usted está considerando, pregúnteles sobre sus experiencias y opiniones. Hable con un consejero de secundaria y con los empleadores locales. Para saber si se han presentado quejas en contra de una institución en particular, comuníquese con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81) o con una agencia de educación superior en el estado donde se encuentra dicha institución.

La elección de una institución educativa no se limita a la educación universitaria. Existen muchas fuentes de información sobre la elección de una escuela para la educación primaria y secundaria. Puede contactarse con el Departamento de Educación de los EE. UU. (pág. 73) o las siguientes fuentes de información:

Educación superior

Para ingresar a un instituto de educación superior es indispensable tener un diploma de escuela secundaria o haber aprobado los exámenes de GED (Desarrollo Educativo General o “General Educational Development”). Ver pág. 22.

Existen dos tipos de instituciones de educación superior: las universidades con programas de cuatro años y las de dos años.

Las universidades de cuatro años (conocidas como “college” o “university” en inglés) generalmente tienen una amplia oferta educativa con muchas facultades y áreas de estudio. Al finalizar los cuatro años de estudio y aprobar todos los requisitos, los estudiantes reciben una licenciatura (“Bachelor degree”).

Las universidades de dos años (conocidas como “community college” en inglés) ofrecen un grado asociado (“Associate degree”) al término de los estudios y -por lo general- son menos caras que las de cuatro años. Por este motivo, muchos alumnos optan por estudiar primero en una universidad de dos años y luego terminar sus estudios en una universidad de cuatro años. En estos casos es importante asegurarse que los dos primeros años se puedan convalidar en una universidad de cuatro años.

- Consejo de Funcionarios de las Principales Escuelas Públicas, www.ccsso.org (en inglés), es un enlace de agencias de educación estatales donde puede obtener información acerca del desempeño de las escuelas y de proveedores de servicios educativos complementarios.
- El Centro Nacional de Estadísticas de Educación del Departamento de Educación de los EE. UU., www.nces.ed.gov/globallocator (en inglés), puede ayudarlo a buscar escuelas públicas y privadas.
- La Oficina de Educación No Pública del Departamento de Educación de los EE. UU. proporciona enlaces de organizaciones de escuelas no públicas, además de un sistema para ubicar escuelas privadas y otros datos sobre la educación no pública.
- El Centro de Información de Recursos Educativos (ERIC, por su sigla en inglés) proporciona artículos e informes sobre temas relativos a la elección de una escuela (pág. 73).
- GreatSchools.net es un sitio de internet en inglés con perfiles y datos comparativos sobre el desempeño de las escuelas.
- El Centro de Recursos e Información para Padres, www.pirc-info.net/pircs.asp (en inglés), proporciona a los padres un directorio de centros de ayuda en todo el país.

Para obtener datos comparativos y de desempeño, visite www.schoolresults.org (en inglés).

Para obtener información sobre escuelas ubvencionadas de los EE. UU., visite www.uscharterschools.org (en inglés).

Escuelas vocacionales

Las escuelas privadas vocacionales, por correspondencia y técnica, capacitan al estudiante para oficios tales como asistente médico, estilista, técnico automotriz, asistente legal, técnico electrónico de camiones o chofer de camiones. Muchas de estas escuelas están acreditadas, enseñan las habilidades necesarias para obtener un trabajo e incluso pueden ayudar al estudiante a conseguir uno. Otras escuelas falsean la capacitación de sus instructores y la importancia de sus programas e instalaciones. Además, pueden engañar al estudiante con respecto a la disponibilidad de trabajo o los posibles salarios.

Antes de matricularse en una escuela vocacional o por correspondencia, reúna toda la información posible sobre ésta, su plan de estudios, sus calificaciones y su reputación. La Comisión Federal de Comercio (pág. 71) ofrece consejos útiles y una lista de verificación denominada “Haga la tarea” para quienes planean matricularse en una escuela vocacional o profesional. Otras fuentes de información útiles son:

- SkillsUSA (www.skillsusa.org, en inglés o 703-777-8810) es una organización nacional sin fines de lucro que ayuda a maestros y estudiantes secundarios y universitarios que se están preparando para carreras relacionadas con oficios y servicios técnicos y especializados, incluidos empleos en el campo de la salud.
- La Oficina de Educación Vocacional y de Adultos (www.ed.gov/espanol/ o 1-800-872-5327, para español presione el 2) ofrece información actualizada, investigación y datos sobre temas y programas de educación vocacional y de adultos.

Ayuda federal a estudiantes

- Muchas publicaciones útiles están disponibles en www.studentaid.ed.gov/PORTALWebApp/students/spanish/publications.jsp. También, puede llamar al 1-800-433-3243 para contactarse con el Centro de Información sobre Ayuda Federal para Estudiantes.
- Visite www.dlssonline.com/borrower/BorrowerWelcomePage.jsp, el sitio web en español de préstamos directos del Gobierno federal que incluye un centro de servicios.
- El sitio web www.mapping-your-future.org/espanol tiene información en español sobre cómo financiar los estudios superiores.

Financiar su educación

El Departamento de Educación de los Estados Unidos cuenta con abundante información acerca de la elección, la solicitud y el pago de estudios, una vez terminada la secundaria. Esta información, junto con los formularios de solicitud de asistencia financiera federal, se publica por internet en www.studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp o puede llamar al 1-800-433-3243 y diga español.

Otra fuente de información sobre asistencia financiera, tanto de fuentes privadas como gubernamentales, se encuentra en www.finaid.org (en inglés). Este sitio ofrece calculadoras financieras que pueden ayudarlo a determinar el costo de los estudios, cuánto deberá ahorrar y la cantidad de ayuda que necesitará.

Muchos gobiernos estatales han creado programas para que las familias puedan ahorrar el dinero necesario para la educación de sus hijos. Visite www.collegesavings.org (en inglés) para información sobre los distintos programas estatales.

Préstamos estudiantiles

Una amplia variedad de fuentes ofrecen asistencia financiera para estudiantes, entre las que están incluidas el gobierno federal, los estados, las universidades y los institutos superiores, además de numerosas agencias y organizaciones públicas y privadas. Cualquiera que sea su fuente, todas las formas de asistencia para estudiantes están divididas en cuatro categorías básicas:

- **Subvenciones.** Las donaciones de subvenciones no se devuelven y generalmente se otorgan según la necesidad económica, al menos en parte.
- **Trabajo y estudio.** El programa federal de trabajo y estudio es una fuente de asistencia financiera federal que se utiliza para compensar los costos de la educación. Los estudiantes asisten a la universidad y trabajan para ganar dinero. El dinero no se devuelve.
- **Préstamos.** Son fondos que se toman en préstamo y se deben devolver con intereses. Como regla general los préstamos para la educación tienen plazos y tasas de interés mucho más favorables que los préstamos tradicionales para consumidores.
- **Becas.** Ofrecidas por universidades, organizaciones locales o comunitarias, instituciones privadas y fideicomisos, las becas no se devuelven y generalmente se otorgan según criterios determinados.

Oficina de Ayuda Federal a Estudiantes

La Oficina de Ayuda Federal a Estudiantes (pág. 73) puede responder de forma gratuita todas sus preguntas sobre la asistencia financiera federal. También puede utilizar el sitio de Ayuda Estudiantil en la web

Atención: estafas sobre becas y asistencia financiera

Algunas empresas inescrupulosas garantizan que pueden obtener becas en nombre de los estudiantes u otorgar “becas” a cambio de un anticipo. La mayoría ofrecen una “garantía de devolución del dinero” pero establecen condiciones que hacen imposible obtener el reembolso. Otras empresas no ofrecen nada a cambio del anticipo del estudiante, ni siquiera una lista de posibles fuentes de financiamiento. También, existe un número de empresas que dicen a los estudiantes que fueron seleccionados como “finalistas” para recibir una suma de dinero que requiere un pago por adelantado. En algunas ocasiones, estas empresas piden una cuenta corriente del estudiante para “confirmar su elegibilidad” y luego debitan una cantidad de la cuenta sin el consentimiento del estudiante. Otras empresas piden sólo un pago “mensual” o “semanal” relativamente pequeño y luego piden autorización para debitar esa cantidad de su cuenta corriente por un período indeterminado. No pague por información que puede obtener GRATIS.

(studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp) para verificar si se ha procesado su solicitud gratuita de ayuda federal y para solicitar una copia de su informe de ayuda para estudiantes.

Títulos falsos

Algunas empresas inescrupulosas ofrecen diplomas o títulos que no tienen ninguna validez. Tenga cuidado si una empresa promociona:

- “No estudie ni tome exámenes”
- “Reciba un título por su experiencia”
- “No necesita ir a clases”
- “Reciba su título sin esperar”

Usted puede verificar por internet si una institución educativa está acreditada por una organización legítima en la nueva base de datos de instituciones académicas acreditadas que ha sido puesta en línea por el Departamento de Educación de los Estados Unidos (www.ope.ed.gov/accreditation, en inglés).

Empleo

Agencias de empleo

Existen numerosos sitios web disponibles para la búsqueda de empleo que anuncian posiciones dentro de la



industria privada. Muchas compañías ofrecen también maneras de solicitar empleo en línea, sin embargo, estos sitios Web no sustituyen las formas tradicionales y comprobadas de búsqueda de empleo, tales como tener interacción con otras personas y organizaciones comerciales y asistir a entrevistas.

Si usted está buscando empleo es posible que se encuentre con anuncios de agencias de empleo que prometen oportunidades fabulosas. Sin embargo, aunque algunas compañías verdaderamente quieran ayudarlo, otras están más interesadas en su dinero. Tenga cuidado con:

- Las promesas de conseguirle un empleo y un ingreso garantizado
- Los honorarios por adelantado, incluso cuando se le garantiza que recibirá un reembolso si usted no queda satisfecho
- Las agencias de empleo cuyos anuncios parecen ofrecer trabajos
- Promociones de trabajos gubernamentales “no publicados anteriormente”. Todos los empleos federales se anuncian al público en inglés en www.usajobs.opm.gov. Para más información sobre empleos, visite www.GobiernoUSA.gov y haga clic en “Empleo”.

Obtenga una copia del contrato de la agencia de empleos y examínelo cuidadosamente antes de pagar suma alguna. Averigüe en la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 80), así como en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81), si se han presentado quejas contra una compañía en particular.

La Comisión Federal de Comercio demanda a aquellas empresas que, de manera fraudulenta, anuncian posibilidades de trabajo y garantizan empleos. Si tiene alguna queja, póngase en contacto con la comisión (pág. 71).

Compañías de trabajo en casa

No todas las oportunidades de trabajar en casa cumplen con sus promesas. Algunos esquemas clásicos de “trabajo en casa” son la facturación médica, la preparación de sobres y el ensamblado o trabajo artesanal. Los anuncios de estos negocios dicen: “Forme parte de una de las industrias de crecimiento más rápido de América. ¡Gane miles de dólares por mes en su casa!”. Los promotores de programas legítimos de “trabajo en casa” deben informarle, por escrito, de qué se trata el programa que venden. Estas son algunas preguntas que usted puede hacer:

- ¿Qué tareas deberé realizar? (Pida al promotor del programa que enumere cada paso del trabajo).
- ¿Me pagarán un salario o me pagarán por comisión?
- ¿Quién me pagará?

Seguridad en el trabajo

Todo empleado tiene derecho a trabajar en un lugar seguro. Hay leyes estatales y federales para asegurar un lugar de trabajo sin peligros, ni riesgo de lesiones.

Cuando usted crea que las condiciones de trabajo son inseguras o insalubres, debe indicarlo a su empleador. Si su empleador no corrige el peligro o si no está de acuerdo con usted sobre la seriedad del peligro, usted puede presentar una queja ante la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional del Departamento del Trabajo de los EE. UU. (OSHA, por sus siglas en inglés). Visite el sitio web en español www.osha.gov/pls/osha7/eComplaintForm_sp.html o llame a la línea gratuita 1-800-321-6742.

Por lo general, usted no tiene derecho a negarse a trabajar debido a condiciones inseguras. Si lo hace y su empleador lo despidе o le impone una acción disciplinaria, es posible que OSHA no pueda darle protección. Así que quédese en su empleo hasta que se resuelva el problema.

Como empleado usted sólo tiene derecho a negarse a hacer un trabajo si piensa que se expondrá a un peligro inminente, es decir, que debe haber riesgo inmediato de muerte o lesión física grave.

- ¿Cuándo recibiré el primer cheque de pago?
- ¿Cuál es el costo total del programa de “trabajo en casa”, incluidos los suministros, el equipo y las cuotas de membresía? ¿Qué obtendré por mi dinero?

Las respuestas a estas preguntas pueden ayudarlo a determinar si un programa de “trabajo en casa” es adecuado para sus circunstancias y si dicho programa es legítimo.

Mercadeo en red

Algunos planes de mercadeo en red son legítimos. Sin embargo, otros son pirámides ilegales. En las pirámides, las comisiones se basan en la cantidad de distribuidores que se recluten.

La mayoría de las ventas de productos se hacen a estos distribuidores y no a los consumidores en general. Los artículos y los servicios promocionados, que incluyen desde vitaminas hasta alquileres de vehículos, son sólo para hacer que las pirámides parezcan legítimas. La mayoría de las personas acaban sin dinero y sin nada que mostrar excepto los productos caros o los materiales de mercadeo que se vieron obligados a comprar.

Si piensa unirse a lo que aparenta ser un plan legítimo de mercadeo en red, tómese su tiempo para estudiar el plan.

- ¿Cuál es el historial de trayectoria de la empresa?
- ¿Cuántos años de actividad comercial tiene la empresa?

- ¿Qué productos vende?
- ¿Vende productos al público en general?
- ¿Tiene pruebas que confirmen las afirmaciones que hace sobre su producto?
- ¿Tiene el producto un precio competitivo?
- ¿Es probable que el producto atraiga una base de clientes grande?
- ¿Cuánto cuesta unirse al plan?
- ¿Se requiere un mínimo de ventas mensuales para ganar una comisión?
- ¿Deberá usted reclutar distribuidores nuevos para ganar su comisión?

Oportunidades de negocio a través internet

Según la Comisión Federal de Comercio, muchas oportunidades de negocio a través de internet son estafas que prometen más de lo que pueden cumplir. Las empresas atraen a los aspirantes a empresarios con promesas falsas de obtener muchas ganancias con poco esfuerzo. Algunos consejos para encontrar una oportunidad legítima:

- Analice cuidadosamente la promoción.
- Obtenga las afirmaciones de ganancias por escrito.
- Estudie el documento informativo de la oportunidad de negocio.
- Entrevístese en persona con los compradores anteriores, si es posible en el lugar donde tienen su negocio.
- Comuníquese con su agencia local de protección al consumidor (pág. 80) y la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81), tanto del lugar donde se ubica el promotor de la oportunidad de negocio como del lugar donde usted vive, para averiguar si hay registros de quejas sin resolver.
- Si la oportunidad de negocio incluye la venta de productos de empresas conocidas, confirme la relación con el departamento legal de la empresa cuyas mercancías se promocionarían.
- Consulte a un abogado, contador u otro asesor comercial antes de realizar un anticipo de dinero o de firmar algún documento.
- Tómese su tiempo. Es probable que los promotores de oportunidades de negocio fraudulentas utilicen tácticas de venta agresivas para inducirlo a comprar. Si la oportunidad de negocio es legítima, seguirá estando disponible cuando usted esté preparado para decidir.

Cuidado de niños

El cuidado de niños es un tema de gran importancia para muchos padres que trabajan. Algunos padres tienen familiares o vecinos que ayudan con el cuidado



de los niños en el hogar. Estos arreglos son informales y generalmente se definen en familia. Otros padres recurren a proveedores de cuidado de niños, ya sea en una casa o en un centro. La mayoría de estos proveedores están regulados por los estados y deben por ley obtener una licencia para funcionar.

Antes de escoger un servicio de cuidado de niños siga los siguientes consejos:

- **Infórmese sobre el proveedor.** Investigue cuántos años tiene de experiencia y pregunte si puede hablar con otros clientes. Llame a la oficina de Servicios Sociales de su estado. Verifique si tiene los documentos correspondientes tales como permisos, certificados, etc. y si existe un historial de quejas.
- **Visite el lugar en horas de funcionamiento y observe el cuidado que se le da a los niños.** Preste atención a todas las áreas de juego, descanso, comida y baños. Cerciérese de que estas áreas se encuentren limpias y no tengan objetos peligrosos. Asegúrese de que siempre haya un número adecuado de adultos para atender a todos los niños.
- **Pregunte sobre la capacitación del personal.** Averigüe también si tienen certificado de CPR y primeros auxilios y si se les revisa el récord criminal.

Muchas organizaciones han desarrollado pautas y listas de verificación para la selección del cuidado infantil basadas en las investigaciones, observaciones y experiencias relacionadas con este ámbito.

- El portal www.childcare.gov del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. ofrece enlaces e información en español para padres y proveedores de servicio.
- Child Care Aware es una organización sin fines de lucro que ayuda a los padres a encontrar servicios de alta calidad para el cuidado de niños en su comunidad. Tiene un sitio Web (www.childcareaware.org/sp/) que ofrece un buscador de servicios y una calculadora de pagos. También, puede llamar sin cargo al 1-800-424-2246 para encontrar el Centro de Recursos y Referencias sobre el cuidado de niños de su comunidad. Estos centros le pueden proporcionar información sobre los requisitos estatales para obtener una licencia, así como sobre proveedores de cuidado de niños en su comunidad.

- National Association for the Education of Young Children (NAEYC) es la organización más grande de educadores de la niñez temprana a nivel nacional y está dedicada a mejorar la calidad de los programas de los niños desde que nacen hasta el tercer grado. NAEYC ofrece información para ayudar a los padres a tomar decisiones sobre el cuidado infantil en su sitio web www.naeyc.org (en inglés) o a través de su línea gratuita 1-800-424-2460.

Estafas

Fraudes por afinidad

Hay estafadores que se aprovechan de la confianza y amistad que existe entre grupos de personas con características comunes para robarles su dinero. Este tipo de fraude es común entre grupos compuestos por personas de una misma religión, profesión, edad o del mismo origen.

En este tipo de fraude, los estafadores tratan de venderle productos de inversión diciendo que son perfectos para usted simplemente porque pertenece a cierto grupo. Si una persona intenta convencerlo de hacer una inversión de este tipo, tenga presente lo siguiente:

- **Entérese sobre la organización que pide su dinero.** Visite las oficinas de la persona o compañía. Dude de toda persona que le diga que es asesor financiero y no tenga oficina. No confíe su dinero a nadie sin antes verificar su reputación y saber con certeza que la inversión es legítima.
- **Pida ver las credenciales de la persona y verifíquelas antes de darle su dinero.** Si una persona le dice que es asesor financiero, no significa que realmente lo sea.
- **Obtenga todos los documentos por escrito.** Toda oportunidad de inversión debe tener una propuesta escrita con el nombre de la institución financiera y los términos de la inversión.
- **Sospeche de toda oportunidad de inversión con promesas que son difíciles de creer.** Desconfíe de anuncios que dicen: “inversiones sin riesgo”, “ganancias increíbles”, “la oportunidad de su vida”. Probablemente, se trate de una estafa.

Si ha perdido dinero en este tipo de fraude o si sabe de una estafa similar, puede presentar una queja ante la Comisión de Bolsa y Valores (pág. 40). Puede llamar gratis al (800) 732-0330 o visitar el sitio Web www.sec.gov/investor/espanol.shtml.

Tarjetas de identificación falsas

Sospeche de cualquier persona que le ofrezca una tarjeta de identificación a cambio de dinero. Puede que reciba una tarjeta de identificación, pero es probable

que no tenga ninguna validez. Si alguien le ofrece una de estas tarjetas, tenga presente lo siguiente:

- La mayoría de las personas nacidas en el extranjero necesitan mostrar el pasaporte de su país de origen como prueba de identidad.
- Muchas tarjetas de identificación que supuestamente lo ayudarán a conseguir trabajo son ilegales. Éstas casi siempre contienen información falsa, como números de identidad de otras personas, generalmente ciudadanos de Estados Unidos.
- Si usted usa la información de otra persona para identificarse, corre el riesgo de enfrentar acciones penales en contra de usted.

La Comisión Federal de Comercio tiene información en internet sobre los anuncios que ofrecen licencias de conducir internacionales fraudulentas. Visite <http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt108.shtm>.

Empresas de envío

Muchas personas utilizan los servicios de empresas de envío internacionales para mandar encomiendas o remesas a otros países. Algunas de estas empresas son muy acreditadas, pero otras tienen un largo historial de quejas.

Si usted piensa utilizar este tipo de servicios, es importante que siga estas recomendaciones para prevenir estafas y robos:

- Pregunte a sus familiares y amistades si han utilizado los servicios de esta compañía y confirme con el destinatario la reputación de esta empresa en ese país.
- Compare precios entre diversas empresas y desconfíe de tarifas excesivamente bajas. Asegúrese de que el precio cubre todos los costos y que no se cobrará ningún valor adicional al destinatario.
- Verifique que la compañía tenga las licencias apropiadas y averigüe su historial de quejas en la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 80).
- Compre una póliza de seguro de la compañía para proteger los artículos o bienes que enviará fuera del país. Antes de comprar el seguro para su envío, contacte al departamento de seguros de su estado para verificar si la compañía ofrece una cobertura válida (pág. 80).
- Obtenga por escrito y conserve los detalles de seguro, plazo de entrega y contenido de su encomienda.
- Reporte rápidamente cualquier pérdida con las autoridades correspondientes.

Estafas a personas que desean ser modelos

No todas las personas que anuncian oportunidades de trabajo en el modelaje son honestas. Muchos estafadores fingen ser agentes y se aprovechan de

mujeres y niñas con aspiraciones de hacer carrera como modelos profesionales. Tenga cuidado: lo único que buscan es robarle su dinero. Sospeche de cualquier persona que dice tener una agencia de modelaje y que le pide dinero para hacerle sesiones de fotografía, inscribirla en cursos de modelaje o concursos. Antes de aceptar los servicios de cualquier agente, confirme con sus clientes anteriores los resultados que le prometen.

La industria del entretenimiento es muy competitiva. No pague por promesas de que le conseguirán un empleo en esta industria. Un agente de buena reputación no pide dinero para representar a modelos y sólo gana una comisión de los contratos que haya conseguido para usted.

Para más información sobre otros tipos de estafas lea las secciones “Inmigración” (pág. 28), “Salud” (pág. 38), “Educación” (pág. 22) y “Vivienda” (pág. 56).

Inmigración

Si usted necesita ayuda con un asunto de inmigración, puede utilizar los servicios de un abogado de inmigración acreditado. Lea la sección “Consejos para escoger un abogado” (pág. 64). Si no tiene suficiente dinero para obtener ayuda legal, existen algunas opciones de ayuda a bajo costo o gratuitas. Puede solicitar la ayuda de:

- **Organizaciones reconocidas.** Éstas son organizaciones reconocidas por la Junta de Apelaciones de Inmigración (BIA, por sus siglas en inglés). Para obtener una lista de las organizaciones reconocidas, visite el sitio web www.usdoj.gov/eoir/statspub/recognitionaccreditationroster.pdf (en inglés).
- **Representantes acreditados.** Éstas son personas vinculadas con las organizaciones reconocidas. Los representantes acreditados pueden cobrar o aceptar solamente honorarios muy bajos por sus servicios. Para obtener una lista de representantes acreditados, consulte el sitio web www.usdoj.gov/eoir/statspub/accreditedreproster.pdf.
- **Proveedores de servicios legales gratis.** La Oficina del Presidente del Juzgado de Inmigración tiene una lista de proveedores de servicios legales gratis para personas con un proceso de inmigración pendiente (visite www.usdoj.gov/eoir/probono/states.htm). Ésta es una lista de profesionales y organizaciones legales que representan gratis a los inmigrantes ante los tribunales de inmigración.

Consultores de inmigración fraudulentos

Muchos consultores de inmigración son honestos y pueden prestar un buen servicio a los inmigrantes. Sin

Sitio oficial del Servicio de Ciudadanía e Inmigración

Desconfíe de los sitios Web que aparentan ser sitios del Gobierno de EE. UU. Estos impostores pueden tener nombres similares a los de las agencias gubernamentales, emblemas de apariencia oficial (águilas, banderas u otras imágenes nacionales como la Estatua de la Libertad o el Capitolio de Estados Unidos), sellos o logotipos oficiales, así como enlaces con otros sitios gubernamentales. Si la dirección de Internet no finaliza en “.gov” no es un sitio Web del Gobierno. Los sitios Web falsos pueden cobrar cargos por los formularios del Gobierno. No pague; los formularios y las instrucciones para completarlos son expedidos gratuitamente por una agencia del Gobierno de EE. UU.

Recuerde que www.uscis.gov es el sitio oficial del Servicio de Ciudadanía e Inmigración (pág. 74). Si tiene alguna pregunta llame gratis al Centro Nacional de Atención al Cliente del USCIS al 1-800-375-5283. Este centro cuenta con personal que puede contestar en español preguntas generales o sobre procedimientos. No puede darle información sobre su caso por teléfono.

embargo, hay ciertas personas que se aprovechan de los inmigrantes.

Evite convertirse en víctima del fraude de inmigración. Antes de consultar a alguien sobre asuntos de inmigración y antes de gastar su dinero, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- **Ninguna organización privada, ni persona particular que ofrezca ayuda en asuntos de inmigración mantiene una relación especial con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS, por sus siglas en inglés).** Si alguien le hace promesas exageradas o dice tener una relación especial con el USCIS, no le crea. No confíe en personas que le garantizan buenos resultados o una tramitación más rápida. Si usted no reúne los requisitos para recibir un beneficio migratorio, no podrá cambiar esa situación con la ayuda de un abogado o consultor de inmigración.
- **Desconfíe de consultores, agencias de viajes, oficinas inmobiliarias y personas denominadas “notarios públicos” que ofrecen servicios de inmigración.** Verifique su experiencia y pida ver copias de sus cartas de acreditación por la BIA o de su certificación por el colegio de abogados. Algunas personas que dicen estar capacitadas para ofrecer servicios



legales, no lo están. Estas personas pueden cometer errores que le causarán problemas graves.

- **Si decide emplear a alguien como su consultor o representante legal en asuntos de inmigración, obtenga un contrato por escrito.** El contrato debe estar escrito en inglés y en su propio idioma. El contrato deberá señalar todos los servicios que se le prestarán, así como su costo. Pida referencias antes de firmar el contrato.
- **Evite pagar los servicios en efectivo.** Asegúrese de obtener un recibo de pago y de conservar sus documentos originales. Nunca firme un formulario o solicitud en blanco. Asegúrese de haber comprendido lo que está firmando.

Obtenga ayuda si un consultor en asuntos de inmigración lo estafa. Llame a la oficina del fiscal (pág. 80) o a la oficina de protección al consumidor (pág. 80) o al departamento de policía local.

Estafas en lotería de visas

Algunas compañías y abogados ofrecen falsamente sus servicios asegurando que:

- Están afiliados al gobierno de EE. UU.
- Poseen una experiencia o formulario especial para participar de la lotería de visas.
- Nunca fue rechazado un formulario presentado por la compañía.
- Sus servicios o compañía pueden aumentar las probabilidades de un participante de “ganar” la lotería.
- Aun aquellas personas provenientes de países no elegibles pueden “estar calificadas” para participar de la lotería.

Los estafadores hacen peligrar la oportunidad del solicitante de participar en la lotería presentando varias solicitudes. También, suelen cobrar altos cargos a los participantes ganadores de la lotería para completar por ellos el proceso de solicitud.

En realidad, uno puede inscribirse solo y sin costo alguno a la lotería de visas a través del sitio web del Departamento de Estado (www.dvlottery.state.gov, en inglés).

Internet

Proveedores de servicio de internet

Debido a que existen miles de proveedores de servicio de internet que le ofrecen conexión, elegir uno que sea adecuado para usted puede resultar una tarea abrumadora. Algunos proveedores son compañías muy grandes y conocidas, por ejemplo AOL, MSN y Earthlink, mientras que otros son prácticamente operaciones de una sola persona. Algunas compañías limitan

estrictamente su servicio a proporcionar acceso a Internet. Otros, como su compañía de teléfono o de cable, pueden ofrecerle el acceso a Internet como parte de un paquete de servicios mucho más amplio.



Si sus conocimientos sobre internet son limitados, debería comenzar con uno de los proveedores más conocidos. Por lo general, éstos ofrecen programas fáciles de usar que suelen incluir características tales como un navegador, servicio de mensajes instantáneos, control para los padres y bloqueadores de anuncios. Muchos ofrecen también un servicio de asistencia técnica las 24 horas del día y los 7 días de la semana, que puede ayudarlo a afrontar cualquier tipo de dificultad. Por supuesto, todas estas ventajas darán lugar a cargos mensuales más altos por concepto de uso. Una vez que usted se familiarice con el funcionamiento de internet, posiblemente se dé cuenta de que no necesita todos esos servicios adicionales y se cambie a un proveedor de menor costo. Cualquiera que sea su nivel actual de conocimientos, deberá tener en cuenta los siguientes factores al seleccionar un proveedor.

- **Velocidad.** Si su módem es de discado, ¿le proporciona el proveedor una conexión de 56k, que es la velocidad máxima que las líneas telefónicas ordinarias pueden manejar? Para una conexión más rápida, considere la posibilidad de mejorarla mediante un sistema de acceso a internet de banda ancha (Broadband, en inglés), que le permita ingresar a través de tecnologías de alta velocidad, como una línea de suscripción digital, un módem de cable o una conexión por satélite.
- **Disponibilidad.** Para servicios de discado, ¿tienen disponible un número de teléfono local? En caso de que usted viaje, ¿habrá números de teléfonos locales o números gratuitos a los que pueda llamar?
- **Relación usuario/módem.** Debido a que no todos los usuarios están en línea al mismo tiempo, no es necesario que un proveedor tenga un módem para cada usuario. Sin embargo, la relación usuario/módem debería ser de 10 a 1 o mejor. Mientras menor es el número de usuarios por cada módem, mayores son las posibilidades de conexión en horas pico.
- **E-mail.** ¿Cuántas cuentas de correo electrónico incluye el servicio? ¿Cuál será el límite de almacenamiento de su casilla? ¿Cuántos días le guarda a usted su correo el proveedor antes de borrarlo?

- **Espacio del sitio web.** ¿Desea crear su página web personal? Si es así, averigüe si su proveedor le ofrece espacio en la web y el programa para crear su página.
- **Software.** ¿Se requiere algún programa específico para activar el servicio? ¿Cómo lo obtiene? ¿Qué amplitud tiene? ¿Puede usar cualquier navegador o cualquier programa de correo electrónico que usted desee?
- **Asistencia técnica.** ¿Qué tipo de asistencia técnica ofrecen: teléfono, correo electrónico, mensajero instantáneo, etc.? ¿Cuáles son las horas del servicio de asistencia técnica? ¿Se aplican cargos adicionales por la asistencia técnica?
- **Características especiales.** ¿Qué servicios se implementan para bloquear correo electrónico no deseado, protección antivirus, mensajes instantáneos y salas de chateo?
- **Condiciones del servicio.** ¿Existe un límite de horas al mes para el uso del servicio?
- **Costo.** ¿Cuánto es el pago mensual por el servicio? ¿Hay algún equipo adicional o cargos por instalación? ¿Cuánto se debe pagar por cuentas de correo adicionales?

Derechos de autor y propiedad digital en el uso compartido de archivos

El intercambio de archivos a través de redes P2P (“peer-to-peer” o “de igual a igual”) permite a los usuarios compartir archivos en línea mediante una red informal de computadoras que usan el mismo software. Cada día, millones de usuarios comparten archivos a través de Internet. Ya sea que se trate de música, juegos o software, el intercambio de archivos puede permitir que las personas tengan acceso a muchísima información. Los usuarios descargan un software especial que conecta sus computadoras a una red informal de otras computadoras que ejecutan el mismo software. Con este software millones de usuarios podrían estar conectados entre sí al mismo tiempo. El software es a menudo gratuito y de fácil acceso.

Sin embargo, el intercambio de archivos puede implicar ciertos riesgos. Por ejemplo, cuando está conectado a programas de intercambio de archivos, usted podría, sin saberlo, permitir que otras personas copien archivos privados que usted no tenía intención de compartir, descargar material protegido por derechos de autor y enfrentar problemas legales, así como descargar un virus o propiciar un problema de seguridad. También, podría, sin estar consciente de ello, descargar pornografía que aparezca identificada con otro nombre.

Para proteger la información personal almacenada en su computadora, la Comisión Federal de Comercio le sugiere que:

- Instale el software de intercambio de archivos con mucho cuidado.

- Tenga cuidado con los programas antiespías.
- Cierre su conexión cuando no la esté usando.
- Use un antivirus eficaz y lo actualice regularmente.
- Hable con su familia sobre el intercambio de archivos.



Para obtener información más completa sobre redes P2P, visite www.alertaenlinea.gov.

El derecho de autor en internet

Es muy simple: hacer o descargar copias de software no autorizadas es violar la ley, sin importar de cuántas copias se trate. Ya sea que usted haga unas pocas copias para sus amigos, preste discos, distribuya y/o descargue software pirata a través de Internet, o compre un único programa de software y luego lo instale en 100 computadoras, usted está violando los derechos de autor. No importa si con esto usted gana dinero o no. Si usted o su compañía fueran sorprendidos copiando software, usted podría ser considerado civil y penalmente responsable ante la ley.

Si el propietario de los derechos de autor interpusiera una demanda en contra de usted, podría impedirle inmediatamente que usara su software y también solicitar el pago de los daños monetarios. El propietario de los derechos de autor puede entablar una demanda por hasta \$150,000 por cada programa copiado. Además, el gobierno puede procesarlo por el delito de violación de los derechos de autor. Si se lo encuentra culpable, puede recibir una multa de hasta \$250,000, una sentencia de prisión por hasta cinco años, o ambas penalidades.

Para más información visite www.cybercrime.gov (en inglés), un sitio patrocinado por el Departamento de Justicia, o www.bsa.org (en inglés), un sitio dedicado a combatir la piratería en Internet administrado por la Alianza de Empresas de Software.

Redes sociales en línea

Los sitios de redes sociales tales como Xanga y MySpace son los nuevos “lugares de encuentro” más de moda, especialmente entre preadolescentes, adolescentes y jóvenes de 20 y tantos años. Aunque estos sitios pueden aumentar el círculo de amigos de una persona, también pueden exponerla a individuos con malas intenciones, incluyendo pervertidos sexuales. Visite www.alertaenlinea.gov para saber cómo ayudar a sus hijos a alternar de manera segura en Internet.

Seguridad en la internet

Gracias a la internet, usted puede solicitar libros, ropa o electrodomésticos, reservar una habitación en otro continente, descargar música y juegos, revisar el balance de la cuenta bancaria las 24 horas del día o acceder a su lugar de trabajo a miles de millas de distancia. Sin embargo, la otra cara de Internet es que la condición de anonimato permite el acceso de estafadores, piratas cibernéticos y ladrones de identidad a su computadora, información personal, finanzas, etc. Si usa su conocimiento como red de seguridad, usted puede minimizar las posibilidades de percances en internet. Para protegerse y navegar en línea con seguridad, adopte estas siete medidas prácticas:

- Proteja su información personal, es valiosa.
- Sepa con quién se está comunicando.
- Use programas antivirus y anti-espías, así como cortafuegos (firewalls, en inglés) y actualícelos regularmente.
- Proteja el sistema operativo y el buscador de la red configurándolo apropiadamente y actualizándolo con regularidad.
- Proteja sus contraseñas.
- Haga copias de seguridad de los archivos más importantes.
- Sepa a quién contactar si le va mal con algo en la internet.

La Comisión Federal de Comercio brinda una publicación por internet llamada “Pare, Piense, Haga Clic” con consejos para una informática más segura. Para solicitarla, visite www.alertaenlinea.gov y pulse en “Ordene Publicaciones”. Para mantenerse informado sobre las amenazas cibernéticas más recientes, inscribese para recibir las alertas del Departamento de Seguridad Nacional en www.US-CERT.gov (en inglés).

- Alertaenlinea.gov, administrado por la Comisión Federal de Comercio, brinda consejos prácticos del Gobierno federal y de la industria de alta tecnología para ayudarlo a mantenerse en guardia ante el fraude por la internet, proteger su computadora y su información personal.

He aquí otras fuentes de protección personal y familiar cuando se usa la internet:

- GetNetWise (www.getnetwise.org, en inglés) es un servicio público patrocinado por corporaciones de la industria en internet y organizaciones de interés público que ayudan a garantizarle a los usuarios de la internet experiencias educativas y de entretenimiento más seguras y constructivas.
- Internet Keep Safe Coalition (www.iKeepSafe.org, en inglés) es una coalición de 49 gobernadores/primeras

No confíe en los correos electrónicos masivos

Muchos correos masivos contienen falsas alarmas, solicitudes engañosas de donaciones u ofertas ficticias de dinero y artículos gratuitos. Usted puede verificar la validez de prácticamente cualquier correo electrónico masivo en www.Snopes.com (en inglés). No reenvíe un correo electrónico a no ser que esté seguro de que contiene información cierta. Dichos correos no sólo confunden a quienes los reciben, sino que --a menudo-- son usados para recopilar direcciones de correo electrónico para quienes se dedican a enviar correo no

damas, la Asociación Médica Americana, la Academia Americana de Pediatría y otras asociaciones dedicadas a hacer cumplir la ley y a ayudar a padres, educadores y cuidadores proveyéndoles herramientas y orientación para instruir a los niños en cuanto a la protección y el uso saludable de la tecnología de computación.

- El sitio web www.staysafeonline.org, de la organización sin fines de lucro National Cyber Security Alliance, suministra herramientas y fuentes de información para que usuarios domésticos, pequeños negocios y centros de enseñanza se mantengan protegidos mientras usan la internet.
- Staysafe (www.staysafe.org, en inglés) es un sitio educativo dirigido a ayudar a los consumidores a comprender los aspectos positivos de la internet, así como a instruirlos en temas de seguridad en línea.
- Wired Safety (www.wiredsafety.org, en inglés) es un grupo de ayuda y protección compuesto por voluntarios alrededor del mundo que suministra asistencia, educación y concientización acerca de todos los aspectos del abuso y el crimen cibernético, privacidad, seguridad y uso responsable de la tecnología. Wired Safety es el grupo matriz de Teenangels.org, adolescentes y preadolescentes adiestrados por la Oficina Federal de Investigaciones para promover la seguridad en la internet.

Subastas y ventas en línea

Muchos vendedores privados venden sus artículos en internet por medio de subastas, avisos clasificados, grupos de discusión y salas de charla. Desafortunadamente, este tipo de ventas son una forma muy común de fraude por internet. La solución de disputas puede ser muy difícil cuando el vendedor se encuentra en una zona distinta del país. Tenga en cuenta que es posible que los organismos gubernamentales no sean capaces de ayudarlo, debido a que muchas leyes no se aplican a las ventas entre personas. Siga los siguientes consejos y vea la sección de “Compras desde el hogar” (pág. 9).

Sepa quién es el vendedor. Si no lo conoce, investigue un poco.

- Consulte en las oficinas de consumidores estatales y/o locales.
- A menudo, los sitios web de las empresas proporcionan información en una sección llamada "Sobre nosotros". Algunos vendedores por internet participan en programas como BBBOnLine (<http://www.bbb.org/online>, en inglés) que ayudan a resolver ciertos problemas. Busque un logotipo o sello de aval en el sitio web de la compañía. Esto sugiere, pero no garantiza, la confiabilidad del vendedor.
- Otra forma de verificar la confiabilidad de los vendedores por internet es consultar los comentarios de otros consumidores. Visite www.bizrate.com (en inglés) donde los consumidores evalúan comercios por internet. Algunos sitios de subastas por internet publican las evaluaciones de los vendedores de acuerdo con los comentarios de los compradores. Esta información puede darle cierta idea de lo que puede esperar, pero tenga cuidado con las historias demasiado positivas, ya que podrían haber sido puestas por los propios vendedores.

Proteja su información personal. Utilice un sitio web seguro para proteger su tarjeta de crédito de un posible mal uso. Puede encontrar más consejos para mantener su privacidad en línea en la sección "Proteja su privacidad" (pág. 43).

Nunca envíe el número de su tarjeta de crédito por correo electrónico ya que no es seguro. Si no se siente seguro dando el número de su tarjeta de crédito por internet, pregunte si puede llamar por teléfono o enviarlo por fax.

Verifique el funcionamiento de la subasta. ¿Es posible anular una oferta? No asuma que las reglas que se utilizan en un sitio web de subasta se aplican en todos. Algunos sitios ofrecen instrucciones que lo guiarán paso a paso a través del proceso de oferta.

Averigüe qué derechos lo asisten. ¿El sitio ofrece un seguro gratuito o garantías para los artículos no entregados o que no son iguales a los descritos?

Siga las estrategias que se utilizan en todas las subastas. Infórmese sobre el valor del artículo por el cual usted está haciendo la oferta. Establezca su precio límite y atégase al mismo.

No haga ofertas por un artículo que no tiene intenciones de comprar. Si usted es el mayor ofertante, dé por seguro que ya es suyo. Las compañías de subastas suelen bloquear para ofertas futuras a aquellas personas que desisten de una compra.

Si el vendedor no puede aceptar pagos con tarjeta de crédito, utilice un servicio de garantía de depósito. Su dinero es retenido por un tercero hasta

que usted reciba su compra y apruebe el pago para el vendedor. Este servicio tiene un pequeño recargo, pero su tranquilidad lo justifica. La compañía de subastas eBay recomienda los servicios de www.escrow.com (en inglés), que está respaldado por Fidelity National Financial Corporation.

Desconfíe de los vendedores que insisten en que usted utilice un servicio de garantía de depósito determinado, especialmente si usted nunca ha oído hablar de ese servicio en particular. Verifique el servicio de garantía de depósito en cuestión de la misma manera que lo hace con los proveedores de otros servicios. Desconfíe si el sitio web de una compañía contiene errores gramaticales u otras faltas de ortografía simples, ya que en ese caso puede estar tratando con una compañía ilegal.

Para más información sobre las compras por Internet, llame al 1-877-382-4357. Para español, presione el 9. También puede visitar www.ftc.gov/espanol. Además, vea la sección "Compras desde el hogar" en la pág. 9.

Correo masivo no deseado o "spam"

El correo electrónico no deseado no sólo es indeseable, sino que puede ser ofensivo. El correo no deseado de contenido pornográfico causa numerosas quejas de los consumidores. Para disminuir la cantidad de mensajes electrónicos no deseados que usted recibe, dificulteles la tarea de obtener y utilizar su dirección de correo electrónico a las personas que envían este tipo de correos.

- No use una dirección de correo obvia como: JuanPerez@isp.com. En lugar de eso, use números u otros dígitos, como, por ejemplo Juan9ere5@isp.com.
- Utilice una dirección de correo electrónico para amigos y familiares y otra para las demás personas. Es posible obtener direcciones gratuitas en la mayoría de los portales en internet (Yahoo, Hotmail, Gmail y otros). Siempre, podrá obtener una dirección desechable en www.spammotel.com. Si una dirección atrae demasiados correos no deseados, deshágase de ella y cree una nueva.
- No publique su dirección de correo electrónico en un sitio web de uso público. Las personas que envían correos no deseados utilizan programas que recopilan direcciones de texto. Sustituya la dirección "juanperez@isp.com" por "juan perez arroba isp.com" o muestre su dirección como una imagen gráfica, no en forma de texto.
- No ingrese su dirección en un sitio web sin antes verificar la política de privacidad del mismo.
- Revise las casillas que estén marcadas, ya que --a menudo-- conceden permiso al sitio o a sus asociados para contactarlo.

“Phishing” es un creciente problema

Se llama “phishing” al uso de mensajes de correo electrónico fraudulentos diseñados para el robo de identidad e información privada valiosa, como es el caso de la numeración de tarjetas de crédito, números privados de identificación (PIN) y contraseñas de cuentas bancarias. Los correos “phishing” suelen solicitar que usted verifique información de este tipo. Una compañía legítima jamás le pedirá que provea su contraseña o número de cuenta por correo electrónico. En caso de duda, comuníquese directamente con la compañía.

El “phishing” es un fraude en rápida expansión y constituye la cuarta queja más frecuente recibida por la Liga Nacional de Consumidores, y, lo que es peor, se está haciendo cada vez más difícil para el consumidor identificar con precisión los mensajes falsos de correo electrónico.

No muerda el anzuelo

No responda a mensajes de correo electrónico que aseguran que es necesario que usted actualice su información de tarjetas de crédito u otro tipo de información personal.

- No haga clic en el enlace “cancelar suscripción” (unsubscribe) de un correo electrónico, a menos que usted confíe en el remitente. Estas acciones le permiten al remitente verificar su existencia.
- No reenvíe nunca las cartas en cadena, las peticiones, ni las alertas de virus. Éstas pueden ser trucos de las personas que envían correos no deseados para recopilar direcciones.
- Deshabilite la “vista previa” (preview pane) de su correo electrónico. Esto evita que el correo no deseado le informe al remitente que usted lo ha recibido.
- Elija un proveedor de servicio de internet que filtre los correos electrónicos. Si usted recibe una gran cantidad de correos no deseados, puede que su proveedor no esté filtrándolos correctamente.
- Utilice programas para bloquear los correos no deseados. A menudo, los programas para navegador en internet incluyen opciones de filtro. También, puede adquirir programas especiales que realicen esta tarea.
- Reporte los correos no deseados. Avise a su proveedor de servicio de internet (ISP) que hay correo no deseado que está escapando a sus filtros. La Comisión Federal de Comercio (FTC) --también-- desea información sobre los “correos electrónicos comerciales no solicitados”. Reenvíe el correo no deseado a uce@ftc.gov.

Algunos usuarios de correo electrónico han sido estafados con ofertas fraudulentas que aparecieron como correo no deseado en su bandeja de entrada.

Los estafadores son muy astutos: saben cómo hacer para que sus afirmaciones parezcan legítimas. Algunos correos no deseados preguntan a qué se dedica, mientras que otros lo invitan a visitar un sitio Web con un argumento específico. En cualquiera de los dos casos, estos consejos pueden ayudarlo a evitar las estafas por correo electrónico no deseado:

- **Proteja su información personal.** Dé los datos de su tarjeta de crédito u otra información personal sólo cuando esté tratando con una empresa que conoce y en la que confía.
- **Sepa con quién está tratando.** No trate con ninguna compañía que no proporcione su nombre, dirección y número de teléfono.
- **Tómese su tiempo.** Resístase al impulso de “actuar ahora mismo” a pesar de la oferta y sus términos. Una vez que usted entregue su dinero, tal vez nunca lo recupere.
- **Lea la letra pequeña.** Exija que todas las promesas sean puestas por escrito y revíselas cuidadosamente antes de hacer un pago o firmar un contrato.
- **Nunca pague por un regalo “gratuito”.** Haga caso omiso de cualquier oferta que le exija el pago de un regalo o premio. Si es algo gratuito o un obsequio, usted no debería tener que pagar por ello. Gratis significa gratis.

La Comisión Federal de Comercio ofrece varias publicaciones sobre temas como subastas por internet, correo electrónico, spam, compras por internet y protección de la privacidad. Visite el sitio web www.ftc.gov/espanol o llame gratis al 1-877-328-4357. Para español presione el 9.

Inversiones

Actualmente, los inversionistas disponen de una amplia variedad de opciones: acciones, bonos, fondos comunes de inversión, valores del tesoro (incluyendo bonos de ahorro), opciones, productos básicos, contratos de futuros sobre productos básicos, compañías de inversiones en bienes raíces, anualidades variables y muchas más. Usted debe investigar antes de invertir y recuerde que cada inversión conlleva un grado de riesgo. Si la inversión llegara a fracasar, estos valores no están asegurados por el gobierno federal, incluso si usted los adquiere por medio de un banco o de una unión crediticia que ofrezca cuentas de ahorro aseguradas por el gobierno federal.

Antes de invertir, asegúrese de tener respuestas para todas estas preguntas.

- **¿Qué tan rápido puede recuperar su dinero?** Las acciones, los bonos y los títulos en los fondos comunes de inversión generalmente pueden ser vendidos en

cualquier momento, pero no hay garantía alguna de que pueda recuperar todo lo que pagó por ellos. Otras inversiones, como las de sociedades limitadas, suelen restringir las posibilidades de hacer efectivas sus participaciones.

- **¿Qué puede esperar de ganancia sobre su inversión?** Mientras que los bonos suelen prometer un rendimiento fijo, las ganancias, en la mayoría de los demás valores, suben y bajan a medida que el mercado cambia. Tenga en cuenta también que el simple hecho de que una inversión haya tenido éxito en el pasado no garantiza que lo tenga en el futuro.
- **¿Qué tipo de ganancias puede esperar?** ¿Obtendrá las ganancias en forma de intereses, dividendos o rentas? Algunas inversiones, tales como las acciones y los bienes raíces, tienen el potencial de generar ganancias y crecimiento en el valor. ¿Cuál es el potencial de ganancias a través del tiempo?
- **¿Cuánto riesgo hay asociado?** En cualquier inversión, siempre existe el riesgo de no recuperar su inversión o las ganancias prometidas. Por lo general, existe una relación entre riesgo y ganancia. Mientras mayor sea el potencial de ganancias, mayor será el riesgo. El gobierno federal asegura las cuentas de ahorro bancarias y respalda los valores del Tesoro de los Estados Unidos, incluyendo los bonos de ahorro. Vea la pág. 26 para más información sobre las agencias que regulan las instituciones financieras o comuníquese con la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 72). Las demás opciones de inversión no están protegidas.
- **¿Están diversificadas sus inversiones?** Algunas inversiones se desempeñan mejor que otras en ciertas situaciones. Por ejemplo, al subir las tasas de interés, el precio de los bonos tiende a bajar. Una industria puede atravesar dificultades, mientras que otra prospera. Colocar su dinero en diversas opciones de inversión puede ayudarlo a reducir los riesgos.
- **¿Cuenta alguna inversión determinada con ventajas impositivas?** Los Bonos de Ahorro de los Estados Unidos están exentos de impuestos locales y estatales. Los bonos municipales están exentos del impuesto federal a las ganancias y, a veces, también, del impuesto estatal a las ganancias. En caso de objetivos especiales, como el pago de estudios universitarios y jubilación, existen inversiones con impuestos aplazados que le permiten posponer, o incluso eliminar, el pago de impuestos a las ganancias.

Las siguientes compañías evalúan las condiciones financieras de las corporaciones y municipalidades emisoras de bonos. Sus evaluaciones están disponibles en línea y en numerosas bibliotecas públicas.

- Standard & Poor's (www.standardandpoors.com, en inglés)
- Moody's Investors Services (www.moody.com, en inglés)

- Weiss Ratings (www.weissratings.com, en inglés)

Para informarse sobre las evaluaciones de los fondos comunes de inversión, consulte publicaciones tales como Kiplinger's Personal Finance, Money, Consumer Reports, Smart Money y Worth.

En el caso de las acciones, obtenga de la compañía un prospecto que describa la inversión y que suministre un historial de desempeño de ésta durante varios años. La Comisión de Bolsa y Valores exige que las compañías públicas den a conocer su información financiera y otros datos necesarios para ayudarlo a tomar decisiones sólidas. Puede encontrar el texto en www.sec.gov/edgar.shtml (en inglés). Usted, también, puede llamar gratis a la Comisión de Bolsa y Valores al 1-877-382-4357 (para español, presione el 9) para obtener material gratuito y alertas de inversión, o para saber cómo presentar una queja.

Agentes y consejeros financieros

Al seleccionar un agente o asesor de inversiones, investigue tanto su educación e historial profesional como la empresa para la que trabaja. Haga las siguientes preguntas:

- ¿Ha trabajado con personas que están en circunstancias similares a las suyas?
- ¿Tienen licencia del estado en que usted reside? La entidad reguladora de valores de su estado tiene un listado de todas las personas y empresas que están registradas en el estado. Pregunte si la oficina reguladora tiene alguna otra información sobre la trayectoria de la persona en cuestión.
- ¿Ha tenido alguna disputa con entidades reguladoras o recibido quejas serias por parte de inversionistas? Llame a la entidad reguladora de valores de su estado. También, puede consultar la base de datos con las medidas disciplinarias mantenida por la Comisión de Bolsa y Valores (www.sec.gov/investor/brokers.htm, en inglés) y por la Asociación Nacional de Corredores de Bolsa (www.nasd.com, en inglés).
- ¿Cómo se les paga a los agentes y asesores? ¿Por horas, con una tarifa fija o con una comisión que dependa de las inversiones que usted haga? ¿Ellos



Cuidado con los fraudes de inversión

Las propuestas engañosas sobre inversiones suelen falsear u omitir datos a fin de promover fantásticas ganancias con poco riesgo. Ninguna inversión está libre de riesgos, y una tasa alta de rendimiento implica un riesgo mayor. Antes de invertir, obtenga información por escrito; por ejemplo, un prospecto o reporte anual. Tenga cuidado si un vendedor:

- Lo alienta a pedir prestado dinero o a hacer efectivo los fondos de jubilación para invertir.
- Lo presiona para que usted invierta de inmediato.
- Le promete ganancias rápidas.
- Le dice que los documentos exigidos por las leyes federales son sólo una formalidad.
- Le dice que ingrese información falsa en su formulario de cuenta.
- Envía materiales con errores ortográficos y de impresión, así como en papel sin membrete.
- No le envía su dinero rápidamente.
- Le ofrece compartir información confidencial.
- Utiliza palabras como “garantizado”, “rentable”, “oferta limitada”, o “tan seguro como un CD”.
- Utiliza la frase “ésta es una inversión aprobada por el Servicio de Impuestos Internos”.
- Dice que las “inversiones en el extranjero están exentas de impuesto y son confidenciales”.

reciben comisión de la empresa por venderle a usted un producto en particular?

- ¿Cuáles son los gastos de establecimiento y mantenimiento de su cuenta?

Si necesita más información o tiene un problema relacionado con inversiones que no pueda resolver directamente, puede ponerse en contacto con la Comisión de Bolsa y Valores (pág. 70).

Otras organizaciones que pueden serle de ayuda son las siguientes:

- www.Bankrate.com (en inglés) ofrece una evaluación semestral de las mejores empresas que realizan operaciones de compraventa de acciones y fondos comunes de inversión en línea.
- www.Validea.com ofrece información sobre los analistas de Wall Street, así como sobre las acciones seleccionadas por estos recientemente.
- La Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía de los Estados Unidos ofrece alertas y asesoramiento en español a los consumidores en la sección de “Protección al Consumidor” en el sitio

Web www.cftc.gov/opa/opaconsumeradv0404sp.htm. La Comisión supervisa el Programa de Reparaciones encargado de resolver disputas entre consumidores y corredores profesionales. A través de este programa, se pueden aplicar “procesos de reparación” en contra de aquellos corredores profesionales inscritos en la Comisión que usted considere que han incurrido en violaciones a las disposiciones antifraude o de otro tipo de la Ley de Intercambio de Mercancías. Para solicitar o proporcionar información, o para presentar una queja, contacte a la Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía (pág. 70).

- Tanto la Asociación Nacional de Corredores de Bolsa (www.nasd.com, en inglés) como la Asociación Nacional de Futuros (www.nfa.futures.org, en inglés) pueden ofrecer valiosa información.

Proteja su identidad

Los ladrones de identidad son cada vez más sofisticados. Pueden robar su cartera o correo, obtener su información personal mediante el correo electrónico o por teléfono, capturar información en un dispositivo de almacenamiento de datos, hurgar entre su basura, conseguir su informe de crédito sin su autorización. La lista es interminable. Una vez que ellos tienen su información, pueden usar su nombre, su número de Seguro Social, su número de tarjeta de crédito u otra información personal para cometer fraudes o robos. Pueden:

- Realizar compras con cargo a sus cuentas de tarjetas de crédito.
- Abrir nuevas cuentas de crédito o servicios de telefonía celular utilizando su nombre.
- Abrir una cuenta corriente a su nombre y extender cheques falsos.
- Crear cheques o tarjetas de crédito o débito falsas, así como autorizar transferencias electrónicas en su nombre y vaciar su cuenta bancaria.
- Comprar un auto con un préstamo sacado a su nombre.
- Obtener una identificación oficial --como por ejemplo-- una licencia de conducir con la foto del estafador, pero con el nombre de usted.
- Llamar a la compañía emisora de su tarjeta de crédito para cambiar el domicilio de facturación de su cuenta. Luego, el impostor acumula deudas en su cuenta y, debido a que las facturas son enviadas a otra dirección, puede pasar un cierto tiempo hasta que usted se dé cuenta de que hay un problema.

Los problemas que se generan, como --por ejemplo-- facturas no pagadas, se consignan en su informe de

crédito. Para mayor información vea la sección “Crédito” en la pág. 11.

Cómo evitar perder su identidad

Usted puede reducir las posibilidades de que un estafador despilfarre su dinero o le robe su identidad, si toma las siguientes precauciones:

- Dé su número de Seguro Social sólo cuando sea absolutamente indispensable. Siempre que le sea posible, solicite utilizar otros tipos de identificación. Si en el estado en que usted reside se utiliza su número de Seguro Social como número de su licencia de conducir, solicite que le sea sustituido por otro número.
- Firme sus tarjetas de crédito y débito en cuanto las reciba. Esto le dificulta la falsificación de su firma a los ladrones.
- Lleve consigo solamente las tarjetas que necesita. Llevar tarjetas adicionales incrementa el riesgo y las dificultades en caso de que le roben su billetera.
- Mantenga en secreto su PIN. Nunca escriba el PIN en una tarjeta de crédito o débito, ni en un trozo de papel que guarde junto con ésta.
- Evite las contraseñas que resulten evidentes tales como nombres y números fáciles de averiguar, como su fecha de cumpleaños y número telefónico.
- Guarde su información personal en un lugar seguro tanto en casa como en el trabajo.
- No dé los números de sus tarjetas a desconocidos. Confirme si una persona representa a una compañía llamando al número de teléfono que figura en su planilla o en la guía telefónica.
- Esté atento a las personas que miran por encima de su hombro cuando utilice teléfonos públicos y cajeros automáticos. En esos casos, proteja el teclado numérico con su mano libre.
- Desconfíe de los espacios en blanco. Haga una línea en los espacios en blanco de los comprobantes de compra. Nunca firme un comprobante en blanco.
- Guarde sus recibos. Solicite las copias y --también-- los comprobantes de compra con errores.
- Destruya los documentos que contengan información bancaria. Para evitar que los ladrones encuentren información en la basura, rompa o destruya los recibos, ofertas de crédito, estados de cuenta, tarjetas vencidas, etc.
- Proteja su correspondencia. Cuando viaje y no pueda recoger su correspondencia, solicite a la oficina local del Servicio Postal que no haga entregas hasta el día en que regrese.
- Póngale dificultades a los piratas informáticos. Instale programas protectores o “cortafuegos”

(“firewalls”, por su término en inglés) y programas para la detección de virus en las computadoras de su hogar. Si posee conexión a Internet de alta velocidad, desconecte el cable de la computadora o la línea telefónica cuando no la esté utilizando.

- Lleve un registro de sus tarjetas y cuentas. Haga una lista con los números, las fechas de vencimiento y demás datos para comunicarse con las entidades emisoras, en caso de que hubiera problemas.
- Esté atento a sus ciclos de facturación. Una factura faltante podría significar que un ladrón se ha apropiado de su cuenta.
- Compare enseguida sus recibos con sus estados de cuenta. Manténgase alerta ante cualquier transacción no autorizada. Destruya los recibos después de verificar los cargos en su estado de cuenta mensual.
- Controle su reporte crediticio una vez al año. Revíselo con mayor frecuencia si cree que alguien ha obtenido acceso a su información bancaria.

A pesar de estas precauciones, aún podrían surgir inconvenientes. Si usted no encuentra alguna tarjeta o sospecha la existencia de algún otro problema, notifíquelo de inmediato a la compañía. Consulte las secciones “Tarjetas de crédito extraviadas y robadas” (pág. 12) y “Tarjetas de ATM o débito” (pág. 18).

Denuncie el robo de identidad

El robo de identidad es un delito grave que se debe denunciar. Si usted es víctima de robo de identidad, presente una denuncia ante la estación de policía de su localidad. Conserve una copia de ésta, ya que le será útil para certificar su caso ante los acreedores y comerciantes minoristas. Póngase en contacto con las oficinas de reportes de crédito y solicite que establezcan una alerta de fraude en su cuenta, de manera que los comerciantes sean informados de no otorgar nuevos créditos sin su aprobación. Cierre sus cuentas, comuníquese con los departamentos de seguridad o antifraude de cada una de las compañías y provea documentos y copias de sustento.

Para simplificar el largo proceso de reparación de su crédito, la Comisión Federal de Comercio le ofrece ahora una declaración jurada de Robo de Identidad, que usted puede utilizar para denunciar el delito a la mayoría de las partes implicadas. Solicite una copia del formulario llamando a la línea gratuita 1-877-438-4338. Para español, presione el 9. También, puede visitar el sitio web www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/en-espanol/. Las tres agencias de informe de crédito y muchos de los mayores acreedores han acordado aceptar esta declaración jurada. También puede utilizar el sitio web para presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio.

En casos de robo de identidad, también, puede obtener asesoramiento del Centro de Recursos para

Proteja su privacidad

Hoy en día es fácil y rápido aprobar una solicitud de crédito, transferir dinero de una cuenta a otra, renovar la licencia de conducir, obtener una receta médica para la farmacia. Sin embargo, una desventaja de esta comodidad es que hay muchas oportunidades de que la información recopilada sobre usted corra el riesgo de ser cambiada, robada o reportada incorrectamente.

- **Busque las normas de privacidad en los sitios web**, en los materiales de venta y en los formularios que usted llena. Si un sitio web dice seguir una serie de parámetros voluntarios reconocidos, léalos. No dé por sentado que éstos le ofrecen el nivel de privacidad que usted desea.
- **Pregunte qué tipo de información será recopilada y de qué manera ésta será utilizada.** Haga negocios solamente con quienes posean prácticas de privacidad que usted apruebe.
- **Nunca le dé a nadie sus contraseñas o códigos de identificación personal.** Los estafadores podrían tratar de engañarlo para que usted les suministre esta información.
- **No le dé información personal a ningún desconocido.** Si cae en manos indebidas el número de una tarjeta de crédito, de una cuenta corriente o de ahorro, o del Seguro Social, puede ser utilizado para robarle a usted o a otros en su nombre.
- **No le dé a los minoristas información innecesaria.** Usted no tiene que dar ningún otro número, aparte del que está utilizando, para pagar. Algunos estados prohíben a los comerciantes que les pidan a los consumidores que brinden información adicional en los cheques o comprobantes de pago con tarjeta de crédito. En el supermercado, averigüe si el cajero le puede hacer el descuento sin utilizar la tarjeta de descuentos del comercio.
- **Sea selectivo en cuanto a la información que incluye en los formularios de registro de garantías.** La compañía sólo necesita la fecha de compra y los números de modelo y serie, así como la manera en que puede comunicarse con usted en caso de que se ordene la retirada del mercado del producto. Usted puede ignorar las preguntas que no estén relacionadas con su compra, como cuáles son sus ingresos y sus pasatiempos.

- **Hable con los miembros de su familia sobre la privacidad.** Todos, incluso los niños, deben saber qué tipo de información no es conveniente dar por teléfono, por la computadora y en otras circunstancias.

Infórmese en la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad sobre si existe alguna ley estatal que lo ayude a proteger su privacidad. Algunas compañías y grupos industriales --también-- han adoptado normas voluntarias para hacer frente a inquietudes relacionadas con la privacidad.

Privacidad financiera

La Corporación Federal de Seguros de Depósitos (pág. 72) y otras agencias federales que regulan las instituciones financieras exigen a los bancos, compañías de seguros, agencias de corredores de bolsa y ciertos negocios que comparten información financiera, que le informen a usted sobre sus normas de privacidad. Deben brindarle esta información cuando usted abre una cuenta y a partir de ese momento, al menos una vez al año. Dicha información deberá incluir:

- La clase de información que está siendo recopilada.
- La forma en que serán protegidas la confidencialidad y la seguridad de dichos datos.
- Los tipos de empresas a las que se les brindarán estos datos.

Si una empresa va a compartir la información con terceros fuera de su grupo corporativo, también deberá ofrecerle la posibilidad de “optar por no participar” o de negarse a que su información sea compartida. Incluso, si usted no opta por no participar, sus números de cuentas no podrán ser compartidos con terceros para fines de comercialización.

Su información de crédito cuenta con otras formas de protección de la privacidad según la Ley de Informes de Crédito Justos. Solamente personas con una legítima necesidad comercial pueden obtener una copia de su informe. Un empleador sólo puede obtener su informe de crédito si usted lo autoriza por escrito. Para más información sobre sus derechos conforme a lo establecido por esta ley federal y sobre cómo puede obtener una copia de sus informes de crédito, consulte la sección “Informes de crédito” (pág. 13).

Privacidad médica

Las personas --también-- le dan información personal a sus médicos que es compartida con compañías aseguradoras, farmacias, investigadores y empleados, siguiendo reglamentos específicos. La privacidad de su historia clínica está protegida por ley federal (la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos, también conocida como HIPAA, por sus siglas en inglés), la cual:

- Defina cuáles son sus derechos respecto a su información médica.
- Establece normas y límites acerca de quiénes están autorizados para recibir y/o ver información sobre su salud.

La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (www.hhs.gov/ocr/factsheets/spanish/ o llame al 1-800-368-1019) es una fuente excelente para obtener información detallada y asesoramiento sobre la ley HIPAA. Junto con las hojas de información y materiales educativos, la Oficina de Derechos Civiles también ofrece un listado de fuentes de información para consumidores, proveedores y abogados. Si usted cree que una persona, agencia u organización amparada bajo la Regla de Privacidad de la HIPAA violó los derechos de privacidad de su información médica o cometió otra violación de la Regla de Privacidad, puede presentar quejas por escrito ante la Oficina para los Derechos Civiles.

El Departamento de Información Médica (MIB, por sus siglas en inglés) es un banco de datos que recopila y comparte información, cuyos servicios son utilizados por las compañías de seguros. Usted puede solicitar una copia de su expediente para asegurarse de que la información allí contenida sea correcta. Escriba a MIB, Inc., PO Box 105, Essex Station, Boston, MA 02112, o llame a la línea gratuita 1-866-692-6901. Se cobra un cargo por el servicio de obtención de una copia de su expediente.

Para más información sobre cómo el Gobierno protege su información médica personal, visite el sitio web del Proyecto de Privacidad de la Salud (www.healthprivacy.org, en inglés) o Privacidad de mi Salud (<http://www.nclnet.org/health/healthprivacy/>, en inglés), sitio creado por la Liga Nacional de Consumidores.

Privacidad en línea

La protección de su privacidad en internet debe considerarse desde varios ángulos. En primer lugar, siga el consejo de proteger su privacidad y asegúrese de visitar sitios web con políticas de privacidad aceptables.

- Busque una declaración de normas de privacidad o un sello que le indique que el sitio se rige por parámetros de privacidad. Tómese un tiempo para leer la forma en que está protegida su privacidad.

Proteja a los niños en línea

La Ley de Protección de la Privacidad de los Niños en internet exige que los sitios web comerciales obtengan el consentimiento de los padres antes de recopilar, utilizar o revelar información personal sobre menores de 13 años. Para más información, diríjase a www.alertaenlinea.gov/redes_sociales.html

- Busque señales que le indiquen que está usando



un sitio web seguro. Un sitio seguro codifica la información personal, de manera que ésta no pueda ser interceptada fácilmente. Estas señales incluyen una notificación en pantalla que le dice que usted se encuentra en un sitio seguro, un candado cerrado o una llave intacta en la esquina inferior de su pantalla o bien las primeras letras de la dirección de Internet que usted está visitando cambian de “http” a “https”.

Una amenaza relativamente reciente a su privacidad son los maliciosos programas espías que se introducen en su computadora durante la descarga de protectores de pantalla, juegos, música y otras aplicaciones. Los programas espías envían información a un tercero sobre lo que usted hace en internet, usualmente para atacarlo con anuncios no solicitados o “pop-ups”. Usted deberá instalar programas anti-espías para acabar con esta nueva amenaza a su privacidad.

Salud

Miles de fuentes de información están disponibles ahora para ayudarlo a tomar decisiones en cuanto al cuidado de su salud. Desconfíe de los sitios web patrocinados por compañías que tratan de vender tratamientos específicos. Es preferible ponerse en contacto con asociaciones reconocidas o buscar sitios patrocinados por agencias federales que intentan complementar, no reemplazar, la información que reciba de un médico. Presentamos aquí algunos sitios que, por lo general, son reconocidos como fuentes confiables de información.

- Los sitios web www.healthfinder.gov/espanol/ y www.medlineplus.gov/spanish/ ofrecen información en español del gobierno federal sobre temas de salud, programas de atención médica y organizaciones de servicios médicos.
- Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades del Departamento de Salud y Servicios Sociales tienen un sitio web en español www.cdc.gov/spanish/ con información sobre temas

Presentar una queja

Si tiene quejas con respecto al servicio proporcionado por un médico, usted puede presentar una queja ante la junta médica de su estado. Para encontrar un completo directorio de la Federación Estatal de Juntas Médicas, visite www.fsmb.org/directory_smb.html, llame al 817-868-4000, o escriba a The Federation of State Medical Boards of the United States, Inc., PO Box 619850, Dallas, TX 75261-9850.

generales de enfermedades, salud ambiental, salud dental, salud ocupacional y salud mental. También puede llamar a la línea gratuita en español 1-888-246-2857.

- La Alianza Nacional para la Salud Mental tiene un sitio Web en www.nami.org (haga clic en “En Español”) que ofrece información sobre enfermedades mentales y grupos de apoyo. También puede llamar a la línea gratuita de ayuda 1-800-950-6264.

Seleccionar un doctor

Al buscar un médico, dentista u otro profesional de la salud:

- Verifique si tienen licencia en su estado. Una junta para la concesión de licencias ocupacionales y profesionales, sea local o estatal, podrá suministrarle esta información.
- Verifique si están certificados por la junta en la especialidad pertinente. Puede llamar a la Asociación Médica Estadounidense al 1-800-621-8335 y pedir una operadora en español o visitar los sitios web en inglés de la misma asociación www.ama-assn.org y de la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas (www.abms.org, en inglés).
- Pregunte con cuánta frecuencia han realizado el procedimiento que usted necesita y su porcentaje de éxito. Puede encontrar parte de esta información en internet, por ejemplo: los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades informa los porcentajes de éxito y la cantidad de procedimientos realizados por las clínicas de fertilidad en www.cdc.gov/spanish/ o llame al 1-888-246-2857. Para español, presione el 2. Algunos estados recopilan y publican datos sobre el éxito alcanzado en las cirugías de “bypass” coronario.
- Verifique si se ha presentado alguna queja, o si se han tomado medidas disciplinarias. Los sitios web en inglés que pueden serle de ayuda son www.docboard.org y www.healthcarechoices.org. También, existen sitios, como QuestionableDoctors.org, www.Docinfo.org y www.checkbook.org.

Visite www.healthfinder.gov para más información sobre los proveedores.

Seleccionar una institución de cuidado médico

En internet, han comenzado a aparecer fichas de información que lo ayudarán a comparar instituciones médicas. Los tres sitios web privados que evalúan a los hospitales de acuerdo con la información recopilada en los registros de Medicare y otras fuentes son www.usnews.com, www.checkbook.org y www.healthgrades.com (todos en inglés).

La Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Atención Médica acredita a los hospitales, así como a hogares de ancianos y convalecientes y a otras organizaciones de atención médica. Investigadores especialmente capacitados evalúan a estas organizaciones para verificar si cumplen con las normas establecidas. En www.jcaho.org, puede informarse sobre una institución local en particular, incluso en comparación con otras. Esta comisión --también-- acepta quejas de los consumidores. Usted puede publicar una queja en la página web de dicha entidad o bien llamar al 1-800-994-6610.

Si busca un hogar de ancianos y convalecientes u otra institución de asistencia en la vida diaria, estas otras organizaciones pueden serle de ayuda:

- Nursing Home Compare, operada por el Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU., lo ayudará a comparar las instituciones en diversos estados. Visite www.medicare.gov/nhcompare/home.asp y pulse en “vea en español”, o llame al 1-800-MEDICARE (633-4227). Para español, presione el 2.
- Eldercare Locator (www.eldercare.gov y pulse en español), otro servicio del Departamento de Salud

Instalaciones médicas: estadísticas

Obtenga estadísticas sobre instalaciones médicas en los siguientes sitios:

- www.hcup.ahrq.gov es un sistema de consultas gratuito por internet que proporciona acceso a estadísticas de salud e información en inglés sobre permanencia en hospitales a nivel nacional, regional y estatal.
- www.GobiernoUSA.gov y haga clic en “Salud, nutrición y seguridad”. Allí, encontrará información sobre enfermedades, prevención e investigación. También puede llamar al 1-800-333-4636. Para español, presione el 2.
- www.aha.org es el sitio web en inglés de la Asociación Americana de Hospitales.
- www.citizen.org es el enlace de una organización de interés público que brinda información en inglés sobre las medidas disciplinarias de la junta médica.

y Servicios Sociales de Estados Unidos, ofrece información y servicios a quienes buscan recursos de ayuda, a nivel local y estatal, para personas de la tercera edad.

- El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. ofrece información en español sobre viviendas para personas de la tercera edad.
- La Federación de Servicios de Asistencia en la Vida Diaria de Estados Unidos (www.alfa.org, en inglés) representa a instituciones con y sin fines de lucro de asistencia en la vida diaria. Su línea telefónica es 703-691-8100.
- La Comisión para la Acreditación de Instalaciones para Rehabilitación (www.carf.org, en inglés) ofrece su sello de aprobación a aquellas instituciones que reúnen los requisitos necesarios. Su línea telefónica es 1-888-281-6531.

Medicinas con receta médica

Las farmacias pueden cobrar precios muy diferentes por la misma medicina, por lo que es buena idea comparar precios en distintos establecimientos.

- Pregunte a su médico y a su farmacéuta si un medicamento genérico sería indicado. Los medicamentos genéricos usualmente cuestan menos que los de marca. Muchas compañías de seguro utilizan un plan de co-pagos de múltiple nivel para los medicamentos con receta. Asegúrese de preguntar antes de llenar su solicitud para medicamento con receta.
- Considere la posibilidad de pedir los medicamentos por correo o en una farmacia en línea, especialmente si va a utilizar el medicamento durante mucho tiempo. Este procedimiento suele resultar más económico.

Productos de salud fraudulentos y los “curalotodo”

Ningún producto puede curarlo todo. A veces, el tiempo que gasta usando un producto “curalotodo” es muy peligroso porque su salud puede empeorar. Desconfíe de productos de salud que:

- Supuestamente, son beneficiosos para el tratamiento de muchas enfermedades o que “reducen tumores” o “curan la impotencia”.
- Dicen ser “milagrosos”, contener “un ingrediente secreto”, o tratarse de una “innovación revolucionaria”.
- Hacen promesas increíbles como ayudarlo a perder una enorme cantidad de peso sin hacer dieta o ejercicio
- Ofrecen devolverle el dinero si no ve resultados

Para enterarse más sobre los productos de salud fraudulentos o presentar una queja, visite www.ftc.gov/bcp/online/edcams/cureall/espanol.htm.



número cada vez mayor de consumidores está reemplazando una visita a la farmacia por una visita a internet. Aunque existen farmacias en línea que ofrecen servicios genuinos de medicamentos por receta, también, existen algunos sitios de dudosa honestidad que hacen de la compra de medicinas en línea un negocio riesgoso. Compre sus medicamentos solamente en una farmacia que tenga licencia en Estados Unidos. Verifique en la Asociación Nacional de Juntas Farmacéuticas si el sitio en cuestión cuenta con licencia y tiene buena reputación. Visite www.nabp.net (en inglés) o llame al 1-847-698-6227.

Una farmacia en línea deberá ofrecerle acceso a un farmacéutico registrado que pueda contestar cualquier pregunta que usted tenga en relación con la interacción de un medicamento con otro, efectos secundarios de los medicamentos, etc. Tenga cuidado con sitios que:

- Vendan medicamentos sin pedir una receta
- Vendan medicamentos que no cuenten con aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos
- Promocionan curas rápidas
- Relatan historias sobre “resultados sorprendentes”

Si usted sospecha que un sitio determinado no es una farmacia con licencia, repórtelo y presente una queja ante la Administración de Alimentos y Medicamentos a www.fda.gov/oc/buyonline/sp_buyonlineform.htm.

¿Quiere conocer los efectos secundarios de un medicamento en particular? ¿Siente curiosidad por saber si un medicamento ha sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos? Para encontrar respuestas a sus dudas e información sobre medicamentos con receta aprobados, medicamentos de venta libre y medicamentos descontinuados, visite <http://www.fda.gov/cder/index.html> (en inglés). Para información general, comuníquese con la Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 74).

Cobertura de Medicare para medicinas con receta médica

Medicare ofrece cobertura para medicamentos con receta para ayudarlo a obtener los medicamentos

recetados que necesita. Todos los afiliados a Medicare pueden unirse a un plan de medicamentos para obtener esta cobertura. Si no está seguro si un plan de medicamentos está aprobado por Medicare, llame al 1-800-MEDICARE (633-4227). Para español, presione el 2. Los planes de medicamentos aprobados por Medicare pueden utilizar este sello en sus materiales:



Como otros seguros, si usted decide no afiliarse a un plan de medicamentos cuando es elegible por primera vez, quizá pague una multa si elige unirse después. Si tiene ingresos y recursos limitados, puede obtener ayuda adicional para cubrir la prescripción de medicamentos por un costo bajo o gratis.

Para más información, contacte los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid.

Cirugía estética

Cada vez más personas quieren someterse a la cirugía estética para corregir imperfecciones o embellecer la figura. Si usted desea someterse a una cirugía estética, infórmese sobre el tipo de cirugía que le van a hacer, las posibles complicaciones y el tiempo que tomará su recuperación.

- Verifique las credenciales del médico que le va a realizar la cirugía. Siga los consejos de la sección "Seleccionar a un doctor" (pág. 45). El sitio web www.plasticsurgery.org de la Sociedad Americana de Cirujanos Plásticos tiene un buscador que le permite ver si un médico pertenece a esa asociación. No olvide preguntar cuántas veces ha realizado la cirugía a la que usted piensa someterse.
- Pregunte el costo total de la cirugía y los métodos de pago. Generalmente, los seguros médicos no cubren las cirugías estéticas, a menos que se trate de una reconstrucción o por motivos médicos. Averigüe también si habrá costos adicionales por complicaciones, medicamentos o visitas posteriores.
- Exija que la cirugía se realice en un lugar acreditado. Desconfíe de cualquier médico que le dice que la cirugía es muy simple y se puede efectuar en su casa u otro lugar sin instalaciones médicas especializadas. Cualquier procedimiento médico puede tener complicaciones y usted tiene que estar seguro de que le podrán dar tratamiento de emergencia de forma inmediata.
- Desconfíe de cirugías milagrosas. Algunos avisos ofrecen cambiarle su aspecto a bajo costo y sin dolor. No confíe en ningún médico que trate de convencerlo, amenazarlo o presionarlo para que usted se someta a la cirugía.

Curanderos, psíquicos y médicos falsos

Siempre habrá personas que tratan de estafar a quienes atraviesan problemas de salud. No ofrezca su dinero a personas que digan tener pociones, curas, vitaminas y otros remedios para devolverle la salud a usted o a su familia. Siempre, es mejor consultar a un médico que puede recetar medicinas y hospitalizar a sus pacientes si es necesario. Desconfíe de la gente que dice poder curarlo sin examinarlo.

Algunos impostores se hacen pasar por curanderos espirituales. Desconfíe de cualquier persona que pida dinero por sanarlo de esta manera. Si está enfermo, vaya al médico.

Seguros

Es recomendable, y --a veces-- obligatorio, comprar diferentes tipos de seguros, tales como seguro de vivienda, de vida, de autos, de arrendamiento, entre otros. Fuentes generales de información sobre los seguros son el Instituto de Información sobre Seguros (www.iii.org/individuals/espanol/ o llame al 1-800-331-9146), la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (www.insureuonline.org/espanol/index.htm o llame al 1-866-470-6242) y el departamento de seguros del estado en que reside (www.naic.org/state_web_map.htm).

Siga los siguientes consejos al comprar cualquier tipo de seguro:

- Averigüe si el departamento de seguros de su estado brinda información relacionada con las compañías de seguros y las tarifas que cobran. Ésta es una buena forma de tener una idea de la escala de precios y de los proveedores que ofrecen los precios más bajos en el área.
- Consulte distintas fuentes para encontrar la mejor oferta. Trate de obtener cotizaciones de un sitio web como www.insweb.com (en inglés), pero tenga en cuenta que muchos servicios en línea sólo ofrecen los precios de algunas compañías. Un agente de seguros independiente que trabaje para varias aseguradoras en su localidad tal vez podrá conseguirle una mejor oferta.
- Asegúrese de que la compañía de seguros tenga licencia y esté cubierta por el fondo de garantía del estado. El fondo paga los reclamos en caso de que la compañía no cumpla. El departamento de seguros de su estado puede proporcionarle esta información.
- Verifique la solidez y estabilidad financiera de la compañía de seguros en cuestión. Las calificaciones otorgadas por A.M. Best (www.ambest.com, en inglés), Standard & Poor's (www.standardandpoors.com, en inglés), Moody's Investors Services (www.moody.com, en inglés) y Weiss Ratings, Inc. (www.weissratings.com, en inglés) están disponibles en línea y en la mayoría de las bibliotecas públicas.

- Investigue el historial de quejas de la compañía. Comuníquese con el departamento de seguros de su estado o visite el sitio web de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (www.insureuonline.org/espanol/index.htm), que posee una base de datos de las quejas presentadas ante las entidades reguladoras estatales.
- Averigüe lo que otras personas piensan sobre el servicio de atención al cliente de la compañía. Los consumidores pueden dar una calificación a las compañías de seguro inmobiliario en www.jdpower.com (en inglés).
- Una vez pagada su primera prima de seguros, asegúrese de obtener una póliza por escrito. Esto le indica que el agente ha enviado su prima a la compañía de seguros. Si no recibe la póliza en un plazo de 60 días, póngase en contacto con su agente y con la compañía de seguros.

Seguro de autos

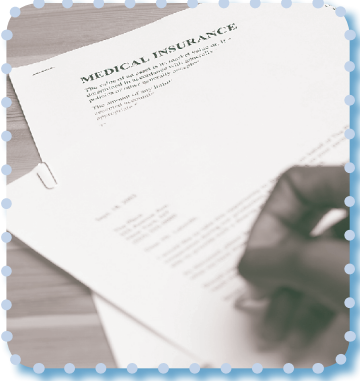
Obtener varias cotizaciones de seguro para un vehículo automotor puede ahorrarle cientos de dólares al año. Otras formas de reducir la prima del seguro son las siguientes:

- **Aumentar los deducibles en las coberturas completa y de colisión.** Si posee un vehículo antiguo, puede ser preferible eliminar estas coberturas totalmente.
- **Aprovechar los descuentos.** Algunas compañías ofrecen descuentos a los conductores que recorren menos de cierta cantidad de millas al año, a los estudiantes que tienen buenas calificaciones, a las personas que han tomado un curso de conducción y a las que tienen más de 50 años. También, podrá obtener descuentos si asegura más de un vehículo, si asegura su vehículo y su vivienda con la misma compañía, si no ha cometido infracciones, ni ha tenido accidentes de tránsito en tres años y si tiene instalados dispositivos antirrobo o características de seguridad como bolsas de aire.

Buscar y comprar seguros por internet brinda un nuevo nivel de comodidad a los consumidores, pero usted debe protegerse cuando compra seguros por internet. Investigue, revise la información sobre la compañía y el agente, actualice su navegador (los navegadores de internet más recientes tienen medidas de seguridad que lo alertan sobre sitios no seguros), obtenga todas las cotizaciones y la información de la póliza por escrito y lleve un registro detallado. Para obtener más información sobre los requisitos de las compañías y los agentes, vaya al departamento de seguros de su estado. También, puede encontrar información valiosa sobre la propiedad de un vehículo en la sección “Autos” (pág. 4).

Propietarios e inquilinos de viviendas

Usted puede ahorrar cientos de dólares al año en un seguro de propietario de vivienda si compara precios. También, puede ahorrar siguiendo estos consejos:

- **Considere pagar un deducible mayor.** Aumentar su deducible en algunos cientos de dólares puede beneficiar en gran medida la cantidad de su prima.
 - **Infórmese con su agente de seguros sobre los posibles descuentos.** Usted puede conseguir una prima menor si su vivienda posee características de seguridad tales como cerrojos, detectores de humo, sistema de alarma, ventanas con doble cristal o el techo con material resistente al fuego. Las personas mayores de 55 años y los clientes a largo plazo también pueden recibir descuentos.
- 
- **Asegure su casa, NO el terreno donde esté.** Después de una catástrofe, el terreno sigue en su lugar. Si usted no resta el valor del terreno al determinar la cantidad del seguro de propietario de vivienda, pagará más de lo debido.
 - **No espere a tener una pérdida** para averiguar si cuenta con el tipo y la cantidad de seguro adecuado.
 - **Asegúrese de que adquiere suficiente cobertura para reemplazar lo que está asegurado.** La cobertura de “reemplazo” le brinda el dinero necesario para reconstruir su vivienda y reemplazar su contenido. Una póliza de “valor real en efectivo” es más económica, pero sólo paga por el valor de la propiedad al momento de la pérdida: lo que usted pagó menos la depreciación por antigüedad y uso.
 - **Infórmese acerca de cualquier cobertura especial que pueda necesitar.** Usted podría tener que pagar una suma adicional por computadoras, cámaras, joyas, obras de arte, antigüedades, instrumentos musicales, colecciones de estampillas, etc.
 - **Recuerde que los daños causados por inundaciones y terremotos no están cubiertos por una póliza sencilla de propietario de vivienda.** El costo de una póliza independiente contra terremotos dependerá de las probabilidades de que se produzcan terremotos en su área. Aquellos propietarios que vivan en áreas propensas a inundaciones deberán aprovechar los beneficios que ofrece el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones, en www.floodsmart.gov (en inglés).
 - **Si usted es un inquilino, NO dé por sentado que el dueño de la propiedad tiene un seguro** que cubre

sus efectos personales. Adquiera una póliza especial para inquilinos.

Seguro por discapacidad

Desde el punto de vista económico, la discapacidad puede resultar más desastrosa que la muerte. Si usted está discapacitado, pierde su capacidad de obtener ingresos, pero sigue teniendo gastos de subsistencia y, por lo general, enormes gastos de atención médica. Al hacer la compra de un seguro por discapacidad debe preguntar:

- **¿Cómo se define la discapacidad?** Algunas pólizas consideran que la persona está discapacitada si no puede llevar a cabo ningún tipo de trabajo. Los mejores planes pagan beneficios si la persona está discapacitada para realizar las tareas propias de su ocupación habitual.
- **¿Cuándo comienzan los beneficios?** La mayoría de los planes tienen un período de espera luego de una enfermedad antes de que comiencen los pagos.
- **¿Cuánto duran los beneficios?** Luego del período de espera, los pagos suelen estar disponibles hasta que la persona cumpla los 65 años, aunque también hay períodos más cortos o más largos.
- **¿Cuál es la cantidad prometida?** ¿Pueden verse reducidos los beneficios por los pagos de discapacidad del Seguro Social y las indemnizaciones por accidentes laborales? ¿Se ajustan a la inflación los beneficios? ¿Continuará el proveedor de la póliza haciendo contribuciones al plan de pensión a fin de que usted tenga beneficios de jubilación al finalizar la cobertura por discapacidad?

Para más información sobre los seguros de discapacidad, visite www.iii.org/individuals/espanol.

Seguro médico

La mayoría de los consumidores poseen cobertura de atención médica a través de su empleador. Otros disfrutan de atención médica pagada a través de un programa gubernamental como Medicare, Medicaid (pág. 75) o el Departamento de Asuntos de los Veteranos (pág. 72).

Si usted ha perdido una cobertura colectiva brindada por un empleador debido a pérdida del empleo, fallecimiento, divorcio o pérdida de la condición de “hijo dependiente”, tal vez pueda continuar con su cobertura temporalmente bajo la Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA, por sus siglas en inglés). Usted, y no el empleador, paga por esta cobertura. En cualquiera de los casos anteriores, le deberán dar al menos 60 días para que usted decida si desea adquirir la cobertura.

Algunos estados ofrecen una serie de seguros a los residentes que no pueden obtener cobertura debido a su estado de salud. Para saber si dicha serie de seguros se encuentra disponible en su estado de residencia,

comuníquese con el departamento de seguros de su estado.

La mayoría de los estados también ofrecen cobertura gratuita o de bajo costo para niños que no poseen seguro médico. Para más información, visite www.insurekidsnow.gov/espanol o llame gratis al 1-877-KIDS-NOW (543-7669) y pida una operadora en español.

Planes de atención médica

Al adquirir un seguro médico, por lo general, sus opciones caerán dentro de una de estas tres categorías:

- Los planes tradicionales de seguro médico de pago por servicios prestados suelen ser la opción más costosa. Sin embargo, ofrecen mayor flexibilidad para seleccionar un proveedor de atención médica.
- Las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés) ofrecen co-pagos más bajos y cubren los costos de un mayor número de servicios preventivos, pero las opciones de proveedores de atención médica son limitadas. El Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad evalúa y acredita a las organizaciones de mantenimiento de la salud. Usted puede averiguar si una de éstas está acreditada en su estado, llamando al 1-888-275-7585. También puede obtener esta información, así como evaluaciones de las mismas, en su sitio web (www.ncqa.org, en inglés).
- Las organizaciones de proveedores preferidos (PPO, por sus siglas en inglés) ofrecen copagos más bajos, al igual que las organizaciones de mantenimiento de la salud, pero le brindan mayor flexibilidad al momento de seleccionar un proveedor. Una organización de proveedores preferidos le proporciona una lista de proveedores de la cual usted puede elegir.

ADVERTENCIA: Si usted sale fuera de la red de proveedores de las organizaciones de mantenimiento de la salud y de las de proveedores preferidos, es posible que tenga que pagar una parte o la totalidad de los costos.

Al elegir entre los distintos planes de atención médica, deberá leer las letras pequeñas y hacer numerosas preguntas, tales como:

- ¿Tengo derecho a ir a cualquier médico, hospital, clínica o farmacia que desee?

Beneficiarios de Medicare

Los beneficiarios de Medicare pueden comparar los distintos programas de organizaciones de mantenimiento de la salud en www.medicare.gov/Spanish/Overview.asp y www.medicarenewswatch.com (en inglés).

Consejos sobre seguros

- Desconfíe de aquellas personas que venden seguros de puerta en puerta y por teléfono.
- Tenga cuidado si, luego de un accidente, un extraño se pone en contacto con usted para ofrecerle “efectivo rápido” o para recomendarle un abogado o un proveedor específico de atención médica. Reporte este incidente al departamento de policía de su localidad.
- No dé su número de identificación de seguro a compañías que no conoce.
- Lleve una cámara fotográfica desechable en la guantera de su auto. Si se ve involucrado en un accidente, tome fotografías de los daños y de las personas involucradas. Pida nombres, números telefónicos e información de la licencia de conducir de todas aquellas personas involucradas en el accidente. Obtener esta información de todos los testigos también es una buena idea.

Si sospecha la posibilidad de un fraude, llame a la línea directa de la Oficina Nacional de Delitos relacionados con Seguros, al 1-800-835-6422. Para más información, visite www.nicb.org (en inglés) y seleccione el botón que dice “Speak Up” en la página principal. Esto lo llevará a un formulario que puede completar y enviar.

- ¿Están cubiertos los servicios de especialistas tales como oftalmólogos y dentistas?
- ¿Cubre el plan condiciones o tratamientos especiales, tales como embarazo, atención psiquiátrica y terapia física?
- ¿Cubre el plan servicios domiciliarios o atención en un hogar de ancianos y convalecientes?
- ¿Cubrirá el plan todos los medicamentos que el médico pudiera recetarme?
- ¿A cuánto ascienden los deducibles? ¿Hay algún copago?
- ¿Qué es lo máximo que tendré que pagar de mi bolsillo para cubrir los gastos?
- ¿Hay algún límite en los gastos cubiertos en un año y de por vida?
- En caso de que hubiera una disputa sobre una factura o un servicio, ¿cómo se manejaría? En algunos planes, se le puede solicitar que busque a un tercero para resolver el problema.

Seguro de vida

Su necesidad de un seguro de vida variará con los cambios que tengan lugar en su vida. Por ejemplo, la llegada de un hijo suele ocasionar un notable aumento de la cantidad de seguro que necesita. A medida que los hijos vayan creciendo y abandonando la casa paterna, probablemente usted necesitará una protección menor.

Las pólizas de seguro de vida a término fijo son las menos costosas. Estas pagan exclusivamente beneficios por fallecimiento: carecen de valor en efectivo, si usted decide dejar de realizar los pagos. Como lo sugiere la frase “a término fijo”, estas pólizas están vigentes por un período específico, que suele ser de un año o hasta que la persona cumpla cierta edad. Visite www.accuquote.com (en inglés) para comparar en línea diferentes seguros de vida a término fijo.

Las pólizas de vida entera, de vida universal y otras pólizas con acumulación de valor en efectivo combinan un producto de inversión y de ahorro a largo plazo con un seguro de vida. Cancelar estas pólizas pocos años después de adquiridas podría elevar al doble o más los costos de su seguro de vida.

Seguro de atención médica a largo plazo

Los avances médicos han dado lugar a un aumento en la necesidad de atención en hogares de ancianos y convalecientes, así como de asistencia para la vida diaria. La mayoría de los planes de seguros médicos y de Medicare limitan en gran medida o excluyen los planes de atención médica a largo plazo. Éstas son algunas preguntas a tener en cuenta al considerar una póliza de seguro de atención médica a largo plazo por separado.

- **¿Qué requisitos lo hacen elegible para recibir beneficios?** Algunas compañías de seguros plantean que la persona deberá ser capaz de realizar una cantidad específica de las siguientes actividades de la vida diaria: alimentarse, caminar, ir de la cama a una silla, vestirse, bañarse, utilizar el baño y controlar sus esfínteres.
- **¿Qué tipo de atención está cubierta?** ¿Cubre la póliza atención médica en hogares de ancianos y convalecientes? ¿Ofrece cobertura para instalaciones de asistencia para la vida diaria que prestan menos cuidados que un hogar de ancianos y convalecientes? Si la persona desea permanecer en su hogar, ¿cubrirá la póliza los cuidados brindados por enfermeras y terapeutas visitantes? ¿Qué cubre en cuanto a ayuda en la preparación de los alimentos y la limpieza del hogar?
- **¿A cuánto ascenderá el beneficio?** La mayoría de los planes están creados para proporcionar un beneficio específico en dólares al día. El beneficio correspondiente a la atención domiciliaria suele ser alrededor de la mitad del beneficio correspondiente a la atención en un hogar de ancianos y convalecientes.

Sin embargo, algunas pólizas pagan la misma cantidad para los dos tipos de atención. Otros planes pagan solamente por los gastos reales.

- **¿Cuál es el período de beneficio?** Es posible obtener una póliza con beneficios de por vida, pero ésta puede ser muy costosa. Otras opciones de cobertura comprenden de uno a seis años. La estadía media en los hogares de ancianos y convalecientes es de aproximadamente 2.5 años.
- **¿Se ajustan a la inflación los beneficios?** Si usted adquiere una póliza antes de los 60 años, corre el riesgo de que un beneficio diario fijo no sea suficiente en el momento en que lo necesite.
- **¿Existe un período de espera antes de que comiencen los beneficios?** Suele haber un período de espera de 20 a 100 días.

Otros seguros

- **Seguros de viaje.** Hay cuatro clases de seguros de viaje: seguros de anulación de viaje, cobertura de equipaje o efectos personales, cobertura médica de emergencia y muerte accidental. Un sitio web útil es www.insuremytrip.com (en inglés).
- **Seguro contra robo de identidad.** Este tipo de seguro proporciona un reembolso a las víctimas por el costo de restaurar su identidad y corregir los informes de crédito. Algunas compañías ahora incluyen este seguro como parte de su póliza de seguros para propietarios y otras lo venden como una póliza independiente. Para obtener más información, consulte a su compañía de pólizas para propietarios.
- **Seguro de atención médica internacional.** Una póliza que proporciona cobertura médica en cualquier parte del mundo. La duración de la póliza es flexible, de modo que puede adquirirla sólo para el período que estará fuera del país. Para obtener información sobre la cobertura, busque en internet o escriba a su proveedor actual de atención médica.
- **Seguro de responsabilidad.** Seguro que cubre lo que el titular de la póliza está obligado por ley a pagar por daño corporal o daño material causado a un tercero. Para obtener más información, busque en Internet o consulte a su agente de seguros personales.

Servicios públicos

¿Desea ahorrar en sus facturas de consumo de energía?

El Departamento de Energía de Estados Unidos le ofrece una guía para el ahorro de energía (pág. 73).

En muchos estados, los consumidores pueden elegir su proveedor de servicios de energía y teléfono. Comuníquese con la comisión de servicios públicos de su estado para averiguar si tiene esta opción. Algunas comisiones le suministrarán una lista de los proveedores de servicio y lo asesorarán con respecto a su elección. La mayoría de las comisiones de servicios públicos estatales también recibirán cualquier queja que usted tenga en cuanto a servicios y ventas de servicios públicos.



Electricidad y gas natural

Si usted tiene la opción de elegir sus proveedores, haga las siguientes preguntas:

- ¿Cuánto costará el servicio? ¿Cuánto tiempo puede durar esta tarifa? ¿Hay algún otro cargo que me puedan cobrar?
- ¿Existen otros términos y condiciones? Por ejemplo, ¿hay algún cargo por anular el contrato antes de que el período de servicio finalice?
- ¿Con quién debo comunicarme si tengo algún problema? ¿Existe alguna oficina local de atención al consumidor?

Agua

La mayoría de los consumidores dependen de los servicios públicos locales para recibir un suministro de agua abundante y segura. Su agencia local de suministro de agua deberá enviarle todos los años un Informe de Confianza del Consumidor, que deberá detallar el origen del agua, los contaminantes que ésta puede contener, así como información sobre los niveles de inocuidad de dichos contaminantes y sus efectos sobre la salud.

Para más información, llame a la Línea Directa de Agua Potable de la Agencia de Protección Ambiental, a través del número 1-800-426-4791, o visite el sitio web en español www.epa.gov/safewater/agua.html.

Teléfonos

Muchos consumidores pueden ahora elegir sus proveedores de servicio telefónico tanto de larga distancia como local. Estas compañías ofrecen muchos servicios opcionales, como correo de voz, llamada en espera, identificador de llamadas, localizador y servicio celular.

Piense en el uso que le da al teléfono, y --luego-- compare servicios y precios. Puede elegir un paquete de una compañía o servicios de varias compañías.

- ¿A quién llama usted con mayor frecuencia?
- ¿A qué hora del día o qué día de la semana realiza usted llamadas?
- ¿Desea recibir mensajes? De ser así, ¿necesita correo de voz o le bastará con un contestador automático?
- ¿Necesita el servicio de llamada en espera y/o un identificador de llamadas?
- ¿Hasta qué punto es importante para usted llevar el teléfono cuando está lejos de casa?

Averigüe cómo fija cada compañía los precios de sus servicios. ¿Existen requisitos mínimos con respecto a la utilización del servicio, la distancia o el momento del día, tarifas mensuales fijas o planes especiales? Por ejemplo, el servicio celular puede ser más económico que el servicio telefónico regular local si usted no realiza muchas llamadas.

Asegúrese de comparar los precios en planes y características similares. El Centro de Acción e Investigación de Telecomunicaciones (www.trac.org, en inglés), una organización sin fines de lucro, le ofrece información sobre tarifas de larga distancia y servicio celular.

La Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 71) ofrece información en español para el consumidor sobre cómo elegir un operador de larga distancia, cómo entender los nuevos impuestos y tarifas telefónicas, y mucho más en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/spanish.html. También, puede llamar gratis al 1-888-225-5322.

Para español, presione el 3. La Liga Nacional de Consumidores --también-- mantiene una página web (www.nclnet.org/phonebill/index.html) para ayudarlo a comprender las tarifas telefónicas y a reconocer los fraudes.

Compare planes y tarifas en los sitios web en inglés SaveOnPhone.com, LowerMyBills.com y ABTolls.com. Otro sitio web, www.10-10Phonerates.com, se concentra en las tarifas de los servicios de larga distancia de un proveedor de llamadas “10-10 dial around”.

“Slamming” y “cramming”

El término “slamming” se refiere al cambio de su servicio telefónico local o de larga distancia sin su consentimiento, lo que es un acto ilegal. Puede que usted no se entere de que su proveedor ha sido cambiado hasta que encuentre el nombre de una compañía diferente en su factura o vea que los cargos del servicio telefónico exceden lo habitual. Si su proveedor ha sido cambiado de este modo:

- Solicite a su compañía telefónica local que lo devuelva a su proveedor original sin costo alguno.
- Dígame a su proveedor original que usted se está regresando a este servicio y solicite que lo inscriban en el mismo plan de llamadas que tenía antes.

- Comuníquese con la compañía que lo cambió sin su consentimiento (el nombre y número de ésta aparecen en la factura telefónica), y dígame que usted está haciendo uso de su derecho de negarse a pagar los cargos.

Si usted no puede resolver esta queja, comuníquese con la Comisión Federal de Comunicaciones.

El término “cramming” se refiere a la adición, por parte de las compañías telefónicas, de cargos a su factura telefónica por concepto de servicios opcionales que usted nunca aceptó. Por ejemplo, correo de voz o membresías a un club. Quizás, usted no se dé cuenta de estos cargos mensuales porque son relativamente bajos (\$5 a \$30) y parecen cargos telefónicos regulares.

Siga los siguientes pasos para evitar el “slamming” y el “cramming”:

- Considere “bloquear” los cambios en su servicio telefónico. Pregúntele a su proveedor de servicio telefónico si ofrecen un servicio de bloqueo que, por lo general, requiere que la compañía le avise antes de realizar cualquier cambio en el servicio.
- Lea la letra pequeña de los cupones y formularios para participar en concursos. Usted podría estar aceptando el cambio de su servicio telefónico o comprando servicios opcionales.
- Tenga cuidado con los impostores. Ciertas compañías pueden hacerse pasar por su compañía telefónica regular y ofrecerle algún tipo de plan de descuento o cambio en la facturación. También, puede suceder que digan que están realizando una encuesta o que finjan pertenecer a una agencia gubernamental.
- Tenga cuidado con los “avisos de opción negativa”. Usted puede ser cambiado o inscrito para recibir servicios opcionales si usted no se niega a ello.
- Examine su factura telefónica cuidadosamente todos los meses, incluyendo las páginas en que se detallan los servicios.

Su servicio telefónico no puede ser desconectado por el hecho de negarse a pagar servicios no autorizados. Para obtener ayuda, comuníquese con su agencia de protección al consumidor local o estatal (pág. 80), con la comisión estatal de servicios públicos (pág. 80) o con la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 71). También puede visitar el sitio web www.hearushow.org/?id=301 de la Unión de Consumidores para mayor información en español sobre temas telefónicos.

Tarjetas telefónicas prepagadas

Para obtener información sobre tarjetas prepagadas, vaya a la pág. 18. Si necesita ayuda en la búsqueda de las mejores ofertas de tarjetas telefónicas prepagadas, visite www.PhoneShark.com.

Números 900

Usted puede obtener todo tipo de información y servicios de entretenimiento, llamando a los números 900. Estos números, que se pagan por llamada, también se utilizan para encuestas, concursos y recaudación de fondos con fines benéficos. El “proveedor de información” fija un precio por el servicio y se lo factura a través de su compañía telefónica local.

Desafortunadamente, algunos estafadores han añadido los números 900 a sus estrategias. Algunos prometen regalos y premios para tratar de lograr que usted haga la llamada. Otros hacen ofrecimientos falsos de ayudarlo a encontrar trabajo o de sacarlo de una deuda. Algunos --incluso-- aseguran que se trata de una emergencia familiar. Desconfíe de concursos, rifas, ofertas y mensajes que le solicitan que llame a un número 900. Preste --también-- atención a su factura telefónica mensual, por si le aparece cualquier cargo que no reconoce.

Tanto la Comisión Federal de Comunicaciones como la Comisión Federal de Comercio tienen normas con respecto a los números de pago-por-llamada. Estas normas estipulan que los avisos de servicios de pago-por-llamada deben comunicarle el costo de la llamada, que puede ser una tarifa fija, un cargo por minuto o calculado sobre otras bases. Asimismo, cualquier costo mínimo o adicional que usted pueda tener que pagar deberá ser identificado. Si una llamada está relacionada con una rifa, un premio o una recompensa, el aviso deberá informarle las probabilidades de ganar que usted tiene, así como la manera en que puede participar sin tener que llamar al número 900. Los servicios de pago-por-llamada no pueden promocionarse directamente a menores de 12 años, salvo que se trate de servicios educativos legítimos.

Si tiene un problema con respecto a los cargos de su factura telefónica, notifique a la compañía telefónica, deduzca la cantidad en cuestión, y pague el resto antes de la fecha de vencimiento. Debe recibir una respuesta por parte de la compañía en el plazo de 40 días y el problema debe resolverse en el plazo de 90 días.

Usted puede tener otros derechos según la ley del estado donde vive. Consulte a su agencia de protección al consumidor local o estatal, o a la comisión estatal de servicios públicos. Algunas compañías cobran por este servicio.

Teléfonos celulares

Los teléfonos celulares pueden ser muy convenientes, pero antes de firmar un contrato por un servicio de telefonía celular, hay algunas preguntas que usted deberá formular.

- **¿Dónde puede hacer y recibir llamadas?** La mayoría de los proveedores promocionan ahora sus planes como locales, regionales o nacionales. El plan

local le ofrece una opción a bajo costo si la mayoría de sus llamadas se realizan a lugares cercanos a su casa. Los planes regionales suelen ofrecer una cobertura geográfica mucho más extensa que a veces incluye varios estados. Si llama fuera del área de cobertura de estos planes, deberá pagar cargos de larga distancia y de servicio itinerante (“roaming”), además del tiempo de uso. Los planes nacionales son los más caros, pero le permiten usar el teléfono en cualquier lugar de Estados Unidos y llamar a cualquier otra localidad del país a una tarifa única por minuto. Los cargos por servicio de larga distancia y por servicio itinerante son reemplazados por una tarifa fija única y predecible.



- **¿Con qué frecuencia utilizará el teléfono?** Si usted sólo quiere un teléfono para casos de emergencia, puede ser que un plan económico con pocos minutos al mes sea lo único que necesite. Por otra parte, si va a usarlo con frecuencia, un plan con varias horas gratis y una tarifa de tiempo de uso más baja, es una mejor opción.
- **¿Se ofrece la opción de un plan familiar?** En lugar de tener un plan de teléfono celular individual para cada miembro de la familia, usted puede compartir un plan de servicio celular entre varios teléfonos. Cada miembro compartirá la misma cantidad de minutos mensuales. El costo mensual de los números adicionales suele ser menor que si adquiere cuentas individuales.
- **La tecnología, ¿es digital o analógica?** El servicio digital tiene mejor sonido y es más seguro que el analógico, pero la cobertura puede ser irregular. Las redes analógicas ofrecen una mayor cobertura especialmente en las áreas rurales. Si usted quiere un servicio digital, asegúrese de que su compañía celular tenga un acuerdo de servicio itinerante que le permita a su teléfono funcionar en un sistema analógico mientras usted se encuentra fuera del alcance digital. Sin embargo, debe tener cuidado ya que el servicio itinerante puede resultar caro y requiere un teléfono de “modo dual” (dual mode phone).
- **¿Existe un período de gracia el cual usted pueda probar el servicio?** Muchas personas encuentran que los celulares no funcionan en ciertos lugares. El período de gracia le permite probar su servicio en aquellos lugares donde usted lo utilizará, por ejemplo,

en su oficina, en todas las habitaciones de su casa, en el automóvil y en otros sitios que usted visita.

- **¿Existe algún cargo o restricción al cambiar de plan?** Algunos proveedores le cobran si usted quiere reducir o mejorar su plan. Otros limitan la frecuencia con que usted puede realizar cambios.
- **¿Qué sucede si usted quiere anular su servicio?** La mayoría de los proveedores penalizan con un cargo. Esto puede ser un problema si usted tiene que mudarse fuera del área de cobertura de su plan.

Planes pre-pagados

Si usted quiere el servicio de telefonía celular sólo para casos de emergencia, o no está seguro de la frecuencia con que realmente utilizará su teléfono celular cuando lo tenga, considere la posibilidad de tener un celular pre-pagado antes de firmar un contrato de servicio a largo plazo. Con un teléfono celular pre-pagado, no tiene que firmar ningún contrato, ni preocuparse por ninguna factura mensual. Además, podrá saber exactamente cuánto gasta. El aspecto negativo de los planes de pre-pago, es que usted pagará más por minuto, y, si no utiliza el teléfono por un período prolongado, puede perder el dinero de su cuenta.

Voz sobre protocolo de internet (VoIP)

El servicio de voz sobre protocolo de internet (VoIP, por sus siglas en inglés) es una tecnología emergente que permite a los usuarios realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión a internet de banda ancha en lugar de una línea telefónica regular (o analógica). Ésta podría ser una alternativa útil de telecomunicaciones en muchas áreas rurales. Algunos servicios de VoIP funcionan únicamente con teléfonos especiales para VoIP, mientras que otros servicios le permiten usar un teléfono tradicional con un adaptador. Actualmente, muchos servicios de VoIP son promocionados como alternativas al servicio telefónico tradicional. Para más información sobre si la tecnología VoIP es apropiada para usted, visite el sitio web en español www.ftc.gov/bcp/online/spanish/online/s-voip.htm.

Agenda electrónica (PDA)

Una agenda electrónica (PDA, por sus siglas en inglés) es un dispositivo de mano que combina las características de una computadora, teléfono y fax, internet y servicios de red. Una agenda electrónica típica puede funcionar como teléfono celular, navegador de Internet, organizador personal y también enviar faxes. A diferencia de las computadoras portátiles, la mayoría de las agendas electrónicas --al principio-- se basaban en el uso de un lápiz óptico en vez del teclado. Es decir, incorporaron características de reconocimiento de escritura manual. Algunas agendas electrónicas --también-- permiten la entrada de información mediante la voz ya que usan tecnologías de reconocimiento de voz.

Actualmente, están disponibles con lápiz óptico o en la versión con teclado.

BlackBerry

Los equipos BlackBerry combinan correo electrónico, teléfono móvil, servicio de mensajes cortos (SMS), organizador, contactos y navegador de internet en un dispositivo móvil. La tecnología "push" envía automáticamente correo electrónico a su dispositivo BlackBerry desde sus cuentas de correo. BlackBerry se encuentra actualmente disponible en los Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido. Hay una gran variedad de dispositivos BlackBerry para escoger. Además, muchos dispositivos de mano y teléfonos móviles cuentan con tecnología BlackBerry incorporada, de modo que pueden ofrecer aplicaciones BlackBerry a sus clientes. La mayoría de las empresas de telecomunicaciones ofrecen dispositivos habilitados para BlackBerry. Para más información, consulte a su proveedor o visite www.discoverblackberry.com/es_US/ para averiguar dónde comprarlos.

Telemarketing y correo basura

Correo basura, llamadas telefónicas justo cuando usted se sienta a comer, ventanas emergentes (pop-ups) mientras navega por internet. ¿Qué se puede hacer contra todos estos anuncios que lo molestan y lo hacen perder tiempo? En realidad, es mucho lo que usted puede hacer.

- Solicite a las compañías con las que usted opera que quiten su nombre de las listas de clientes que ellos alquilan o venden a terceros. Busque información acerca

Atención: concursos y juegos de azar

Si le solicitan dinero para retirar un premio u obtener alguna otra cosa gratis, no realice ningún pago. Si usted realmente ha ganado la lotería, deberá pagar los impuestos directamente al Gobierno, no a través de la empresa. Desconfíe de las invitaciones que incluyen frases como:

- "Usted ha sido especialmente seleccionado..."
- "Usted ha ganado..."
- "¡Un auto nuevo! ¡Un viaje a Hawaii! ¡\$2,500 en efectivo!"
- "¡Suyo, totalmente gratis! Vea nuestro..."
- "Su número especial de comprobante que le permite reclamar..."
- "Lo único que usted tiene que pagar son los gastos de envío, transporte, impuestos..."

Cómo incluir su número en el Registro Nacional “No llame”

Para registrarse visite www.donotcall.gov/default_es.aspx (en inglés) o llame desde el teléfono que quiere registrar al 1-888-382-1222. Para español presione el 2.

de cómo eliminar su nombre de las listas de mercadeo de materiales de venta, formularios de pedidos y sitios web.

- Utilice los servicios que ofrece la Asociación de Comercialización Directa (www.the-dma.org, en inglés) para quitar su nombre de la mayoría de las listas de telemarketing, correo y correo electrónico.
- Llame al sistema de notificación de las agencias de informe de crédito, al 1-888-567-8688 y marque 2 para continuar en español. Esto reducirá la cantidad de ofertas no solicitadas de crédito y seguros que usted recibe. Las tres agencias de crédito principales participan en este programa.
- De acuerdo con el reglamento del Servicio Postal de los EE. UU., es ilegal enviar correspondencia que parezca provenir de un organismo gubernamental cuando no lo es. También es ilegal enviar correspondencia que semeje ser una factura cuando no se ha realizado ningún pedido, a menos que se estipule claramente que no se trata de una factura. Notifique las violaciones de esta norma al Servicio Postal de los Estados Unidos.

Registro Nacional “No llame”

El Registro Nacional “No llame” del gobierno federal es una manera gratis y sencilla de reducir las llamadas de telemarketing que recibe en casa. Su número permanece en este registro por cinco años a menos que usted mismo lo remueva. Pasados los cinco años, usted puede renovar su inscripción en el registro. En caso de recibir llamadas de telemarketing después de haber estado en el registro nacional por tres meses, usted podrá presentar una queja en www.donotcall.gov/default_es.aspx o comunicándose al 1-888-382-1222. Para español, presione el 2.

El inscribir su número en el registro nacional impedirá la entrada de la mayoría de las llamadas de venta por teléfono, pero no todas. Seguirán entrando las llamadas de organizaciones políticas, instituciones benéficas y encuestadores telefónicos. Lo mismo sucederá con ciertas llamadas relacionadas con seguros. Las organizaciones con las que usted ya tiene establecida una relación comercial pueden llamarlo durante un máximo de 18 meses después de su último pago, compra o entrega. Las compañías a las que usted ha solicitado información o a las que ha presentado un formulario de inscripción pueden llamarlo durante un máximo de tres meses. Usted puede impedir la entrada de estas llamadas pidiéndole a la compañía en cuestión que

incluya su número en la lista de exclusión de llamadas de dicha compañía.

Usted --también-- puede decirle a cada uno de los representantes de telemarketing que añadan su número de teléfono al listado de exclusión de llamadas de su compañía. Anote el nombre del representante con el que hable, el nombre de la organización y la fecha de la llamada. La Comisión Federal de Comunicaciones requiere que los “telemarketers” (a excepción de las organizaciones sin fines de lucro o exentas de impuestos) mantengan un registro de las solicitudes de no recibir llamadas telefónicas en el futuro. Si usted recibe más llamadas de la misma organización o persona, denuncie la fecha y la fuente a la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 71).

Considere la posibilidad de controlar por medio de un contestador automático todas las llamadas que sigan entrando. Usted puede escuchar el contestador y decidir si desea responder. Su compañía telefónica local también puede ofrecer servicios, como el identificador de llamadas entrantes, que le permitan ver el nombre y número de la persona que está llamando.

Algunos estados tienen sus propias listas de exclusión de llamadas para los residentes. Comuníquese con la oficina estatal de protección al consumidor (pág. 80) para averiguar si su estado posee dicha lista y cómo usted puede ser añadido en la misma.

Llamadas con mensajes grabados

La Comisión Federal de Comunicaciones regula las llamadas que utilizan mensajes grabados. Estas llamadas no pueden realizarse a números telefónicos residenciales, excepto en los siguientes casos:

- Llamadas de emergencia que sean necesarias para garantizar su salud y seguridad.
- Llamadas no comerciales.

Nuevas reglas sobre faxes no solicitados

La Comisión Federal de Comunicaciones ha modificado recientemente su disposición respecto a los faxes no solicitados. Continúa prohibida la mayoría de los anuncios no solicitados enviados por fax sin previa autorización. No obstante, las organizaciones que han establecido relaciones de negocios con usted pueden enviarle faxes no solicitados. Cualquier fax no solicitado debe contener una opción de exclusión en la primera página. Las compañías deben cumplir con los deseos de exclusión en el término de 30 días.

Para más información sobre los faxes no deseados, visite www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html o llame al 1-888-225-5322. Para español, presione el 3.

- Llamadas que no incluyan anuncios publicitarios no solicitados.
- Llamadas realizadas por o en nombre de organizaciones sin fines de lucro exentas del pago de impuestos.
- Llamadas que usted haya autorizado previamente.
- Llamadas de entidades con las cuales usted haya establecido una relación comercial.

El comienzo del mensaje deberá identificar a la persona que llama. Durante el mensaje o a continuación del mismo, se deberá dar el número telefónico o la dirección de la persona que realiza la llamada. El número telefónico no podrá ser el de marcado automático ni el del reproductor del mensaje grabado que realizó la llamada. Tampoco puede ser un número 900, ni otro número con cargos que excedan el costo de llamadas locales o de larga distancia.

La línea de la persona que recibe la llamada deberá quedar libre en un plazo de cinco segundos a partir del momento en que el sistema telefónico reciba notificación de que dicha persona ha colgado el teléfono.

Su compañía telefónica local puede informarle si hay alguna demora, antes de que usted pueda obtener tono de marcado nuevamente en su área. Presente cualquier presunta infracción ante la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 71).

Llamadas de ventas

Existe una regla de la Comisión Federal de Comercio que define lo que los representantes de telemarketing pueden o no hacer al momento de hacer sus llamadas de ventas. Los vendedores deberán:

- Proporcionar el nombre del vendedor.
- Anunciar que la llamada es una llamada de venta.
- Decirle al cliente exactamente lo que están tratando de vender.
- Revelarle el costo total y los demás términos de venta, antes de que usted realice cualquier pago de los bienes o servicios.
- Informar al cliente si no se permiten los reembolsos, cambios o cancelaciones.

En caso de ofrecerse un premio, el vendedor deberá explicarle las posibilidades de ganarlo, informarle que no hay obligación de compra e indicarle cómo obtener instrucciones para ingresar sin comprar nada.

Es ilegal que los vendedores telefónicos:

- Mientan sobre lo que están ofreciendo

- Llamen antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.
- Amenacen, intimiden u hostiguen al cliente, o llamen nuevamente si éste les solicita que dejen de hacerlo

Esta regla de la Comisión Federal de Comercio se aplica incluso cuando el cliente recibe una llamada de un vendedor telefónico ubicado en otro estado o país. También, se aplica si el cliente realiza una llamada a una compañía ubicada en otro estado o país en respuesta a una oferta recibida por correo.

Esta regla no suele aplicarse cuando el cliente llama para hacer un pedido de catálogo o en respuesta a un anuncio de televisión, radio, revista o periódico. Tampoco se aplica a una oferta que el cliente recibe por fax o por correo electrónico. Tenga en cuenta que cierto tipo de empresas están exentas de esta regla: organizaciones sin fines de lucro, compañías de asesoramiento y corretaje de inversiones, bancos e instituciones financieras.

Presente cualquier queja en relación con esta regla ante la Comisión Federal de Comercio. Si usted piensa que ha recibido una llamada que viola la regulación de la Comisión Federal de Comercio y desea presentar una queja, utilice el recurso en línea en www.ftc.gov/bcp/menus/consumer/phone_es.shtm.

“Vishing”

El término “vishing” se refiere al uso de llamadas telefónicas fraudulentas mediante la utilización de grabaciones piratas de servicios telefónicos de instituciones financieras reconocidas. El objetivo es engañarlo para que usted crea que está recibiendo una llamada de su banco para confirmar información personal, tal como sus números de cuenta, números de PIN y contraseñas. Sus respuestas son grabadas y la información es luego utilizada para el robo de identidad.

Si recibe una llamada telefónica de alguien que dice pertenecer a su banco y/o entidad crediticia y le pide que usted le proporcione o confirme cualquier tipo de información personal:

- NO responda ninguna pregunta.
- Cuelgue inmediatamente.
- Llame directamente a su banco o entidad crediticia e informe lo ocurrido.

Testamentos y funerales

Planes para el final de la vida

Desafortunadamente, mucha gente cree que planificar la herencia es sólo asunto de ricos. Personas de todos los niveles económicos se podrían beneficiar teniendo un plan de herencia. Tras el fallecimiento, un plan de herencia protege legalmente sus bienes y distribuye la

Reglas para tener en cuenta al redactar un testamento

- En la mayoría de los estados, hay que tener 18 años de edad o más.
- Para que un testamento sea válido, el testador debe gozar de sano juicio y plena facultad mental.
- El testamento debe declarar con claridad que es su voluntad.
- Debe establecer un albacea que haga cumplir su testamento y se asegure de que su herencia sea distribuida de acuerdo a sus deseos.
- No es necesario legalizar, ni inscribir su testamento, pero hacerlo podría protegerlo contra demandas sobre su validez. Para que sea válido, usted debe firmar el testamento en presencia de --al menos--- dos testigos.

propiedad según sus deseos y las necesidades de sus familiares y/o herederos con un mínimo de impuesto.

Testamento

El testamento es la manera más práctica para planificar la herencia y dejar instrucciones de cómo desea que se distribuya su propiedad tras su fallecimiento.

Redactar un testamento puede ser tan simple como transcribir la manera en que usted desea que sus bienes sean transferidos a seres queridos u organizaciones caritativas después de su fallecimiento. Si usted no cuenta con un testamento al morir, su herencia será manejada de acuerdo a las leyes de su estado de residencia y su propiedad podría ser distribuida de modo diferente a como usted desearía.

Puede ser conveniente contar con asesoría legal al redactar un testamento, particularmente cuando se trata de comprender todas las reglas que rigen el proceso de disposición de la herencia en su estado. Para información sobre asuntos legales, vaya a la pág. 65. En algunos estados, hay una ley de propiedad común que da derecho al cónyuge sobreviviente a quedarse con la

Modificaciones

Una vez redactado un testamento, es buena idea revisarlo periódicamente y considerar cambios si:

- el valor de sus bienes cambia,
- se casa, se divorcia o se vuelve a casar,
- tiene un hijo(a),
- se traslada a otro estado,
- el albacea de su testamento fallece, queda incapacitado o su relación con usted cambia,
- uno de los herederos fallece,
- las leyes que afectan su herencia cambian.

mitad de sus bienes después de su fallecimiento sin importar el porcentaje que usted le haya legado. Los honorarios por la ejecución de un testamento pueden variar de acuerdo a su complejidad.

Elija un albacea

Un albacea es la persona responsable de administrar su herencia cuando usted muere. Los deberes de un albacea incluyen:

- Llevar el inventario de propiedades y pertenencias
- Tasar y distribuir los bienes
- Pagar impuestos
- Liquidar las deudas pertenecientes al difunto

Lo más importante es que el albacea está legalmente obligado a actuar en interés del difunto, siguiendo los deseos estipulados en el testamento. También, podría ser útil consultar a un abogado que ayude en el proceso de legalización del testamento o brinde orientación jurídica. Cualquier persona de 18 años o más de edad, que no haya sido declarada culpable por un delito mayor, puede ser nombrada albacea de un testamento. Por razones de experiencia, algunas personas eligen un abogado, contador o consultor financiero. Otros eligen un cónyuge, hijo adulto, pariente o amigo. Puesto que el rol de albacea puede ser laborioso, es recomendable preguntar a la persona que se quiere nombrar si está dispuesta a prestar el servicio.

Si usted ha sido nombrado albacea en el testamento de alguien pero no puede o no quiere cumplir este servicio, necesita presentar un documento legal en el que renuncia a su designación como albacea. El testador nombrará un albacea sustituto que asuma la responsabilidad. Si el testador no lo nombra, la corte le asignará uno.

Funerales

Los preparativos de un funeral constituyen uno de los gastos más elevados que un consumidor puede tener. Un entierro tradicional, incluyendo ataúd y sepultura, cuesta cerca de \$7,000. Los gastos adicionales como flores, obituarios, tarjetas y coche fúnebre, pueden añadir miles de dólares extra. En un momento tan intensamente emotivo, las personas están frecuentemente convencidas de que sus decisiones reflejan sus sentimientos hacia el difunto y pueden llegar a gastar más de lo necesario.

La mayoría de las funerarias cuentan con profesionales que trabajan para atender las necesidades de sus clientes y sus mejores intereses. Desafortunadamente, otras se aprovechan de los clientes insistiendo en servicios innecesarios, elevando los precios y recargando los cargos. Por ello, hay una ley federal, llamada Regla de Funerales, que regula las acciones de directores de funerales, funerarias y servicios.

La Regla de Funerales

Una ley federal le hace más fácil obtener solamente los productos y servicios que usted desea o necesita cuando planifica un funeral y pagar solamente por lo que eligió. La Regla de Funerales, que hace cumplir la Comisión Federal de Comercio, requiere que los directores de funerarias le den personalmente precios detallados y, si usted lo solicita, también los den por teléfono.

Muchas funerarias ofrecen una variedad de planes y paquetes que incluyen los productos y servicios más vendidos. Tenga en cuenta que usted no está obligado a comprar el plan o paquete, sino que tiene el derecho a comprar los productos y servicios individuales que prefiera. A modo de resumen de la Regla de Funeral:

- Usted tiene el derecho de elegir los productos y servicios funerarios que desea (con algunas excepciones).
- La funeraria debe fijar por escrito un listado general de precios.
- Si la ley estatal o local requiere que usted compre algún artículo, la funeraria debe darlo a conocer en su lista de precios, haciendo referencia a la ley específica.
- La funeraria no puede rehusar, ni cobrar una tarifa para utilizar un ataúd que usted compró en otro sitio.
- Una funeraria que ofrece cremaciones debe contar con contenedores alternativos disponibles.

Planificar anticipadamente es la mejor manera de tomar decisiones bien fundamentadas sobre los preparativos para funerales. Planear anticipadamente, además, le ahorra a su familia tener que tomar decisiones mientras sufren y están bajo presión de tiempo. Cada familia es diferente y los arreglos funerarios están marcados por las tradiciones religiosas y culturales, presupuestos y preferencias personales.

Usted no está legalmente obligado a usar una funeraria determinada para planificar y llevar a cabo un funeral.

Planificación acertada de un funeral

- Planifique para el futuro.
- Recorra funerarias y compare precios previamente.
- Solicite una lista de precios.
- Resístase a las presiones.
- Evite gastar de más por emotividad.
- Conozca sus derechos.
- Aplique las técnicas de compra inteligente que usted usaría en otras transacciones importantes.

Sin embargo, la mayoría de la gente encuentra que los servicios profesionales de una funeraria facilitan esta situación. Con frecuencia, muchos seleccionan una funeraria o cementerio que esté cerca, les sea familiar o que sea recomendado por alguien de confianza.

Comparar antes de comprar puede ahorrarle dinero y hacerle todo más fácil si planifica por anticipado. Si visita una funeraria personalmente, por ley tienen que entregarle una lista general de precios con los costos de los productos y servicios que se ofrecen. Si dicha lista no incluye precios específicos de ataúdes o de urnas para depositar restos fuera del cementerio, el director de la funeraria está obligado por ley a mostrarle las listas de precios de esos productos antes de mostrarle los productos.

Algunas personas encuentran más cómodo recopilar información y comparar precios por teléfono. La Regla de Funerales obliga a los directores de funeraria a suministrar información de precios por teléfono a cualquier persona que lo requiera. Muchas funerarias, además, le enviarán una lista de precios por correo, aunque esto no está dispuesto por la ley.

Si usted tiene algún problema en relación a un funeral, lo mejor es tratar de resolverlo con el director de la funeraria primero. Si no queda satisfecho, puede comunicarse con las agencias estatales o locales de protección al consumidor (pág. 80), o con el Programa de Asistencia para Consumidores de Servicios Fúnebres llamando al 1-800-662-7666 o en la página web 000www.funeralservicefoundation.org (en inglés). También, puede visitar el sitio web de la Asociación Nacional de Directores de Funerales en www.nfda.org, para español, pulse en la bandera mexicana en la esquina superior derecha. La mayoría de los estados cuentan con una junta autorizada que regula el negocio de funerales. Usted puede comunicarse con la junta de su estado para cualquier información o ayuda.

Cementerios de Veteranos

Todos los veteranos tienen derecho a un entierro gratuito en un cementerio nacional y a una tumba con lápida. Este derecho --también-- se aplica para algunos civiles que han brindado servicios relacionados con misiones militares y para cierto personal del Servicio de Salud Pública. Los cónyuges y los hijos dependientes tienen derecho a un lote y lápida cuando son enterrados en un cementerio nacional. No existen cargos por abrir y cerrar una tumba, por una bóveda o depósito o por instalar una lápida en un cementerio nacional. Para más información, comuníquese con el Departamento de Asuntos de Veteranos en www.vba.va.gov/benefit_facts/index.htm o llame al 1-800-827-1000.

TV

Cable y satélite

La única manera de recibir señal de televisión en su hogar es a través de cable, satélite y de la caja convertidora que ayuda a los televisores análogos a captar la señal digital. Son muchas las familias que se suscriben a la televisión por cable, que sigue siendo la única forma de recibir toda la programación local, incluyendo los canales de las principales cadenas. Las empresas de cable --por lo general-- ofrecen diversos planes de servicio y usted elige el plan que prefiere, desde un servicio básico limitado hasta el más completo. También, se ofrecen canales "premium" como HBO o ShowTime, al igual que programación "pague por ver" (PPV, por sus siglas en inglés).

El costo del cable no ha dejado de aumentar debido a la oferta de servicios adicionales y porque tienen poca competencia directa. En la mayor parte del país, los abonados no pueden elegir entre diferentes proveedores de servicio de cable. Los precios tienden a ser inferiores en lugares donde existe competencia entre varias empresas.

En el caso de la televisión por satélite, usted necesitará una antena parabólica que se instala afuera (el servicio requiere una vista despejada del satélite) y un receptor que se coloca junto a su televisor. Usted disfrutará de una imagen de alta calidad y sonido superior, y hasta 200 canales, junto con canales de música con calidad de CD y sin anuncios publicitarios. En muchas áreas, los canales locales están disponibles por un costo adicional.

Televisión digital (DTV)

La televisión digital (DTV) viene en tres niveles de calidad de imagen:

- Televisión con definición estándar (SDTV, por sus siglas en inglés) es el nivel básico de calidad y resolución
- Televisión con definición mejorada (EDTV, por sus siglas en inglés) es un paso más avanzado que la televisión analógica y proporciona una mejor calidad de imagen que la SDTV
- Televisión de alta definición (HDTV, por sus siglas en inglés) establece nuevos estándares de sonido y proporciona la mayor resolución y calidad de imagen de todas las opciones de transmisión digital.

Viajes

Ya sea que usted reserve una habitación en un hotel, compre boletos de avión o realice cualquier otro arreglo para viajar, estos consejos lo ayudarán a realizar una transacción que cumpla con lo que se le ha prometido.

Televisión digital y satélite

- Cable digital. Si usted desea más canales y/o una mejor calidad de imagen y sonido, puede pasarse a la televisión por cable digital a cambio de un precio más elevado. Debido a que --por lo general-- hay un solo proveedor en un área y no hay competencia, los costos del servicio han aumentado a un ritmo constante.
- Satélite. Si usted desea una mayor variedad de programación, especialmente en lo que se refiere a películas, deportes y programas en otros idiomas, así como una calidad de imagen y sonido superior, la televisión por satélite es una buena opción. Sin embargo, fuertes lluvias o nieve pueden causar interferencia en la recepción. Los requisitos incluyen una superficie orientada hacia el sur para instalar la antena parabólica. Los dos principales proveedores de televisión por satélite en los Estados Unidos usan equipos incompatibles, de modo que --si usted cambia de servicio-- deberá cambiar la antena y el decodificador.

- **Haga sus planes con la mayor anticipación posible.** Las ofertas especiales en cuanto a habitaciones de hotel y asientos en líneas aéreas suelen agotarse muy rápidamente.
- **Sea flexible con sus planes de viaje.** Los hoteles suelen ofrecer mejores tarifas en aquellos días en los que esperan una menor cantidad de clientes. Una vez obtenida una cotización del pasaje con una aerolínea, averigüe la posibilidad de ahorrar si viaja un día antes o un día después, si toma un vuelo diferente en el mismo día, o si sale de un aeropuerto diferente. Cambiar de avión durante el viaje resulta, a veces, más económico que un viaje sin escalas.
- **Infórmese sobre el vendedor.** Pregunte a los operadores turísticos y a los agentes de viajes si pertenecen a una asociación profesional y luego verifique que sean miembros actuales. Comuníquese con su oficina estatal o local de protección al consumidor y con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales para consultar el historial de quejas.
- **Compare precios.** Determine el costo total del viaje en dólares, incluyendo todos los cargos por servicio, impuestos, cargos por procesamiento, etc.
- **Desconfíe de los precios demasiado bajos y las ofertas gratuitas.** Podrían ser estafas y usted terminaría pagando por encima del precio de un paquete turístico normal.
- **Asegúrese de entender las condiciones del trato.** Si le dicen que se ha ganado unas vacaciones gratuitas, pregunte si tiene que comprar algo más para

poder disfrutar de ellas. Si el destino es un centro turístico playero, pregúntele al vendedor qué distancia hay del hotel a la playa y --también-- pregunte lo mismo en el hotel.

- **Infórmese sobre las políticas de cancelación.** Para mayor protección, es posible que le convenga buscar un seguro de viaje. InsureMyTrip.com (en inglés) ofrece información de pólizas y precios de los planes de diferentes compañías, así como describe la cobertura de las pólizas disponibles.
- **Insista en confirmaciones por escrito.** Solicite que le faciliten por escrito las reservaciones y las fechas.
- **Pague con tarjeta de crédito.** Antes de viajar, se suele hacer un depósito o incluso pagar completamente los servicios de viaje. La tarjeta de crédito le otorga el derecho de disputar los cargos por un servicio que no cumplió lo ofrecido o que no fue prestado. Proceda con mucho cuidado si un agente de viajes o los proveedores del servicio le dicen que no puede viajar antes de dos meses. La fecha límite para disputar los cargos de una tarjeta de crédito es de 60 días y la mayoría de los estafadores lo saben.

En algunos estados, los agentes de viajes tienen que estar registrados y asegurados. Los pagos por adelantado de viajes deben mantenerse en una cuenta de depósito hasta que se presten los servicios. También, se regulan los premios o los regalos "gratis". Comuníquese con su agencia de protección al consumidor local o estatal para averiguar sus derechos y cómo presentar sus quejas. La Sociedad Americana de Agentes de Viaje (www.astanet.com, en inglés) lo ayudará también a resolver las querellas con los agentes miembros de la sociedad.

Cómo resolver problemas relacionados con los viajes aéreos

Vuelos demorados y cancelados

Las demoras de los vuelos debido a mal tiempo, a problemas de control de tránsito y reparaciones mecánicas son difíciles de predecir. Si su vuelo resulta cancelado, la mayoría de las aerolíneas le harán una reservación sin costo adicional en el primer vuelo disponible al lugar de su destino. Si usted tiene posibilidades de encontrar un vuelo en otra compañía aérea, solicite a la aerolínea por la que debía volar que le traspase el boleto al nuevo transportista. Con esto, podría ahorrarse un incremento de la tarifa, pero no existe norma alguna que los obligue a dársela.

Cada aerolínea tiene su propia política acerca de qué hacer con los pasajeros demorados; no existen requisitos federales en estos casos. Si su vuelo viene con demora o resulta cancelado, pregunte a la compañía aérea si ésta le pagará sus comidas o una llamada telefónica. Contrario a lo que piensa la mayoría de las personas, las aerolíneas no están obligadas a hacerlo.

Sobreventa de los vuelos

No es ilegal vender un número mayor de boletos que el de asientos disponibles. La mayoría de las líneas aéreas sobrevenden sus vuelos para compensar por los pasajeros que no se presentan a tomar el vuelo reservado. Si justo antes de un vuelo que ya está programado para partir hay más pasajeros que

asientos, a usted podría serle "denegado el embarque" en contra de su voluntad. El que a usted se lo deje atrás o no, dependerá de cuándo haya presentado su boleto para tomar el vuelo, así que trate de llegar temprano. El Departamento de Transporte (pág. 77) exige a las aerolíneas que soliciten a los pasajeros el ceder voluntariamente su asiento a cambio de una compensación. Las aerolíneas deciden qué ofrecer a los voluntarios: dinero, un viaje gratis, comida o alojamiento.

Las normas federales lo protegen en la mayoría de los vuelos dentro de los Estados Unidos y en vuelos que parten hacia destinos internacionales en caso de que le sea "denegado el embarque". La aerolínea debe entregarle una declaración escrita que describa sus derechos, así como los criterios de prioridad de embarque empleados por la aerolínea. Si la aerolínea no puede transportarlo hasta su destino final dentro del plazo de una hora de su horario de llegada inicial, usted podría tener derecho a recibir un pago compensatorio

Proteja sus objetos de valor

La única manera de estar seguro de que sus artículos de valor no se dañen o extravíen es llevarlos a bordo y mantenerlos con usted. Entre los artículos que debe llevar en su equipaje de mano se incluyen:

- Objetos de valor de dimensiones pequeñas (dinero en efectivo, tarjetas de crédito, joyas, cámaras, computadoras portátiles)
- Artículos esenciales (medicamentos, llaves, pasaporte, documentos de negocios)
- Objetos irremplazables (manuscritos, reliquias familiares)
- Objetos frágiles (anteojos, recipientes de vidrio)

inmediato. La cantidad dependerá del precio del pasaje y del tiempo de demora. Para tener derecho a esta compensación, usted deberá tener una reservación confirmada. También, debe cumplir con los plazos establecidos por la aerolínea para la compra del pasaje y la facturación del equipaje. Es posible que una aerolínea le ofrezca un pasaje gratuito en un vuelo futuro en lugar de pagar un cheque por la denegación de embarque, pero usted tiene derecho a insistir en que le den un cheque como compensación.

Demoras o daños en el equipaje

Si al llegar a su destino, usted no encuentra su equipaje en la cinta transportadora, presente un informe a la aerolínea antes de abandonar el aeropuerto.

- Aún cuando le digan que el equipaje llegará en el próximo vuelo, insista en que le llenen un formulario y le entreguen a usted una copia.
- Averigüe el nombre de la persona que le completó el formulario y pida un número de teléfono al cual llamar para poder darle un seguimiento al problema.
- Confirme que la aerolínea le entregará el equipaje sin cargo alguno cuando lo encuentre.

Algunas líneas aéreas le darán dinero para adquirir lo más necesario. Si no le proporcionan dinero en efectivo, pregunte qué artículos son reembolsables y conserve todos los recibos.

Si una maleta llega dañada, la aerolínea usualmente paga la reparación. Si un artículo no puede ser reparado, siempre negociarán para pagarle el valor depreciado. Lo mismo se aplica a las pertenencias empacadas dentro de la maleta. Por supuesto, las líneas aéreas pueden rehusarse a pagarle los daños si estos fueron causados por un error suyo al empacar y no por la manipulación de la aerolínea.

Pérdida de equipaje

Si su equipaje es declarado perdido oficialmente, usted deberá presentar dentro del período establecido por la aerolínea un segundo formulario más detallado. La información que usted llena en el formulario es utilizada para calcular el valor de sus pertenencias extraviadas. Las aerolíneas pueden limitar su responsabilidad por el retraso, pérdida y daños del equipaje; sin embargo, deben detallar el límite en un cartel colocado en un sitio prominente. Por lo general, lo máximo que una aerolínea paga por maletas extraviadas y su contenido se limita a \$2,800 por pasajero en vuelos nacionales, y a



\$1,000 por pasajero y por equipaje facturado en vuelos internacionales.

Si la oferta de la aerolínea no cubre completamente la pérdida, revise si usted tiene un seguro de casa o arrendamiento que cubre las pérdidas que ocurren lejos de su hogar. Algunas compañías de tarjetas de crédito y agencias de viaje también ofrecen como complemento cobertura opcional e incluso por pérdida de equipaje. Cuando usted sepa que el valor del contenido de su equipaje excede los límites de responsabilidad de la compañía, al presentarse para el vuelo podría considerar la adquisición en la aerolínea de un seguro adicional para su equipaje. Por supuesto, no existe garantía de que la aerolínea le venda este tipo de seguro. La compañía aérea puede rehusarse, especialmente si se trata de artículos valiosos o frágiles.

Pasaportes

El pasaporte es un documento de viaje reconocido internacionalmente que constituye prueba de la identidad y nacionalidad del titular. Para entrar y salir de la mayoría de los países, es necesario contar con un pasaporte válido. Sólo el Departamento de Estado de los Estados Unidos (pág. 74) posee la autoridad para conceder, emitir o verificar pasaportes estadounidenses.

La Oficina de Servicios de Pasaporte brinda información y servicios a los ciudadanos estadounidenses sobre la obtención, reemplazo y renovación de pasaportes. Para obtener un pasaporte por primera vez, debe dirigirse

Sea prudente mientras espera

Mientras espera su vuelo, recuerde seguir estas importantes recomendaciones:

- Vigile su equipaje y pertenencias en todo momento.
- NO acepte paquetes de desconocidos.
- Si ve equipaje o paquetes abandonados en algún lugar de la terminal del aeropuerto o área de estacionamiento, notifíquelo inmediatamente a una autoridad u oficial de seguridad.
- Notifique cualquier actividad sospechosa a la seguridad del aeropuerto.
- NO haga bromas sobre tener una bomba o arma de fuego.
- NO hable de terrorismo, armas, explosivos o amenazas mientras pasa por los controles de seguridad.

Haga su equipaje de manera inteligente para disfrutar de un vuelo seguro

Al prepararse para viajar en avión, es importante que empaque de manera inteligente. Muchos artículos comunes de uso diario en nuestras casas pueden resultar muy peligrosos cuando son transportados en avión. Durante un vuelo, las variaciones de temperatura y de presión pueden hacer que ciertos productos se derramen, despidan gases tóxicos o inicien fuegos. Si tiene dudas, no lo empaque. Para ver una lista de artículos prohibidos, vaya a www.tsa.gov (en inglés) o llame al 1-866-289-9673. Para español, presione el 2.

personalmente a uno de los 7,000 lugares designados para su tramitación ubicados en todo el territorio de los Estados Unidos y llevar:

- Dos fotografías idénticas de usted que sigan las especificaciones concretas,
- Acreditación de ciudadanía estadounidense,
- Una forma válida de identificación con fotografía (como por ejemplo una licencia de conducir).

Los lugares designados incluyen numerosos tribunales federales, estatales y familiares, oficinas de correos, algunas bibliotecas públicas y algunas oficinas gubernamentales de condados y municipios. Existen también 13 agencias regionales de pasaporte y 1 agencia en Washington D.C., que atienden a quienes deben viajar en un período de dos semanas (14 días), o que necesitan visados extranjeros para viajar. En dichos casos, se requiere cita para ser atendido.

Para comunicarse con el Centro Nacional de Información

Los requisitos para pasaportes están cambiando

La Ley de Reforma de los Servicios de Inteligencia y Prevención del Terrorismo promulgada en 2004 establece que a partir del 1 de enero de 2008 quienes viajen desde y hacia el Caribe, las Bermudas, Panamá, México y Canadá deberán presentar un pasaporte u otro documento de viaje válido para ingresar o regresar a los Estados Unidos.

sobre Pasaportes, visite travel.state.gov/passport (en inglés) o llame al 1-877-487-2778. Para español, presione el 2.

Seguridad al viajar

Varias agencias federales ofrecen asesoramiento e información en Internet que pueden ayudar a garantizarle un viaje seguro.

- El Departamento de Transporte de los EE. UU. en www.dot.gov (en inglés) ofrece información acerca de la seguridad del tráfico en las carreteras y de las líneas aéreas y ferroviarias.
- La Administración de Seguridad en el Transporte en www.tsa.gov (en inglés) da consejos sobre la seguridad de viajes por aire, tierra y mar. También puede llamar a la línea gratuita 1-866-289-9673. Para español presione el 2.
- El Departamento de Estado de los EE. UU. en www.state.gov/travel brinda información sobre qué debe hacer antes, durante y después de regresar de un viaje al extranjero. También, puede recibir recomendaciones sobre qué lugares debe evitar y qué hacer en caso de una emergencia en el extranjero.
- El portal oficial del gobierno en español www.GobiernoUSA.gov tiene la sección “Viajes, turismo y recreación”.
- El sitio web www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/travelershealth.html ofrece amplia información para la salud del viajero.

Vivienda

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD, por sus siglas en inglés, pág. 77) financia agencias de asesoría de vivienda en todo el país. Estas organizaciones pueden asesorarlo sobre la compra de una casa, alquiler, moras, ejecuciones hipotecarias, problemas de crédito e hipotecas revertidas. Para comunicarse con la agencia más cercana, visite www.espanol.hud.gov o llame al 1-800-569-4287. Para español, presione el 2. Se recomienda a los propietarios con problemas que pudieran ocasionar la mora de su hipoteca o la ejecución hipotecaria de su propiedad, que se comuniquen inmediatamente con una agencia de asesoría de vivienda aprobada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano.

Si considera que en su búsqueda de vivienda usted está siendo discriminado a causa de su raza, color, nacionalidad, religión, sexo, estado civil o discapacidad, comuníquese con la Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades (pág. 77).

Comprar una vivienda

La compra de una casa es una de las decisiones financieras más complejas que usted tendrá que tomar.

- Los agentes de bienes raíces representan al vendedor y no al comprador. Considere la posibilidad de contratar a un agente que trabaje para usted, no para el vendedor.

- Obtenga los precios de otras casas. Conocer el precio de otras casas de un vecindario le será de ayuda para no pagar de más.



- Disponga que alguien inspeccione la propiedad. Utilice los servicios de un inspector de viviendas con licencia para inspeccionar cuidadosamente la propiedad antes de acceder a comprarla.

Si compara entre distintos préstamos para el hogar o hipotecas podrá obtener el mejor financiamiento. Una hipoteca, sea para la compra de una vivienda, un refinanciamiento o un préstamo sobre el valor acumulado de la vivienda, es un producto cuyo precio y condiciones pueden ser negociables. Es aconsejable que compare todos los costos que implica obtener una hipoteca.

Buscar, comparar y negociar puede ahorrarle miles de dólares.

Las opciones de financiamiento de hipotecas son mucho más diversas de lo que muchos prestatarios creen. Hay una amplia variedad de hipotecas disponibles, tales como: hipotecas convencionales de tasa fija, hipotecas de tasa ajustable, préstamos de la Administración Federal de Viviendas, préstamos de la Administración de Veteranos, hipotecas con amortización al vencimiento, hipotecas que exceden los límites permitidos para un préstamo convencional, hipotecas en dos pasos, hipotecas reembolsables al vencimiento, hipotecas asumibles, hipotecas para la construcción, hipotecas sin pago inicial y financiamiento del vendedor.

Antes de adquirir un préstamo hipotecario:

- **Investigue las tasas de interés actuales.** Consulte la sección de bienes raíces de su periódico local, utilice los servicios de Internet o llame al menos a seis entidades de préstamo para obtener información.
- **Verifique las tasas correspondientes a hipotecas a 30, 20 y 15 años.** Usted puede ahorrar miles de dólares en cargos por concepto de intereses, al obtener el préstamo hipotecario al menor plazo que pueda solventar.
- **Pida información sobre iguales cantidades, plazos y tipos de préstamos de diversos prestamistas,** a fin de poder comparar los datos. Asegúrese de obtener la tasa de interés anual que no sólo tiene en cuenta la tasa de interés, sino también los puntos, los honorarios de los agentes y otros gastos crediticios expresados como tasa anual.
- **Averigüe si la tasa es fija o ajustable.** La tasa de interés en los préstamos hipotecarios de tasa ajustable

Atención: cobros dobles

Si usted trata con un corredor, el Centro Nacional de Leyes del Consumidor le recomienda que exija saber cuánto dinero obtiene el corredor del prestamista, así como lo que usted podría estar pagando por concepto de honorarios. Es mejor obtener esta información por escrito y por adelantado. Evite un corredor que cobra dos veces, es decir, que obtiene una prima importante del prestamista además de los honorarios que le cobra a usted.

puede variar mucho a lo largo del período hipotecario. Un aumento de muchos puntos porcentuales puede elevar los pagos en cientos de dólares al mes.

- **Si un préstamo tiene una tasa ajustable,** pregunte cuándo y cómo podría cambiar el pago del préstamo.
- **Averigüe a cuánto asciende el pago inicial.** Algunas entidades de préstamo exigen un 20 por ciento del precio de compra de la casa como pago inicial. Sin embargo, muchas entidades ofrecen actualmente préstamos que requieren una suma menor. En estos casos, se le puede solicitar que compre un seguro hipotecario privado (PMI, por sus siglas en inglés) para proteger a la entidad de préstamo, en caso de que usted se atrase en los pagos.
- **Si se requiere un seguro hipotecario privado, averigüe el costo total del seguro.** ¿A cuánto ascenderá el pago mensual de la hipoteca al añadirse la prima de este tipo de seguro y durante cuánto tiempo tendrá que mantenerlo?
- **Pregunte si puede pagar el préstamo por adelantado** y si existe alguna penalización en tal caso.

Además, hay una larga lista de fuentes de préstamos hipotecarios: bancos hipotecarios, corredores de hipotecas, bancos, entidades de ahorro y préstamo, cooperativas de crédito, constructores, agencias de bienes raíces y prestamistas por Internet.

Algunos consejos para tratar con prestamistas:

- **Busque recomendaciones.** Pídale sugerencias a sus amigos y familiares especialmente si han obtenido un préstamo recientemente.

Refinanciamiento de préstamos hipotecarios

Considere el refinanciamiento de su hipoteca, si puede obtener una tasa que tenga, como mínimo, un punto porcentual menos que la tasa actual de su hipoteca y si piensa mantener la nueva hipoteca por varios años. Al comparar hipotecas, no se olvide de incluir los gastos adicionales que deberá pagar por la nueva hipoteca. Usted podrá lograr que lo exoneren de algunos costos, si consigue un refinanciamiento con su actual acreedor hipotecario.

- **Compruebe las credenciales.** Los banqueros hipotecarios están regulados por el departamento bancario o la división de bienes raíces de su estado. Compruebe con la entidad reguladora correspondiente si un prestamista es un profesional reconocido. Los corredores de hipotecas pueden o no estar regulados por el estado. Si no lo están, consulte la sección local de la Asociación Nacional de Corredores de Hipotecas (www.namb.org, en inglés) o la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales para ver si tienen un historial de quejas.
- **Haga su tarea.** Obtenga información sobre hipotecas típicas y haga preguntas cuando algo no esté claro. Un corredor puede estar tratando de aumentar los costos de cierre u otros gastos que corren por cuenta de usted.
- **Tenga cuidado en internet.** Hay muchas ofertas tentadoras en internet, pero asegúrese primero de tratar con un prestamista o corredor confiable.

La Ley de Procedimientos de Cierre de Bienes Raíces (RESPA, por sus siglas en inglés) exige que las entidades de préstamo le brinden información sobre todos los costos de cierre, así como sobre las cuentas de depósito en garantía. Toda relación comercial entre la entidad de préstamo y los proveedores de servicios de cierre u otras partes implicadas en la transacción, también deberá ser revelada. Muchos de estos costos son negociables. Podrá obtener más información de la Comisión Federal de Comercio (pág. 71), el Sistema de la Reserva Federal (pág. 80) y del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (pág. 77).

Para más información acerca de la compra de viviendas e hipotecas, visite el sitio web de Fannie Mae en www.fanniemae.com o llame al 202-752-7000.

La Asociación de Banqueros Hipotecarios --también-- ofrece información en su sitio web, www.stopmortgagefraud.com/spanish/index.htm o llame al 1-800-348-3931 y solicite información en español sobre fraudes hipotecarios.

Evitar la ejecución hipotecaria

Si usted no realiza los pagos de su hipoteca, se puede producir la ejecución hipotecaria. Mediante este instrumento legal, su prestamista puede embargar su vivienda. Si usted debe más de lo que vale su propiedad, el prestamista buscará por medio de una orden judicial que usted pague la diferencia. Tanto las ejecuciones hipotecarias como las órdenes judiciales impactan de forma negativa su crédito futuro. ¡Evite la ejecución hipotecaria!

Estos tres pasos pueden ayudarlo:

- **No ignore las cartas de su prestamista.** Si usted tiene problemas para realizar sus pagos, llame o escriba inmediatamente a su entidad crediticia. Esté preparado para explicar su situación financiera, incluyendo la información sobre sus ingresos y gastos mensuales. Sin esta información, será difícil que puedan ayudarlo.
- **Permanezca en su vivienda.** Es posible que no cumpla los requisitos para recibir ayuda si abandona su propiedad.
- **Comuníquese con una agencia de asesoría de vivienda aprobada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano.** Llame al 1-800-569-4287 o TDD 1-800-877-8339 para comunicarse con la agencia más cercana de asesoramiento sobre vivienda. Estas agencias son valiosas fuentes de información.

Con frecuencia, las agencias de asesoría de vivienda tienen información sobre servicios y programas ofrecidos por agencias gubernamentales, así como organizaciones privadas y comunitarias que pueden ayudarlo. Estas agencias también puede ofrecerle asesoramiento de crédito. Por lo general, estos servicios son gratuitos.

Contacte a las siguientes agencias para obtener más información:

- El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (pág. 77),
- La Comisión Federal de Comercio (pág. 71)

Para más consejos y fuentes de información para propietarios de vivienda, consulte “Préstamos sobre el valor de la vivienda” (pág. 17), “Seguros” (pág. 41) y “Mejoras y reparaciones del hogar” (pág. 59).

Hipotecas revertidas

Una hipoteca revertida es un préstamo para el hogar que usted no tiene que pagar mientras viva en su casa. El préstamo y los intereses se devuelven sólo cuando usted fallece, vende su casa o se muda de forma permanente. Para acceder a este tipo de hipotecas, los propietarios deben tener 62 años o más. Estas hipotecas pueden ayudar a que las personas que tienen propiedades de mucho valor, pero no disponen de dinero en efectivo puedan quedarse en sus hogares y satisfacer sus necesidades económicas.

Hay tres tipos de hipotecas revertidas: hipotecas revertidas aseguradas federalmente, hipotecas revertidas privadas e hipotecas revertidas para un propósito único. Al igual que con cualquier hipoteca, es importante ser un consumidor informado y buscar la mejor oferta.

Consulte el “Directorio del consumidor” (pág. 68) para obtener acceso a las siguientes fuentes de información completa y confiable:



La

- Comisión Federal de Comercio (pág. 71),
- El Departamento de Vivienda y Desarrollo Humano (pág. 77),
- AARP (pág. 68)

Mejoras y reparaciones del hogar

Las mejoras y reparaciones del hogar pueden costar miles de dólares y son objeto de quejas frecuentes. Al seleccionar un contratista:

- **Obtenga recomendaciones y referencias.** Hable con amigos, familiares y otras personas que hayan utilizado los servicios del contratista para un trabajo similar.
- **Obtenga al menos tres presupuestos por escrito.** Insista en que los contratistas visiten su casa para evaluar lo que hay que hacer. Asegúrese de que los presupuestos cubran un mismo trabajo a fin de que las comparaciones sean válidas.
- **Verifique el historial de quejas contra el contratista.** Usted puede obtener esta información de su agencia de protección al consumidor local o estatal (pág. 80) o de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 81).
- **Asegúrese de que el contratista cumpla con los requisitos necesarios en cuanto a licencias y registros.** Su agencia de protección al consumidor local o estatal puede serle de ayuda para saber cuáles son dichos requisitos.
- **Obtenga los nombres de los proveedores** y averigüe si el contratista hace los pagos puntualmente.
- **Comuníquese con el departamento de inspección de construcciones** de su localidad para consultar los requisitos establecidos para permisos e inspecciones. Desconfíe si el contratista le pide que obtenga usted el permiso. Esto puede significar que la empresa no cuenta con licencia.

- **Confirme que el contratista esté asegurado.** Éste deberá tener un seguro de responsabilidad civil, un seguro de daños materiales y un seguro de indemnización de accidentes laborales para sus trabajadores y subcontratistas. Averigüe también con su compañía de seguros si usted está cubierto en caso de cualquier daño o lesión que pudiera ocurrir.
- **Insista en un contrato por escrito** que establezca exactamente el tipo de trabajo que se realizará, la calidad de los materiales que se utilizarán, garantías, cronogramas, nombres de todos los subcontratistas, precio total del trabajo y programa de pagos.
- **Trate de limitar el pago inicial por anticipado.** Algunos estados tienen leyes que limitan la suma requerida como pago inicial.
- **Conozca sus opciones de pago.** Compare el costo de obtener su propio préstamo con el costo de financiamiento del contratista.
- **No haga ningún pago final ni firme ningún documento hasta quedar satisfecho con el trabajo** y hasta saber que los subcontratistas y los proveedores hayan recibido su pago. Algunas leyes estatales permiten a los subcontratistas y proveedores que no hayan recibido su pago poner un gravamen de retención sobre su vivienda por las facturas que el contratista haya dejado sin pagar.
- **Pague con tarjeta de crédito cada vez que pueda.** Usted puede tener derecho a retener el pago a la compañía de la tarjeta de crédito hasta que los problemas se solucionen.

Sea especialmente precavido si el contratista:

- Va de puerta en puerta o lo busca a usted,
- Por “coincidencia” trae consigo materiales sobrantes de un trabajo reciente,
- Dice que el trabajo será una “demostración”,
- Ofrece descuentos si usted le consigue otros clientes,
- Cotiza un precio que no coincide con otros presupuestos,
- Lo presiona para que usted tome una decisión rápida,
- Ofrece una garantía demasiado prolongada,
- Sólo puede ser localizado a través de mensajes dejados en una contestadora de voz,
- Conduce un vehículo que no lleva el nombre de la empresa o que tiene placas de otro estado,
- Le pide que pague todo el trabajo por adelantado,

En la mayoría de los trabajos de mejoras del hogar, la ley federal otorga un período de tres días hábiles para cancelar el pago sin penalización. Por supuesto usted será responsable del pago de cualquier servicio que hubiera recibido. Las leyes estatales --también-- pueden

ofrecerle cierta protección. Consulte sus derechos en la sección “Período de reflexión de 3 días” (pág. 11). Finalmente, recuerde que si usted financia los trabajos de mejoras con un préstamo sobre el valor acumulado de su vivienda y no realiza sus pagos, puede perder la vivienda. Consulte la sección “Préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda” (pág. 17).

Contratos de arrendamiento o alquiler

Un contrato de arrendamiento es un contrato en el que se detallan las obligaciones del propietario y de los inquilinos de una casa o un departamento. Este documento crea una obligación legal que los tribunales generalmente confirmarán en un procedimiento judicial, por lo que es importante que usted conozca las condiciones exactas del contrato de arrendamiento antes de firmarlo. El contrato debe establecer todos los acuerdos que usted cree que existen entre usted y el propietario. Revise si en el contrato constan:

- Cláusulas que permiten al propietario cambiar las condiciones del contrato después de firmarlo,
- Obligaciones y responsabilidades de los inquilinos de realizar reparaciones de rutina tales como mantenimiento del césped, limpieza o notificación de reparaciones,
- Restricciones que le impedirían vivir normal o cómodamente en la vivienda,
- Duración del contrato y fechas importantes, tales como cuándo hay que pagar el alquiler o los días de recolección de basura.

Todo lo que no se convenga o se entienda claramente debe modificarse o excluirse. Todas las responsabilidades del inquilino deben establecerse claramente. Obtenga siempre una copia del contrato firmado para sus archivos. Todas las cláusulas o condiciones del contrato afectan a **TODAS** las partes que lo firman.

Los inquilinos que arrienden o alquilen propiedades están protegidos contra la discriminación por la Ley de Equidad de Vivienda. Si cree que se han infringido sus derechos, puede escribir o llamar a la oficina más cercana del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano. Tiene un año después de la presunta infracción para presentar una queja, pero debe hacerlo lo antes posible.

Cada estado tiene sus propios derechos, leyes y protecciones para inquilinos. Para consultar el directorio estado por estado, visite www.hud.gov/local. También, puede encontrar viviendas públicas disponibles en www.espanol.hud.gov. La agencia ofrece varios programas de asistencia sobre vivienda para inquilinos y propietarios.

Alquiler con opción a compra

Existen contratos que permiten a las personas de bajos o medianos recursos alquilar una vivienda con opción a compra. Los inquilinos pagan su alquiler mensual más una cantidad adicional que coloca en una cuenta de depósito y se convierte en el pago inicial de la compra.

Algunas veces, se utiliza este tipo de contratos en programas de viviendas públicas. En estos casos, las familias deben tener ingresos limitados y se establece un tiempo determinado para que los arrendadores adquieran la vivienda. Al cumplirse ese tiempo, los arrendadores deben buscar una financiación permanente para completar el pago de la vivienda.

Los consumidores interesados en alquilar con opción a compra deben tener cuidado de que el contrato les resulte conveniente. Algunas veces, prestamistas inescrupulosos ofrecen contratos de alquiler con opción a compra que incluyen intereses excesivamente altos. En estos casos, los inquilinos no pueden cumplir los pagos

Consejos para los inquilinos

- La mejor forma de convencer a un propietario para que le arriende una propiedad es estar preparado y presentar una solicitud de arrendamiento completa: referencias por escrito de propietarios anteriores, empleadores, amigos y colegas, así como una copia actualizada de su informe de crédito.
- Revise cuidadosamente todas las condiciones importantes del contrato de arrendamiento antes de firmarlo.
- Para evitar conflictos o malentendidos con el propietario, obtenga todo por escrito.
- Pregunte sobre sus derechos de privacidad antes de firmar el arrendamiento.
- Conozca sus derechos de vivir en una unidad de arrendamiento habitable y no renuncie a ellos.
- Mantenga abierta la comunicación con el propietario.
- Adquiera un seguro para inquilinos para asegurar sus objetos de valor.
- Asegúrese de que en su contrato de alquiler o arrendamiento se detallan los procedimientos de reembolso del depósito de seguridad.
- Averigüe si su edificio y su vecindario son seguros y qué acciones puede esperar de su propietario si no lo son.
- Sepa cuándo luchar contra un aviso de desalojo y cuándo mudarse. A menos que tenga hechos comprobables y la ley de su lado, generalmente no es aconsejable luchar contra un aviso de desalojo.

y terminan perdiendo la opción a compra y el dinero invertido.

Si usted está interesado en un contrato de alquiler con opción a compra consulte con una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD. Para localizar la oficina más cercana a usted, llame al 1-888-466-3487.

Casas prefabricadas

Las casas prefabricadas, anteriormente conocidas como casa móviles, son una alternativa de vivienda más barata que las casas tradicionales. Existen normas federales diseñadas para proteger la salud y la seguridad de los propietarios de las viviendas prefabricadas. El Programa de Viviendas Prefabricadas se encarga de hacer cumplir estas normas.

Si usted está pensando en alquilar o comprar una casa prefabricada, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Averigüe si el terreno está o no incluido en el precio de la casa.** Si no lo está, infórmese sobre cuánto le costará el alquiler del terreno y por cuánto tiempo se lo alquilarán.
- **Pregunte si hay costos adicionales.** Algunas compañías cobran por separado el costo de transporte e instalación de la casa prefabricada.
- **Calcule gastos comunitarios.** Si usted decide vivir en una comunidad de casas prefabricadas, considere que deberá pagar los gastos comunitarios que cubren mejoras y mantenimiento de las áreas comunes.
- **Asegúrese de que la casa prefabricada cumpla con las normas de seguridad.** Todas las secciones transportables de las viviendas prefabricadas desde 1976 en EE. UU. deben por ley tener una etiqueta roja.
- **Infórmese sobre la garantía.** ¿Quién responderá si tiene problemas con la fabricación, el transporte o la instalación de la casa prefabricada?

También, tenga presente que existen préstamos asegurados por el Gobierno para familias de bajos recursos interesadas en este tipo de viviendas que están disponibles a través del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (pág. 77), la Administración de Asuntos de los Veteranos (pág. 72) y los Servicios de Viviendas Rurales del Departamento de Agricultura de EE. UU. (pág. 72).

Para más información y consejos sobre la compra o alquiler de una casa prefabricada, visite el sitio web en español de Unión de Consumidores www.consumersunion.org/mh/docs/01espanol/. Si usted tiene alguna pregunta o queja sobre una casa prefabricada, contacte a la Agencia Administrativa Estatal www.hud.gov/offices/hsg/sfh/mhs/mhssaa.cfm (en inglés).

Compañías de mudanza

No todas las compañías de mudanza son iguales. Aunque muchas trabajan con seriedad, existen otras que se aprovechan de sus clientes. Por eso, usted debe considerar los siguientes aspectos antes de contratar los servicios de una compañía de mudanza:

- Pida un presupuesto por escrito a varias compañías de mudanza. Desconfíe de cualquier compañía que le dé un presupuesto demasiado bajo. Algunas compañías usan un precio bajo para obtener un contrato y luego piden más dinero para bajar sus pertenencias del camión.
- Averigüe si la compañía de mudanza que piensa utilizar tiene licencia para operar. Las mudanzas de un estado a otro son reguladas por el Departamento de Transporte y usted puede verificar si la compañía de mudanza está debidamente registrada en el sitio Web www.ai.volpe.dot.gov/hhg/search.asp.
- Verifique que la compañía de mudanza tenga seguro contra daños para poder reclamar una compensación si se dañan sus muebles o pertenencias. Pregunte cómo se presenta una queja y si hay límites en la cobertura.
- Investigue si la compañía que piensa utilizar tiene un historial de quejas con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales o con la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad.

Si usted ha sido perjudicado por una compañía de mudanza, puede presentar su queja a la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes del Departamento de Transporte por teléfono a través de la línea gratuita 1-888-368-7238 o por internet en el sitio web www.1-888-dot-saft.com/Spanish/CC_main.asp.



Parte 2

Cómo presentar una queja

Hasta los consumidores más informados tienen problemas con un artículo o servicio alguna vez. Como consumidor, usted cuenta con el derecho a quejarse si tiene un problema genuino. También, es su responsabilidad. No se puede resolver un problema si nadie sabe que éste existe.

Póngase en contacto con el vendedor

El primer paso para resolver un problema como consumidor es contactar al vendedor. Casi todos los problemas de los consumidores se pueden resolver hablando con un vendedor o un representante de servicio. Hágalo lo más pronto posible, ya que algunas tiendas tienen tiempos límites para devoluciones y reembolsos. Si esto no funciona, pida hablar con un supervisor o gerente.

Cuando esto no da resultado, trate de subir más alto en la escala: a la sede nacional del vendedor o fabricante del artículo. Muchas compañías tienen una división especial de servicio al cliente cuya función principal es resolver problemas de consumidores. Muchas compañías proporcionan un número telefónico de llamada gratis o la dirección de esta oficina en la etiqueta del producto, garantía u otros documentos que se le entregan al hacer la compra. Si no es así:

- Visite el sitio web de la compañía. Busque el enlace "Contáctenos".
- Llame a la operadora de líneas gratis al 1-800-555-1212 para averiguar si la compañía tiene un número de llamadas gratis.
- Pida ayuda en su biblioteca local. Casi todas las bibliotecas públicas tienen libros de referencia con información de contacto.

Al hacer su búsqueda, tenga en cuenta el nombre del fabricante o empresa matriz por si es diferente al de la marca. *The Thomas Register of American Manufacturers* es un libro que se encuentra en muchas bibliotecas públicas y que contiene listas de los fabricantes de miles de productos.

Explique a cada persona, con calma y precisión, en qué consiste el problema y qué acción desea usted que se



lleve a cabo. Enviar una carta por escrito es una buena estrategia, ya que usted tendrá documentada su comunicación con la compañía. El modelo de carta en la pág. 67 lo ayudará a preparar una queja por escrito.

- Sea breve y directo. Apunte todos los datos importantes de su compra, incluyendo lo que compró, números de serie o modelo, el nombre y la dirección del vendedor y la fecha en que realizó su compra.

- Especifique exactamente lo que quiere que hagan con respecto al problema y cuánto tiempo usted está dispuesto a esperar una respuesta. Sea razonable.

- No escriba una carta amenazante, sarcástica o subida de tono. La persona que lee su carta probablemente no fue responsable de su problema, pero puede ser muy útil para resolverlo.
- Incluya copias de todos los documentos relacionados con su problema. Conserve los originales.
- Dé su nombre, dirección y número de teléfono. Si una cuenta bancaria o de crédito está involucrada, asegúrese de incluir el número de cuenta.

Lleve un registro de sus esfuerzos por contactar al vendedor, incluyendo el nombre de la persona con quien ha hablado y qué se ha hecho al respecto, si --en efecto-- algo ha ocurrido.

Busque ayuda

No se rinda si no está satisfecho con la respuesta que le dio el vendedor a su queja. Una vez que usted le concedió un plazo razonable para responder, analice la posibilidad de presentar su queja en una o varias de las siguientes organizaciones.

- Oficinas locales o estatales de protección al consumidor (pág. 80). Estas agencias gubernamentales median en las quejas, realizan investigaciones y procesan a quienes infringen las leyes que amparan a los consumidores.
- Las agencias estatales que regulan los negocios. Por ejemplo, los bancos, la bolsa (títulos, valores), los seguros y los servicios públicos son regulados a nivel de estado (pág. 80).

<p>Call for Action, Inc. 5272 River Road Suite 300 Bethesda, MD 20816 Teléfono: 301-657-8260 Fax: 301-657-2914 www.callforaction.org</p>		<p>Call for Action, Inc. es una red de líneas directas sin fines de lucro para educar y ayudar a los consumidores con sus problemas. A continuación, se detallan las líneas directas de la mayoría de los mercados más grandes, que cuentan con personal voluntario capacitado, para ofrecer asesoramiento y mediación en las quejas sin costo alguno para los consumidores. Los consumidores de otras localidades deben llamar a la Red de Líneas Directas al 301-657-7490. (lun., mar., mié., vie. 10 a.m.-2 p.m.)</p>	
<p>WTAJ-TV Altoona, PA 814-944-9336 lun.-vie. 1-3 p.m.</p>	<p>WFMY-TV Greensboro, NC 336-680-1000 mar. y mié. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WTAE-TV Pittsburgh, PA 412-244-4698</p>	<p>KPNX-TV & KNAZ-TV & The Arizona Republic Phoenix, AZ 602-260-1212 1-866-260-1212 (AZ) lun.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>
<p>WAGA Atlanta, GA 404-879-4500 lun.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>KSHB-TV Kansas City, MO 816-932-4377 mar.-jue. 10 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WPRI-TV Providence, RI 401-228-1850 lun.-jue. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WBZ Radio Boston, MA 617-787-7070 lun.-vie. 11 a.m.-1:30 p.m.</p>
<p>KTNV-TV Las Vegas, NV 702-368-2255 mié.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>KTVI-TV St. Louis, MO 636-282-2222 1-800-782-2222 (IL) lun.-jue. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WIVB-TV Buffalo, NY 716-879-4900 lun.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WTMJ-TV Milwaukee, WI 414-967-5495 lun.-jue. 11 a.m.-1 p.m.</p>
<p>WFTS-TV Tampa, FL 1-866-428-6397 lun.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WJW-TV Cleveland, OH 216-578-0700 mar., mié., jue. 10 a.m.-1 p.m. lun. 5:30 p.m.-6:30 p.m.</p>	<p>WQAD-TV Moline, IL 309-764-2255 lun.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WTOL-TV Toledo, OH 419-255-2255 mar.-jue. 11 a.m.-1 p.m.</p>
<p>KKTV-TV Colorado Springs, CO 719-457-8211 lun.-jue. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WABC-TV New York NY 212-268-5626 lun.-vie. 10 a.m.-1 p.m.</p>	<p>KJRH-TV Tulsa, OK 918-748-1488 mar.-jue. 9 a.m.-12m</p>	<p>WXYZ-TV Detroit, MI 248-827-3362 lun.-mié. 11 a.m.-1 p.m.</p>
<p>WPIV-TV Philadelphia, PA 1-866-978-4232 lun.-vie. 11 a.m.-1 p.m. mar. y jue. 10 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WTOP AM & FM Washington, DC 301-652-4357 mar.-vie. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>WINK-TV Fort Myers, FL 239-334-4357 mar.-jue. 11 a.m.-1 p.m.</p>	<p>RADIO CULTURE Buenos Aires, Argentina 011-54-11-4300-1173 lun.-vie. 11 a.m.-4:30 p.m.</p>

- **Las agencias locales y estatales de certificación.**
Los médicos, abogados, contratistas de reparaciones y mejoras al hogar, las tiendas de piezas de repuesto de autos, los cobradores de deudas y las personas que se ocupan del cuidado de niños pequeños están obligados a inscribirse o a recibir una licencia que les permita ejercer como tales. La junta o agencia encargada de supervisar este proceso está capacitada para manejar las quejas de los consumidores y tiene autoridad para adoptar medidas disciplinarias. La oficina local o estatal de protección al consumidor de su localidad puede ayudarlo a identificar la agencia más apropiada (pág. 80).
- **Las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales** (pág. 81). Esta red de organizaciones sin fines de lucro, financiada por los negocios locales, trata de resolver las quejas que los compradores tienen sobre los vendedores. Las quejas sin resolver se archivan y sirven de fuente de información para futuros clientes del vendedor. La organización que acoge estas oficinas colabora en aquellas quejas relacionadas con la veracidad de la publicidad nacional y colabora en la resolución de conflictos con fabricantes de autos a través del programa BBB AUTO LINE (pág. 81).

- **Las asociaciones gremiales.** Es usual que las compañías que venden productos o servicios similares pertenezcan a asociaciones industriales que ayudan a solucionar los problemas que surjan entre sus miembros y los consumidores (pág. 82).
- **Las organizaciones nacionales de consumidores.** Algunas de estas organizaciones ayudan a los consumidores en sus quejas. Otras pueden no estar en condiciones de ayudar a consumidores individuales, pero están interesadas en conocer los problemas que puedan influir en la educación de los consumidores y en su protección (pág. 82).
- **Los programas de los medios de comunicación.** Por lo general, los periódicos locales, las estaciones de radio y las estaciones de televisión poseen líneas de acción o servicios de “Línea Directa” y se esfuerzan por encontrar soluciones a las quejas que reciben de los consumidores. Revise en su periódico local o revise en las estaciones de radio y televisión para encontrar estos servicios. Vea “Call for Action”.

Programas de resolución de disputas

Algunas compañías e industrias ofrecen programas para resolver desacuerdos entre compradores y vendedores. La industria automotriz posee varios de estos programas (pág. 81). Algunos tribunales de demandas menores cuentan --también-- con un programa de solución de litigios que sirve como alternativa a ir a juicio.

La mediación, el arbitraje y la conciliación son los tipos más comunes de solución de disputas. En la mediación, las partes involucradas en el litigio se reúnen con un tercero, que debe ser neutral, y juntos llegan a un acuerdo. En el arbitraje, un tercero decide cómo resolver el problema. Solicite siempre una copia de las reglas que rigen cualquier programa antes de participar en él. Usted debería saber de antemano si la decisión es vinculante, es decir de carácter obligatorio. Algunos programas no requieren que ambas partes acepten la decisión. Pregunte --también-- si la participación en el programa le impide a usted tomar otra acción legal.

Tribunal de demandas menores

Los tribunales de demandas menores procesan causas de menor cuantía. Mientras que la cantidad máxima que se admite para establecer la demanda puede diferir entre un estado y otro, lo común de los procedimientos judiciales en estos casos es la simplicidad, el bajo costo, la rapidez y la informalidad. Los honorarios de la corte son mínimos y, si usted gana el caso, puede obtener la devolución de los honorarios que pagó al presentar su demanda. Generalmente, no se requiere de un abogado, incluso en algunos estados ni siquiera se permite. No se sienta intimidado si usted vive en un estado que permite presentar un abogado y la parte a la que usted

Atención: servicios de recuperación

Si un estafador le ha sacado dinero, no se deje engañar otra vez por un “servicio de recuperación” que ofrece devolverle su dinero. El servicio sólo trata de sacarle hasta el último centavo. No hay cargos por presentar una queja ante una agencia del gobierno.

está demandando se presenta con uno. La mayoría de los jueces hacen concesiones a los consumidores que se presentan sin abogado. Tenga presente que, aunque la audiencia es informal, la decisión del juez tiene que ser acatada.

Si usted presenta un caso y lo gana, la parte perdedora queda obligada a entregarle lo que la corte indique que le debe, sin necesidad de una acción posterior de parte de usted. Pero, algunos perdedores se niegan a respetar la decisión de la corte. En este caso, usted puede volver a la corte y pedir que se haga cumplir la orden. Dependiendo de las leyes locales, los oficiales encargados del cumplimiento de la ley podrían aplicar medidas como vender una propiedad del deudor y tomar dinero de la cuenta bancaria o de la caja registradora del negocio de éste. Si el deudor recibe un salario, la corte podría ordenar la retención de cierta cantidad de dinero de cada cheque de paga para que usted salde su deuda.

Revise en su directorio telefónico local, bajo el encabezamiento de gobierno estatal, municipal o del condado, los tribunales de demandas menores existentes. Pregunte al empleado o funcionario de la corte cómo utilizar los tribunales de demandas menores. Antes de llevar su caso ante un tribunal, pregunte si éste tiene alguna información disponible que pueda ayudarlo a preparar lo que debe exponer ante el juez.

Ayuda e información legal

Si usted necesita un abogado que lo asesore o represente, pregunte a sus amigos y familiares si conocen a alguien que puedan recomendarle. También, puede dirigirse al Servicio de Referencia de Abogados del Colegio de Abogados (Bar Association Referral Service) de su estado, condado o ciudad, que podrá encontrar en su directorio telefónico local.

En relación con asuntos legales de índole general, puede encontrar ayuda en sitios web como www.abanet.org/legal/services/public.html (en inglés), www.abogados.lawinfo.com (en inglés), centrolegalhispano.com y, para abogados de inmigración, www.ailalawyer.com (pulse en español).

Consejos para escoger un abogado

Muchos abogados que principalmente prestan servicios a individuos y familias tienen experiencia en una amplia gama de servicios legales de demanda frecuente

como divorcios y asuntos familiares, testamentos y legalizaciones, bancarrotas y problemas de deudas, bienes raíces, delitos y/o daños personales. Algunos tienen una especialización específica. Asegúrese de que el abogado que está considerando contratar tenga experiencia en el área que usted necesita.

Una vez que haya seleccionado algunos candidatos:

- Llame por teléfono a cada abogado, expóngale su problema legal y cerciórese de que él o ella pueda encargarse de su situación.
- Averigüe si debe pagar por una consulta inicial.
- Solicite un estimado de lo que usualmente cobra por ocuparse de un caso como el suyo.
- Pregunte si los honorarios son por horas de servicio o si su abogado aceptaría un honorario de contingencia, es decir un porcentaje de lo que usted obtenga en el juicio.

La consulta inicial es una oportunidad para que usted y el abogado se conozcan. Después de escuchar la descripción de su caso, el abogado podrá darle una idea general de sus derechos y responsabilidades, así como de las alternativas de acción. Durante la consulta inicial, el abogado puede explicarle qué puede hacer por usted y cuánto le costará. No vacile en preguntarle su experiencia en conducir casos como el suyo. Tampoco titubee en averiguar los honorarios y los probables resultados. Si está pensando concertar una consulta inicial y contratar al abogado, solicite un convenio de pago por escrito.

¿Qué hacer si no puede costear un abogado?

Si usted no puede costearse un abogado, podría reunir los requisitos para recibir asesoría legal gratuita de la Corporación de Servicios Legales o la Asociación Nacional de Abogados de Ayuda Legal. Generalmente, estas oficinas ofrecen asesoría legal sobre asuntos referentes a: relaciones entre propietarios e inquilinos, créditos, servicios públicos, asuntos de familia (por ejemplo, divorcio y adopción), ejecución hipotecaria, fraudes sobre el valor acumulado de una propiedad, seguro social, asistencia social, desempleo e indemnizaciones a trabajadores. Si la oficina de asistencia legal de su área no se encarga de casos como el suyo, ahí mismo podrían recomendarle otras organizaciones nacionales, estatales o locales que estén en capacidad de brindarle la ayuda necesaria.

Para ubicar la oficina de la Asociación Nacional de Ayuda Legal y Defensa más cercana, busque en el directorio telefónico local, o comuníquese con:



National Legal Aid and Defender Association
1625 K Street, NW, 8th Floor
Washington, DC 20006
202-452-0620

Fax: 202-872-1031

E-mail: info@nlada.org

www.nlada.org (en inglés)

Para localizar la oficina de la Corporación de Servicios Legales más cercana a usted, busque en el directorio telefónico local, o comuníquese con:

LSC Public Affairs
3333 K St., NW, 3rd Floor
Washington, DC 20007
202-295-1500

Fax: 202-337-6797

www.lsc.gov (en inglés)

También, puede encontrar ayuda legal gratis disponible en algún programa de una facultad de derecho, supervisado por un abogado. Algunos de estos programas están abiertos al público. Otros limitan sus servicios a grupos específicos como personas de la tercera edad o personas de bajos ingresos. Infórmese en la facultad de derecho de su área sobre la disponibilidad de tales programas.

Denuncie el fraude y amenazas a la seguridad

Si usted sospecha que alguna ley ha sido violada, contacte a la agencia local o estatal de protección al consumidor (pág. 80). Esta agencia puede hacer algo al respecto o referirlo a otra organización del estado con autoridad en el lugar donde usted vive. Un agente del orden público --también-- puede brindarle consejo y asistencia.

Las violaciones de las leyes federales deben ser denunciadas a la agencia federal responsable de hacerlas cumplir. Aunque las agencias federales rara vez pueden actuar en representación de consumidores

individuales, las quejas se utilizan para documentar patrones de abuso que puedan permitirle a la agencia tomar acción contra una compañía.

A lo largo de la Parte I de esta Guía, usted encontrará referencias de las agencias federales que puede contactar para más información, generalmente la misma agencia a la que usted debe presentar su queja. También puede encontrar la agencia federal apropiada utilizando el directorio web en www.pueblo.gsa.gov/complaintresources.htm.

Las personas que no tienen intención de entregar lo que han vendido, así como quienes representan indebidamente los productos, envían productos falsificados o intentan por otro medio de estafarlo con su dinero están cometiendo algún tipo de acción fraudulenta. Si usted sospecha que existe fraude, considere algunas acciones adicionales:

- Comuníquese con la Comisión Federal de Comercio. Escriba al Centro de Respuestas al Consumidor de la Comisión Federal en Washington, DC 20580 o llame sin costo alguno al teléfono 1-877-382-4357. También puede presentar su queja de forma electrónica. Elija el enlace "Presentar una Demanda en Línea" en www.ftc.gov/espanol. Las quejas sobre comercio electrónico fuera de los límites nacionales pueden ser presentadas en www.econsumer.gov/espanol.
- Notifique al Centro Nacional de Información de Fraude manejado por la Liga Nacional de Consumidores, una organización de consumidores sin fines de lucro. Llame al 1-800-876-7060 o visite www.fraud.org (en inglés).

- Las estafas que utilizan el correo o el servicio de entregas interestatales --también-- deben ser reportadas al Servicio de Inspección Postal de los EE. UU. Utilizar el correo para estafar o con la intención de robar dinero es ilegal.

Reportar un fraude con rapidez incrementa las oportunidades de recuperar lo que ha perdido y ayuda a las autoridades del orden público a impedir las estafas antes de que otros también sean víctimas.

Si usted sospecha que un producto representa una amenaza a la seguridad, notifique el problema a la agencia federal correspondiente:

- **Vehículos.** Administración Nacional de Seguridad del Tránsito en las Carreteras (pág. 77)
- **Medicamentos y equipos médicos.** Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (pág. 74)
- **Alimentos.** Departamento de Agricultura (pág. 72), Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (pág. 74)
- **Mariscos.** Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (pág. 74), Departamento de Comercio (pág. 72)
- **Juguetes, equipos y juegos para bebés, productos domésticos.** Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (pág. 71)

Modelo de carta de queja

Su dirección
Ciudad, estado, código postal
Fecha

Nombre de la persona a quien debe dirigirse (si lo averigua)
Título (si lo averigua)
Nombre de la compañía
División de Quejas del Consumidor (de no tener el nombre específico de una persona)
Ciudad, estado, código postal

Estimado Sr./Sra. (nombre de la persona si lo averigua):

Ref.: (número de cuenta si es el caso)

- Describa la compra
- Nombre del producto, número de serie
- Incluya la fecha y el lugar de la compra

El día (fecha), (compré, arrendé o me repararon) un(a) (nombre del producto, número de serie y denominación del modelo o descripción del servicio prestado) en (lugar, fecha, y otros detalles de la transacción que sean importantes).

Lamentablemente, su producto (servicio) no ha cumplido con lo esperado porque (defina el problema). Me siento decepcionado porque (explique el problema: por ejemplo, el producto no funciona como es debido, el servicio no fue llevado a cabo correctamente, me facturaron una suma errónea, algo no fue explicado claramente o fue mal interpretado, etc.).

- Explique el problema
- Dé los antecedentes

- Pida una acción específica
- Incluya copias de los documentos

Para resolver el problema, le agradecería (indique aquello que desea específicamente que se haga: la devolución del dinero, el reintegro del cargo a su tarjeta de crédito, una reparación, un cambio, etc.). Adjunto copias (no envíe los originales) de los documentos que tengo (incluya

recibos, certificados de garantías, garantías, cheques cancelados, contratos, modelo y número de serie, así como cualquier otro documento).

Confío en su respuesta y en que se le dé una solución favorable a mi problema. Esperaré hasta (fije un plazo) antes de gestionar la ayuda de una agencia de protección al consumidor o de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales. Sírvase comunicarse conmigo en la dirección arriba mencionada o, por teléfono, al (número telefónico de su casa y/o oficina con el código de área).

- Dé tiempo para que se actúe
- Diga cómo usted puede ser localizado

Atentamente,

Su nombre

Adjunto(s)

Conserve las copias de todas las cartas, faxes, correos electrónicos y documentos relacionados.

Parte 3 Directorio del consumidor

Fuentes de información

Centro Federal de Información para el Público Federal Citizen Information Center (FCIC)

1800 F Street, NW Room G-142

Washington, DC 20405

Línea gratuita: 1-800-333-4636 (para español, presione el 2)

Fax: 202-501-4281

www.consumidor.gov

Para solicitar catálogos:

Catalog, Pueblo, CO 81009

Línea gratuita: 1-888 878-3256 (para español, presione el 2)

www.pueblo.gsa.gov/spanish

El Centro Federal de Información para el Público forma parte de la Administración de Servicios Generales de Estados Unidos y proporciona respuestas a las preguntas sobre los problemas de consumo y los servicios del gobierno. FCIC distribuye y ayuda a producir una variedad de publicaciones del gobierno, incluyendo la Guía del Consumidor y su sitio web, así como el Catálogo de Información para el Consumidor que contiene más de 200 publicaciones gratuitas y de bajo costo sobre temas tales como autos, cuidado de niños, educación, beneficios federales, administración de dinero, alimentos, salud, vivienda y viajes. El Centro Federal de Información para el Público --también-- ofrece información en español por teléfono a través de la línea gratuita 1-800-333-4636.

www.GobiernoUSA.gov

El sitio web oficial del gobierno de los Estados Unidos, www.GobiernoUSA.gov, ofrece información oficial y actualizada sobre programas y servicios gubernamentales a nivel federal, estatal y local acerca de una variedad de temas tales como inmigración, beneficios federales, empleo, negocios, vivienda, educación, salud, nutrición, seguridad y muchos más. El sitio web oficial del gobierno en inglés es www.USA.gov y el portal del gobierno para los niños es www.kids.gov.

AARP

601 E St., NW

Washington, DC 20049

Línea gratuita: 1-877-MAS-DE-50

E-mail: segundajuventud@aarp.org

www.aarp.org/espanol

AARP es una organización sin fines de lucro que se dedica a atender las necesidades de las personas de 50 años o más. La agrupación tiene una línea directa de

información en español y un portal de internet para los miembros de habla hispana. Allí, encontrará información sobre servicios y descuentos, membresía, finanzas, entretenimiento, seguros, salud y otros temas de interés para las personas mayores de 50 años.

Acción del Consumidor

Consumer Action

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

www.consumer-action.org/spanish/

“Consumer Action” es una organización sin fines de lucro que desde 1971 se dedica a defender al consumidor. “Consumer Action” publica encuestas y distribuye materiales educativos bilingües, tanto de forma impresa como por internet. La organización --también-- ofrece ayuda gratis al consumidor a través de su línea directa, así como recomendaciones a organismos que manejan quejas.

Unión de Consumidores

Consumer Union (CU)

101 Truman Avenue

Yonkers, NY 10703-1057

914-378-2000

Fax: 914-378-2900

www.consumerreports.org (en inglés)

www.poderdelconsumidor.org

Unión de Consumidores de los EE. UU. es una organización independiente y sin fines de lucro que investiga y evalúa bienes y servicios como autos, electrodomésticos, alimentos, prendas de vestir, equipaje y seguros. Ciertos tipos de datos están disponibles sin cargo alguno por internet, radio y televisión. Las publicaciones impresas, incluso, las suscripciones a la revista mensual “*Consumer Report*” tienen un costo.

Extensión en Español

Cooperative State Research, Education, And Extension Service (CSREES)

www.extensionenespanol.net

Extensión en Español forma parte del Sistema de Extensión Cooperativa del Departamento de Agricultura (pág. 72) y su misión es suministrar información en español acerca de programas educativos sobre temas como alimentos y nutrición, vivienda, jardinería, elaboración de presupuestos, utilización del crédito y el ahorro para la jubilación, entre otros.

Bibliotecas

En las bibliotecas públicas, usted puede encontrar publicaciones de las diversas organizaciones mencionadas en esta guía. Algunas bibliotecas universitarias o privadas también permiten el uso público de sus materiales de referencia. Consulte la guía telefónica de su localidad para encontrar las bibliotecas cercanas a su hogar. También, puede encontrar los enlaces de las bibliotecas públicas con sitios web en español en www.reforma.org/spanishwebsites.htm.

Agencias federales

Muchas agencias federales se dedican a hacer cumplir reglamentos y atender quejas sobre productos y servicios utilizados por el público en general. Otras actúan en beneficio del público, pero no resuelven problemas específicos de los consumidores.

Las agencias tienen también hojas de datos, manuales y otra información que pueden ser de utilidad al tomar decisiones sobre compras o tratar problemas de los consumidores. Si desea contactar electrónicamente con las agencias federales, puede encontrar sus sitios web y/o correos electrónicos en la lista a continuación.

Si necesita ayuda para decidir con qué agencia federal comunicarse, llame gratis a la línea directa del Centro Federal de Información para el Público: 1-800-333-4636.

Las agencias federales que aparecen a continuación responden a quejas y consultas de los consumidores.

★ Administración de Servicios Generales General Services Administration (GSA)

1800 F Street, NW
Washington, DC 20405
202-501-0800

www.gsa.gov (en inglés)

La Administración de Servicios Generales planifica y lleva a cabo el manejo económico y eficiente de la propiedad y registros del gobierno. Esto incluye la construcción, operación y eliminación de edificios, la compra y distribución de provisiones, el manejo del transporte y las comunicaciones y el manejo del programa automático de informática.

Venta de Propiedad Federal Surplus Federal Property Sales

1800 F Street NW
Washington, DC 20405
Línea gratuita: 1-800-488-3111

www.gsaauctions.gov (en inglés)

GSA Auctions® (Subastas GSA) le ofrece al público la oportunidad de licitar electrónicamente propiedades federales. Las subastas se realizan por internet, permitiéndole a todos los participantes registrados ofertar por un sólo artículo o por múltiples lotes.

Administración del Seguro Social Social Security Administration (SSA)

Office of Public Inquiries
2555 Windsor Park Bldg.
6401 Security Blvd.
Baltimore, MD 21235
Línea gratuita: 1-800-772-1213 (para español presione el 2)
www.socialsecurity.gov/español/
La Administración del Seguro Social proporciona beneficios de jubilación, sobrevivencia y discapacidad, al igual que administra los pagos de la Seguridad de Ingreso Suplementario.

Administración Nacional de Cooperativas de Crédito National Credit Union Administration

1775 Duke St.
Alexandria, VA 22314-3428
703-518-6300
Línea gratuita: 1-800-827-9650
(en inglés)
E-mail: pacamail@ncua.gov
www.ncua.gov (en inglés)
La Administración Nacional de Cooperativas de Crédito proporciona seguro federal a casi 10,300 uniones crediticias.

Agencia de Protección Ambiental Environmental Protection Agency (EPA)

Centro de Información Nacional sobre Pesticidas National Pesticide Information Center

Oregon State University
333 Weniger Hall
Corvallis, OR 97331-6502
Línea gratuita: 1-800-858-7378 (en inglés)
Fax: 541-737-0761
E-mail: npic@ace.orst.edu
npic.orst.edu (en inglés)
www.epa.gov/espanol/saludhispana/pesticidas.htm
En caso de emergencia por envenenamiento con pesticidas llame al 911.

Centro Nacional de Respuesta National Response Center

Línea gratuita: 1-800-424-8802 (para informar sobre derrames de aceite y sustancias químicas)
www.epa.gov/espanol/emerg.htm
www.epa.gov/compliance/complaints/spanish-form.html
(sitio web en español para denunciar violaciones ambientales)

Información de la Calidad de Aire Interior Indoor Air Quality Information Clearinghouse (IAQ INFO)

PO Box 37133
Washington, DC 20013-7133
703-356-4020

Línea gratuita: 1-800-438-4318
Fax: 703-356-5386
E-mail: IAQINFO@aol.com
www.epa.gov/iaq/espanol.html

Línea Directa de Agua Potable Safe Drinking Water Hotline

Línea gratuita: 1-800-426-4791 (en inglés)
E-mail: hotline-sdwa@epamail.epa.gov
www.epa.gov/safewater
www.epa.gov/espanol/saludhispana/agua-potable.htm

Programa Energy Star® Energy Star® Program

1200 Pennsylvania Ave., NW
Room 6202J
Washington, DC 20460
Línea gratuita: 1-888-782-7937 (en inglés)
E-mail: info@energystar.gov
www.energystar.gov/index.cfm?c=sb_espanol.sb_index
El rótulo Energy Star® se otorga a productos de alta eficiencia energética para el hogar y la oficina. Comprar aparatos eléctricos y electrónicos, lámparas, equipos de calefacción y refrigeración y demás productos que llevan este rótulo ayuda a proteger el medio ambiente y ahorra dinero.

Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa Small Business Administration (SBA)

409 3rd Street, SW, Suite 7600
Washington, DC 20416
202-205-6740
Línea gratuita: 1-800-827-5722 (para español, presione el 2)
TTY: 704-344-6640
Fax: 202-481-6190
E-mail: answerdesk@sba.com
www.sba.gov/espanol/
Las oficinas de la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa están ubicadas en los 50 estados, el Distrito de Columbia, Puerto Rico, las Islas Vírgenes de EE. UU. y Guam. Para ubicar la oficina más cercana, busque en las páginas de Gobierno en la guía telefónica local.

Agencia Federal para el Manejo de Emergencias Federal Emergency Management Agency (FEMA)

**Oficina del Inspector General
Office of the Inspector General**
Línea gratuita: 1-800-323-8603 para reportar desperdicio gubernamental (para español, presione el 2)
E-mail: DHSOIGHOTLINE@dhs.gov
www.fema.gov/spanish/index_spa.shtml

**Centro de Asistencia Individual
Individual Assistance Center**
500 C St., S.W.

Washington, DC 20472
202-646-4600
Línea gratuita: 1-800-621-3363 (para español, presione el 2)
Fax: 202-646-4086
www.disasteraid.fema.gov/IAC/language.do?language=es

Programa Nacional de Seguros Contra Inundaciones

National Flood Insurance Program (NFIP)
Mitigation Division
500 C St., SW
Washington, DC 20472
202-646-2780
Línea gratuita: 1-888-225-5356 Pregunte por un traductor
TTY: 1-800-427-5593 (Línea gratuita)
Fax: 202-646-2531
www.fema.gov/spanish/areyouready/flood_spa.shtml

Archivos Nacionales y Administración de Registros National Archives and Records Administration (NARA)

700 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20408
Línea gratuita: 1-866-272-6272 (en inglés)
www.archives.gov/espanol/
Los Archivos Nacionales y Administración de Registros es una agencia federal independiente que tiene la responsabilidad de preservar la historia y los documentos de los Estados Unidos.

Comisión de Derechos Civiles Commission on Civil Rights

624 9th St., NW
Washington, DC 20743
Línea gratuita: 1-800-552-6843
TTY: 202-376-8116 (línea gratuita)
E-mail: referrals@usccr.gov
www.usccr.gov/spanish/spanish.htm

★ Comisión de Bolsa y Valores Securities and Exchange Commission (SEC)

**Oficina de Educación y Asistencia a los
Inversionistas
Office of Investor Education and Assistance**
100 F Street, NE
Washington, DC 20549-0213
202-551-6551
Línea gratuita: 1-800-732-0330 (en inglés)
Fax: 202-772-9295
www.sec.gov/investor/espanol.shtml

Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía Commodity Futures Trading Commission (CFTC)

3 Lafayette Centre
1155 21st Street, NW

Washington, DC 20581
202-418-5000
www.cftc.gov (en inglés)

★ **Comisión Federal de Comercio** **Federal Trade Commission (FTC)**

600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580
Línea gratuita: 1-877-382-4357 (para español, presione el 9)
TTY: 1-866-653-4261 (línea gratuita)
www.ftc.gov/espanol
La Comisión Federal de Comercio ejecuta y vigila el cumplimiento de las leyes que prohíben las prácticas comerciales anti-competitivas, engañosas o desleales para los consumidores. La FTC acepta quejas de los consumidores sobre fraudes cometidos a través de internet, sistema de tele-mercadeo, robo de identidad y otros.

Comisión Federal de Comunicaciones **Federal Communications Commission (FCC)**

445 12th St., SW
Washington, DC 20554
Línea gratuita: 1-888-225-5322 (para español, presione el 3)
TTY: 1-888-835-5322 (línea gratuita)
Fax: 1-866-418-0232
E-mail: fccinfo@fcc.gov
www.fcc.gov/cgb/spanish/
La Comisión Federal de Comunicaciones es una agencia gubernamental independiente que regula las comunicaciones por radio, televisión, teléfono, satélite y cable.

Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo **Equal Employment Opportunity Commission**

Office of Communication and Legislative Affairs
1801 L St., NW
Washington, DC 20507
202-663-4900
Línea gratuita: 1-800-669-4000 (para español, presione el 2)
TTY: 202-663-4494
www.eeoc.gov/es/index.html

★ **Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo** **Consumer Product Safety Commission (CPSC)**

4330 East West Highway
Bethesda, MD 20814
Línea gratuita: 1-800-638-2772 (para español, presione el 6)
TTY: 1-800-638-8270 (línea gratuita)
Fax: 301-504-0051
E-mail: info@cpsc.gov
www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/spanish.html
www.recalls.gov/spanish.html (productos retirados del mercado)

La Comisión para la Seguridad de Productos de Consumidor se encarga de proteger al público de riesgos, lesiones y muertes asociadas con productos de consumo. La CPSC tiene jurisdicción sobre más de 15,000 tipos de productos de consumo tales como artículos de uso en el hogar, en las escuelas y artículos deportivos y recreativos. Cada año, la CPSC retira del mercado más de 300 productos por considerarlos peligrosos para el consumidor. Llame a la CPSC para obtener información sobre productos retirados del mercado o para reportar productos peligrosos.

Consejo de Acceso **Architectural and Transportation Barriers Compliance Board (ACCESS Board)**

1331 F St., NW, Suite 1000
Washington, DC 20004-1111
202-272-0080
Línea gratuita: 1-800-872-2253 (para español, presione el 6)
TTY: 1-800-993-2822 (línea gratuita)
Fax: 202-272-0081
E-mail: info@access-board.gov
www.access-board.gov/spanish.htm

Consejo Nacional para la Discapacidad **National Council on Disability (NCD)**

Director de Comunicaciones
1331 F St., NW
Suite 850
Washington, DC 20004
202-272-2004 (en inglés)
TTY: 202-272-2074
Fax: 202-272-2022
E-mail: info@ncd.gov
www.ncd.gov (en inglés)
El Consejo Nacional para la Discapacidad es una agencia federal independiente que hace recomendaciones al Presidente y al Congreso sobre políticas que afectan a más de 54 millones de estadounidenses con discapacidades. El NCD trabaja para fortalecer la causa de los individuos con discapacidades y para promover oportunidades iguales.

Corporación de Beneficios Garantizados de Pensiones **Pension Benefit Guaranty Corporation (PBGC)**

Centro de Contacto para Consumidores
PO Box 151750
Alexandria, VA 22315-1750
202-326-4000
Línea gratuita: 1-800-400-7242 (para español, presione el 2)
www.pbgc.gov/about/espanol.html

★ **Corporación Federal de Seguro de Depósitos** **Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)**

550 17th St., NW
Washington, DC 20429-9990

Línea gratuita: 1-877-275-3342 (para español, presione el 2)
TTY: 1-800-925-4618 (línea gratuita)
Fax: 816-234-9060
www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html
La Corporación Federal de Seguro de Depósitos asegura los depósitos bancarios, contribuye a mantener la solvencia del sistema bancario y protege el abastecimiento de dinero cuando las instituciones financieras fracasan.

★ **Departamento de Agricultura**
Department of Agriculture (USDA)

1400 Independence Ave., SW
Washington, DC 20250
Línea de información: 202-720-2791
www.usda.gov/EnEspanol/

Centro de Políticas y Promoción de la Nutrición
Center for Nutrition Policy and Promotion

Food, Nutrition and Consumer Services
3101 Park Center Dr., Room 1034
Alexandria, VA 22302-1594
703-305-7600
Fax: 703-305-3400
www.cnpp.usda.gov (en inglés)
www.mypyramid.gov/sp-index.html (Plan Mi Pirámide,
Guía Alimentaria del Gobierno)

Línea de Información Sobre Carnes y Aves
Meat and Poultry Hotline

Food Safety and Inspection Service
Washington, DC 20250-3700
Línea gratuita: 1-888-674-6854 (10 a.m.-4 p.m., inglés y español)
TTY: 1-800-256-7072
E-mail: mphotline.fsis@usda.gov
www.fsis.usda.gov/En_Espanol/index.asp

Servicio de Alimentos y Nutrición
Food and Nutrition Service

Food, Nutrition and Consumer Services
3101 Park Center Drive, Room 926
Alexandria, VA 22302
703-305-2281
E-mail: webmaster@fns.usda.gov
www.fns.usda.gov/fns/sp-default.htm

Servicio de Inspección Sanitaria de Animales y Plantas

Animal and Plant Health Inspection Service (APHIS)

Legislative and Public Affairs
4700 River Rd., Unit 51
Riverdale, MD 20737
301-734-7799
Fax: 301-734-5221
E-mail: APHIS.Web@aphis.usda.gov
www.aphis.usda.gov (en inglés)

Servicio Estatal Cooperativo de Investigación, Educación e Instrucción
Cooperative State Research, Education, and Extension Service (CSREES)

1400 Independence Ave., SW
Washington, DC 20250-2215
202-720-2908/202-720-7947
Fax: 202-690-2469 o 202-690-3162
www.csrees.usda.gov (en inglés)
www.extensionespanol.net (recursos educativos en español)
Para obtener el número de su cooperativa local, consulte los listados del gobierno en su guía telefónica local.

★ **Departamento de Asuntos de los Veteranos**
Department of Veteran Affairs (VA)

Línea gratuita: 1-800-827-1000 (en inglés)
TTY: 1-800-829-4833
Fax: 202-273-5716
www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets
El Departamento de Asuntos de los Veteranos es responsable de proporcionar los beneficios federales a los veteranos y sus dependientes.

Departamento de Comercio
Department of Commerce

División de Pesos y Medidas
Weights and Measures Division

National Institute of Standards and Technology
100 Bureau Drive, Stop 2600
Gaithersburg, MD 20899-2600
301-975-4004
Fax: 301-926-0647
E-mail: owm@nist.gov
www.nist.gov/owm (en inglés)

Oficina de Patentes y Marcas Registradas
United States Patent and Trademark Office

Línea gratuita: 1-800-786-9199 (en inglés)
TTY: 571-272-9950
Fax: 703-872-9306
www.uspto.gov (en inglés)

Oficina del Censo
Bureau of the Census

4700 Silver Hill Rd.
Washington, DC 20233-0001
301-763-4636 (en inglés)
Fax: 301-457-4714
www.census.gov (en inglés)

Programa de Inspección de Pescados y Mariscos
Seafood Inspection Program

National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA)
1315 East-West Hwy., F/SI - Room 10837
Silver Spring, MD 20910

301-713-2355

Línea gratuita: 1-800-422-2750

Fax: 301-713-1081

seafood.nmfs.noaa.gov (en inglés)

El Programa de Inspección de Pescados y Mariscos supervisa el control de pesca en EE. UU. y proporciona un servicio de inspección voluntaria al sector. Este programa brinda servicios de evaluación de calidad, calificación y certificación. Además, otorga marcas oficiales a los productos que cumplen los requisitos necesarios tales como el Grado A, Procesada Bajo Inspección Federal e Inspección de Lote.

★ Departamento de Defensa Department of Defense

Comité Nacional de Apoyo a los Empleadores de la Guardia Nacional y la Reserva National Committee for Employer Support of the Guard and Reserve

1555 Wilson Blvd., Suite 200

Arlington, VA 22209-2405

Línea gratuita: 1-800-336-4590

Fax: 703-696-1409

www.esgr.com (en inglés)

Esta oficina brinda apoyo, consultoría y mediación a los empleadores civiles de trabajadores que pertenecen a la Guardia Nacional y la Reserva.

Departamento de Educación Department of Education

400 Maryland Ave., SW

Washington, DC 20202-2800

Línea gratuita: 1-800-872-5327 (para español, presione el 1)

TTY: 1-800-437-0833 (línea gratuita)

Fax: 202-401-0689

E-mail: usa.learn@ed.gov

www.ed.gov/espanol/bienvenidos/es/index.html

Comuníquese con la línea gratuita y sitio web para obtener información sobre los programas e iniciativas del Departamento de Educación, así como videos y otros materiales, ayuda con el directorio y recomendaciones de especialistas y otros expertos.

Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes Federal Student Aid Information Center

Línea gratuita: 1-800-433-3243 Pregunte por un traductor

TTY: 1-800-730-8913 (línea gratuita)

Fax: 202-708-7970

E-mail: OPE_SFA@ed.gov

studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp

Sitio del Departamento de Educación que sirve como fuente de información gratuita sobre cómo costear y prepararse para los estudios post secundarios.

Biblioteca Nacional de Educación National Library of Education

Línea gratuita: 1-800-424-1616 (para español, presione el 2)

TTY: 202-205-7561

E-mail: library@ed.gov

www.ed.gov/NLE (en inglés)

Centro de Información Information Resource Center

Línea gratuita: 1-800-872-5327 (para español, presione el 1)

TTY: 1-800-437-0833 (línea gratuita)

respuestas.ed.gov

Centro de Publicaciones Publications Center (EDPUBS)

PO Box 1398

Jessup, MD 20794-1398

Línea gratuita: 1-877-433-7827 Pregunte por un traductor

TTY: 1-877-576-7734 (línea gratuita)

Fax: 301-470-1244

E-mail: edpubs@inet.ed.gov

www.edpubs.org (en inglés)

www.ed.gov/espanol/publicaciones/es/ (publicaciones gratuitas en español)

Que Ningún Niño Se Quede Atrás No Child Left Behind

Línea gratuita: 1-888-814-6252 (para español, presione el 1)

TTY: 1-800-437-0833 (línea gratuita)

Fax: 202-401-0689

E-mail: NoChildLeftBehind@ed.gov

www.ed.gov/espanol/nclb/overview/index.html

Departamento de Energía Department of Energy

Oficina de Eficiencia Energética y Energía Renovable

Energy Efficiency and Renewable Energy (EERE)

Mail Stop EE-1

Department of Energy

Washington, DC 20585

Línea gratuita: 1-877-337-3463 (en inglés)

E-mail: eereic@ee.doe.gov

www.eere.energy.gov/consumer (en inglés)

www1.eere.energy.gov/consumer/tips/pdfs/energy_savers_spanish.pdf (publicación en español de EERE)

Departamento de Estado Department of State

Centro Nacional de Información de Pasaportes National Passport Information Center

Passport Services

Línea gratuita: 1-877-4USA-PPT (1-877-487-2778)

TTY: 1-888-874-7793 (línea gratuita)

www.travel.state.gov (en inglés)

Comuníquese con el Centro Nacional de Información de Pasaportes para información sobre pasaportes

estadounidenses, incluyendo el estado de solicitudes pendientes, así como las ubicaciones de más de 4,500 centros de aprobación de pasaportes.

Servicio de Visas

Visa Services

Washington, DC 20520

202-663-1225 (8:30 a.m. - 5:00 p.m., hora del este, de lunes a viernes)

Emergencias después de horas hábiles: 202-647-1512

Fax: 202-663-3897

E-mail: usvisa@state.gov

www.travel.state.gov/visa (en inglés)

Servicios para Ciudadanos Estadounidenses en el Exterior

Overseas Citizens Services

Washington, DC 20520

Línea gratuita: 1-888-407-4747 (en inglés)

www.travel.state.gov (en inglés)

Contacte al Departamento de Estado para asistencia en situaciones, de emergencia o no, relacionadas con estadounidenses en el extranjero.

Departamento de Justicia

Department of Justice

Administración de Control de Drogas

Drug Enforcement Administration (DEA)

Washington, DC 20537

202-305-8500 (en inglés)

www.dea.gov (en inglés)

Oficina de Control de Bebidas Alcohólicas, Tabaco, Armas de Fuego y Explosivos

Bureau of Alcohol, Tobacco and Firearms (ATF)

Información pública

650 Massachusetts Ave., NW

Room 8290

Washington, DC 20226

202-927-7777 (pregunte por un traductor)

Fax: 202-927-7862

www.atf.treas.gov (en inglés)

Ley para Estadounidenses con Discapacidades

Americans with Disabilities Act (ADA)

Línea de Información

950 Pennsylvania Ave., NW

Washington, DC 20530

Línea gratuita: 1-800-514-0301 (en inglés)

TTY: 1-800-514-0383 (línea gratuita)

www.ada.gov (en inglés)

www.usdoj.gov/crt/ada/publicat_spanish.htm (material en español)

Departamento de Salud y Servicios Sociales

Department of Health and Human Services (HHS)

Administración de Alimentos y Medicamentos

Food and Drug Administration (FDA)

5600 Fishers Lane

Rockville, MD 20857-0001

Línea gratuita: 1-888-463-6332 (pregunte por un traductor)

www.fda.gov/oc/spanish/

Administración de Asuntos sobre la Vejez

Administration on Aging (AoA)

1 Massachusetts Ave., NW

Washington, DC 20201

202-619-0724 para preguntas generales

Fax: 202-357-3555

E-mail: aoainfo@aoa.gov

www.aoa.gov (en inglés)

La Administración de Asuntos sobre la Vejez es una agencia del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. cuya misión es desarrollar un sistema de cuidado a largo plazo, integral, coordinado y rentable para promover un envejecimiento digno, activo e independiente.

Administración para los Niños y las Familias

Administration for Children and Families (ACF)

370 L'Enfant Promenade, SW

Washington, DC 20201

202-401-2337 (en inglés)

www.acf.dhhs.gov (en inglés)

www.nccic.org/spanish/index.html (publicaciones en español)

La administración es responsable de los programas federales que promueven el bienestar económico y social de las familias, los niños, los individuos y las comunidades. La ACF ofrece programas para la adopción, prevención del abuso y la negligencia infantil, el cuidado de los niños, entre otros.

Centro de Información sobre el Bienestar de Menores

Child Welfare Information Gateway

Administration for Children and Families (ACF)

1250 Maryland Ave., SW, 8th Fl.

Washington, DC 20024

703-385-7565

Línea gratuita: 1-800-394-3366 (para español, presione el 3)

Fax: 703-385-3206

E-mail: info@childwelfare.gov

www.childwelfare.gov/espanol

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid

Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)

Office of External Affairs

7500 Security Blvd.

Baltimore, MD 21244-1850

Línea gratuita: 1-800-633-4227 (para español, presione el 2)

TTY: 1-866-226-1819 (línea gratuita)

www.medicare.gov/Spanish/Overview.asp
Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid proporcionan información sobre elegibilidad e inscripción en Medicare y Medicaid, los diferentes planes que ofrecen y el procedimiento para presentar una reclamación. Medicare es un programa de seguro para ancianos y personas con discapacidades. Medicaid es un programa de asistencia para personas de bajos ingresos.

**Centro Nacional de Información de Salud
National Health Information Center**

PO Box 1133
Washington, DC 20013-1133
301-565-4167
Línea gratuita: 1-800-336-4797 (para español, presione el 8)
Fax: 301-984-4256
E-mail: info@nhic.org
www.healthfinder.gov/espanol
healthfinder® es un servicio del Centro Nacional de Información de Salud que proporciona de manera gratuita información acerca de enfermedades y procedimientos médicos.

**Centro Nacional de Prevención e Información
National Prevention Information Network**

PO Box 6003
Rockville, MD 20849
Línea gratuita: 1-800-458-5231
www.cdcnpi.org/scripts/espanol/index.asp
El Centro Nacional de Prevención e Información de los CDC es el servicio de referencia y distribución de información sobre el VIH/SIDA, enfermedades de transmisión sexual y tuberculosis.

**Centros para el Control y la Prevención de
Enfermedades**

Centers for Disease Control and Prevention (CDC)

CDC en Español
Mailstop C04
1600 Clifton Rd.
Atlanta, GA 30333
Línea gratuita: 1-888-246-2857
www.cdc.gov/spanish
Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades monitorean la salud pública, desarrollan estrategias para la prevención y control de las enfermedades, y aseguran un ambiente seguro y sano.

**Centro para la Seguridad Alimentaria y la
Nutrición Aplicada
Center for Food Safety and Applied Nutrition
(CFSAN)**

Food and Drug Administration
Outreach and Information Center
5100 Paint Branch Parkway HFS-555

College Park, MD 20740-3835
Línea gratuita: 1-888-723-3366 (pregunte por un traductor)
www.cfsan.fda.gov
www.cfsan.fda.gov/~mow/sinterna.html (documentos en español)

**Consejo Presidencial sobre Aptitud Física y
Deportes
President's Council on Physical Fitness and
Sports**

Department W
200 Independence Ave., SW,
Room 738-H
Washington, DC 20201-0004
202-690-9000 (en inglés)
Fax: 202-690-5211
www.fitness.gov (en inglés)

InfoSIDA

AIDSInfo

PO Box 6303
Rockville, MD 20849-6363
Línea gratuita: 1-800-HIV-0440 (12 p.m.-5 p.m.) Pregunte por un traductor
TTY: 1-888-480-3739 (línea gratuita)
Fax: 301-519-6616
E-mail: ContactUs@aidsinfo.nih.gov
www.aidsinfo.nih.gov
aidsinfo.nih.gov/LiveHelp/ Ayuda en vivo en español (lun - vie 12 p.m.-4 p.m.)

**Instituto Nacional de Salud Mental
National Institute of Mental Health**

6001 Executive Blvd.
Room 8184, MSC 9663
Bethesda, MD 20892-9663
301-443-4513
Línea gratuita: 1-866-615-6464 (para español, presione el 2)
TTY: 1-866-415-8051 (línea gratuita)
Fax: 301-443-4279
E-mail: nimhinfo@nih.gov
www.nimh.nih.gov
www.nimh.nih.gov/health/publications/spanish/index.shtml (publicaciones en español)
El Instituto Nacional de Salud Mental dirige la investigación sobre los síntomas, diagnósticos y tratamientos de trastornos mentales tales como la ansiedad, el déficit de atención e hiperactividad, la depresión, los desórdenes alimenticios, la esquizofrenia y otros.

**Instituto Nacional del Cáncer
National Cancer Institute (NCI)**

NCI Public Inquiries Office
6116 Executive Boulevard - Room 3036A
Bethesda, MD 20892-8322
Línea gratuita: 1-800-422-6237 (lun - vie, 9 a.m.-4 p.m.; para español, presione el 2)

TTY: 1-800-332-8615 (línea gratuita)
E-mail: cancergovstaff@mail.nih.gov
www.cancer.gov/espanol

**Institutos Nacionales de la Salud
National Institutes of Health (NIH)**

9000 Rockville Pike
Bethesda, MD 20892
301-496-4000 (en inglés)
TTY: 301-402-9612

E-mail: salud.nih.gov/contactentos.asp
www.salud.nih.gov

Los Institutos Nacionales de la Salud son centros de investigación médica que ayudan a prevenir, detectar, diagnosticar y tratar enfermedades.

**Línea de Fraude de HHS
HHS-TIPS Fraud Hotline**

PO Box 23489
Washington, DC 20026
Línea gratuita: 1-800-447-8477 (para español, presione el 2)
Fax: 1-800-223-8164 (línea gratuita)
E-mail: HHSTips@oig.hhs.gov
www.oig.hhs.gov

**Línea Nacional de Niños Fugitivos
National Runaway Switchboard**

Administration for Children and Families (ACF)
3080 N. Lincoln Ave.
Chicago, IL 60657
Línea gratuita: 1-800-786-2929 (pregunte por un traductor)
E-mail: info@nrscrisisline.org
www.nrscrisisline.org (en inglés)

**Línea Nacional de Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS)
CDC National STD Hotline**

Línea gratuita: 1-800-344-7432 (en español, 8 a.m.-2 p.m., 7 días de la semana)
TTY: 1-800-243-7889
www.cdc.gov/std/Spanish/default.htm

**Localizador de Cuidados de Personas Mayores
Eldercare Locator**

Administration on Aging (AoA)
Línea gratuita: 1-800-677-1116 (en inglés)
Fax: 202-357-3555
E-mail: eldercarelocator@spherix.com
www.eldercare.gov (en inglés)

**Prevención del VIH/SIDA
HIV/AIDS Prevention**

Línea gratuita: 1-800-232-4636 (pregunte por un traductor)
TTY: 1-888-232-6348 (línea gratuita)
www.cdc.gov/hiv/spanish/default.htm

Oficina para el Cumplimiento del Sustento de Menores

Office of Child Support Enforcement
Administration for Children and Families

370 L'Enfant Promenade, SW,
4th Floor East
Washington, DC 20447
202-401-9373
Fax: 202-205-5927

www.acf.hhs.gov/programs/cse
www.acf.hhs.gov/programs/cse/resources/hispanic
(información en español)

**Departamento de Seguridad Nacional
Department of Homeland Security**

Washington, DC 20528
E-mail: help@dmi-services.org
www.dhs.gov (en inglés)
www.listo.gov (sitio web en español de ayuda en caso de desastres naturales y otras emergencias)

**Administración de Seguridad en el Transporte
Transportation Security Administration (TSA)**

601 South 12th Street
Arlington, VA 22202-4220
571-227-2900
Línea gratuita: 1-866-289-9673 (para español, presione el 2)
E-mail: TSA-ContactCenter@dhs.gov
www.tsa.gov (en inglés)

La Administración de Seguridad en el Transporte es responsable de proteger los sistemas de transporte de la nación. La TSA --también-- desarrolla programas de seguridad y reglamentos para todos los medios de transporte y provee seguridad a los aeropuertos.

**Asuntos de la Seguridad de Fuego
United States Fire Administration**

16825 South Seton Ave.
Emmitsburg, MD 21727
301-447-1117
Línea gratuita: 1-800-238-3358 (pregunte por un traductor)
www.usfa.dhs.gov/espanol

**Centro Nacional de Respuesta
Guardacostas de los Estados Unidos**

**National Response Center
United States Coast Guard**
2100 Second St., SW, Room 2611-B
Washington, DC 20593
Línea gratuita: 1-800-424-8802 (pregunte por un traductor)
Fax: 202-372-2920
www.nrc.uscg.mil (en inglés)

Los Guardacostas de los Estados Unidos protegen al público y al medio ambiente en los puertos, las vías fluviales a lo largo de las costas y en aguas internacionales.

**Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras
U.S. Customs and Border Protection (CBP)**

1300 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20229
202-354-1000 (en inglés)
Fax: 202-927-1380

www.cbp.gov (en inglés)

**Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los EE. UU.
U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS)**

Línea gratuita: 1-800-375-5283 (para español, presione el 2)
TTY: 1-800-767-1833 (línea gratuita)
www.uscis.gov (en inglés)

**Departamento de Transporte
Department of Transportation (DOT)**

**Administración Federal de Aviación
Federal Aviation Administration (FAA)**

800 Independence Ave., SW
Washington, DC 20591
202-366-4000
Línea gratuita: 1-866-835-5322 (en inglés)
www.faa.gov (en inglés)

**Administración Federal de Seguridad de Autotransportes
Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA)**

400 7th St., SW
Washington, DC 20590
202-366-2519
Línea gratuita: 1-800-832-5660
TTY: 1-800-877-8339 (línea gratuita)
www.fmcsa.dot.gov/espanol/
La Administración Federal de Seguridad de Autotransportes se dedica a reducir los accidentes, heridas y muertes que involucran a camiones grandes y autobuses. También, regula a las compañías de mudanza interestatales.

**Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en Carreteras
National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)**

400 7th Street., SW, Room 5232
Washington, DC 20590
Línea gratuita: 1-888-327-4236 (para español, presione el 2)
www.nhtsa.dot.gov

**División de Protección de los Pasajeros Aéreos
AIR Consumer Protection Division**

Office of Aviation Enforcement & Proceedings
400 7th Street, SW #4107
Washington, DC 20590
202-366-2220 (en inglés)
TTY: 202-366-0511
E-mail: airconsumer@dot.gov
airconsumer.ost.dot.gov/spanish/index.cfm
La División de Protección de los Pasajeros Aéreos recibe quejas del público sobre temas que afectan a los pasajeros aéreos. También, verifica el cumplimiento de las regulaciones que protegen a los pasajeros aéreos.

**Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano
Department of Housing and Urban Development (HUD)**

451 Seventh St., SW
Washington, DC 20410
202-708-1112
TTY: 202-708-1455
Fax: 202-708-4308
www.espanol.hud.gov

**Línea de Fraude del Inspector General
Inspector General's Fraud Hotline**

Office of Investigations
451 7th St., SW
Washington, DC 20410-4500
Línea gratuita: 1-800-347-3735
TTY: 1-800-304-9597 (línea gratuita)
Fax: 202-708-4829
E-mail: hotline@hudoig.gov
www.hud.gov/oig/oighot.html (en inglés)

Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
451 7th St., SW - Room 5204
Washington, DC 20410-2000
202-708-4252
Línea gratuita: 1-800-669-9777 (línea de quejas; para español presione el 2) TTY: 1-800-927-9275 (línea gratuita)
Fax: 202-708-4483
www.espanol.hud.gov/complaints/housediscrim.cfm?&lang=es

Oficina de Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces

Office of RESPA and Interstate Land Sales
Office of the Deputy Assistant Secretary for Regulatory Affairs and Manufactured Housing
451 7th St., SW, Room 9158
Washington, DC 20410
202-708-0502
Línea gratuita: 1-800-217-6970 (Asistencia para Compradores de Vivienda)
Fax: 202-708-4559
E-mail: hsg-respa@hud.gov
www.espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/res/respa_hm.cfm?&lang=es

Esta oficina maneja quejas y brinda información sobre préstamos para la compra de bienes, así como los derechos del prestatario en conformidad con la Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces.

**Oficina de Mejoras en la Vivienda
Home Improvement Branch**

451 Seventh St., SW, Room 9272
Washington, DC 20410
202-708-2121 Pregunte por un traductor
Fax: 202-708-4308
www.espanol.hud.gov/improvements/index.cfm

Oficina de Programas de Viviendas a Precios Razonables

Office of Affordable Housing Programs

451 Seventh St., SW, Room 7164

Washington, DC 20410

202-708-2685

Línea gratuita: 1-800-998-9999 (conexiones con la comunidad; pregunte por un traductor)

Fax: 202-708-1744

www.espanol.hud.gov/offices/cpd/affordablehousing/programs/index.cfm?&lang=es

Programa de Viviendas Prefabricadas

Office of Manufactured Housing Program

Office of Deputy Assistant Secretary for Regulatory Affairs and Manufactured Housing

451 Seventh St., SW, Room 9164

Washington, DC 20410-8000

Línea gratuita: 1-800-927-2891 (en inglés)

Fax: 202-708-4213

E-mail: mhs@hud.gov

www.espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/mhs/mhshome.cfm (Viviendas Prefabricadas)

www.espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/mps/mpshome.cfm (Normas Mínimas de Propiedad)

El Programa de Viviendas Prefabricadas es un programa nacional de HUD establecido para proteger la salud y seguridad de los propietarios de viviendas prefabricadas. Las Normas Mínimas de Propiedad establecen ciertas normas mínimas para las construcciones realizadas en los programas de vivienda de HUD.

Departamento del Interior

Department of the Interior

Oficina de Asuntos de Nativos Americanos

Bureau of Indian Affairs (BIA)

1849 C Street NW - Room 4542

Washington, DC 20240

202-208-3710 (en inglés)

www.doi.gov/bureau-indian-affairs (en inglés)

<http://www.doi.gov/spanish/index.html> (información en español)

Servicio de Parques Nacionales

National Park Service

1849 C Street NW

Washington, DC 20240

202-208-4747 (en inglés)

www.nps.gov (en inglés)

http://www.doi.gov/spanish/nps_spanish.html

(información en español)

<http://www.nps.gov/history/nr/publications/bulletins/spanishbrochure/index.htm> (Registro Nacional de Lugares Históricos)

home.nps.gov/applications/iberiansite/espanol.htm (Parques de Herencia Hispana)

Servicio de Pesca y Vida Silvestre

Fish and Wildlife Service

18th and C Street NW

M S 3351

Washington, DC 20240

202-208-5634 (en inglés)

Línea gratuita: 1-800-344-WILD (9453)

www.fws.gov (en inglés)

www.doi.gov/spanish/fws_spanish.html (información en español)

Departamento del Tesoro

Department of the Treasury

Agencia de Impuestos y Comercio de Alcohol y Tabaco

Alcohol and Tobacco Tax and Trade Bureau

Public Information Officer

1310 G Street, NW, 3rd Floor

Washington, DC 20220

202-927-8062 (en inglés)

E-mail: ttbquestions@ttb.treas.gov

www.ttb.gov/itd/enespanol.shtml

Comisión Federal de Educación Financiera

Financial Literacy and Education Commission

Línea gratuita: 1-888-696-6639 (para español, presione el 2)

www.mymoney.gov/Espanol/default.shtml

Oficina de Grabado e Impresión

Bureau of Engraving and Printing (BEP)

Office of External Relations

14th and C Streets, SW, Room 533 M

Washington, DC 20228

202-874-3019 (en inglés)

Fax: 202-874-3177

www.moneyfactory.gov/esp/section.cfm/388

Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro

Office of Thrift Supervision

Compliance Policy

1700 G St., NW

Washington, DC 20552

Línea gratuita: 1-800-842-6929 (en inglés)

www.ots.treas.gov (en inglés)

Oficina del Contralor de la Moneda

Comptroller of the Currency

Customer Assistance Group

1301 McKinney St., Suite 3450

Houston, TX 77010

Línea gratuita: 1-800-613-6743

www.occ.treas.gov

www.occ.treas.gov/spanish/ConsumerComplaint_spanish.pdf (formulario de quejas en español)

Servicio de Impuestos Internos

Internal Revenue Service (IRS)

1111 Constitution Ave., NW

Washington, DV 20224

Línea gratuita: 1-800-829-1040 (Para individuos: para español, presione el 8)

Línea gratuita: 1-800-829-4933 (Para negocios: para español, presione el 2)

Línea gratuita: 1-877-777-4778 (Servicio del Defensor del Contribuyente)

TTY: 1-800-829-4059 (línea gratuita)

www.irs.gov/espanol/

El Servicio de Impuestos Internos provee a los contribuyentes de los Estados Unidos ayuda para entender y cumplir con sus responsabilidades tributarias según la ley de impuestos.

Departamento del Trabajo

Department of Labor (DOL)

Centro Nacional de Información del Departamento del Trabajo de EE.UU.

U.S. Department of Labor National Contact Center

Línea gratuita: 1-866-487-2365

(para español, presione el 2)

TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)

www.dol.gov (en inglés)

Administración de Empleo y Entrenamiento

Employment and Training Administration

Office of Public Affairs

Department of Labor, Room S2307

200 Constitution Ave., NW

Washington, DC 20210

Línea gratuita: 1-877-872-5627

(para español, presione el 2)

TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)

www.doleta.gov (en inglés)

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional

Occupational Safety and Health Administration (OSHA)

Oficina de Información

Department of Labor, Room N3647

200 Constitution Ave., NW

Washington, DC 20210

Línea gratuita: 1-800-321-OSHA (1-800-321-6742)

TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)

www.osha.gov/as/opa/spanish/index.html

Administración de Normas de Empleo

Employment Standards Administration

Department of Labor, Room S2321

200 Constitution Ave., NW

Washington, DC 20210

Línea gratuita: 1-866-487-9243

(para español, presione el 2)

TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)

www.dol.gov/esa (en inglés)

Administración para la Seguridad de los

Beneficios del Trabajador

Employee Benefits Security Administration

Office of Program Services

Department of Labor, Room S2524

200 Constitution Ave., NW

Washington, DC 20210

Línea gratuita: 1-866-444-3272

(para español, presione el 2)

TTY: 1-877-899-5627 (línea gratuita)

www.dol.gov/pwba (en inglés)

La Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador protege las pensiones, planes de salud y otros beneficios para más de 200 millones de personas.

Oficina de la Mujer

Women's Bureau

Department of Labor, Room S3002

200 Constitution Ave., NW

Washington, DC 20210

Línea gratuita: 1-800-827-5335

(para español, presione el 2)

TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)

Fax: 202-693-6725

www.dol.gov/wb/ (en inglés)

Servicio de Empleo y Entrenamiento para

Veteranos

Veteran's Employment and Training Service

Department of Labor, Room S1325

200 Constitution Ave., NW

Washington, DC 20210

Línea gratuita: 1-866-487-2365

(para español, presione el 2)

TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)

www.dol.gov/vets (en inglés)

Servicio Postal de los EE. UU.

U.S. Postal Service (USPS)

Oficina de Defensa del Consumidor

Vice President and Consumer Advocate

475 L'Enfant Plaza, SW

Washington, DC 20260-2200

Línea gratuita: 1-800-275-8777

(para español presione el 2)

TTY: 1-877-889-2457 (línea gratuita)

www.usps.gov (en inglés)

La Oficina de Defensa al Consumidor del Servicio Postal de los Estados Unidos recibe y atiende los planteamientos de los clientes y los transmite a la administración de correos. Esta oficina también canaliza información del Servicio Postal hacia los consumidores acerca de las políticas y procedimientos de este Servicio, así como acerca del modo de aprovechar al máximo su oficina de correos.

Sistema de la Reserva Federal Federal Reserve System

20th Street and Constitution Ave., NW
Washington, DC 20551
202-452-3204 Pregunte por un traductor
TDD: 202-452-3544

www.federalreserve.gov

www.federalreserve.gov/espanol.htm (publicaciones en español)

La Reserva Federal es una de cinco agencias federales bancarias que tienen la responsabilidad de poner en práctica muchas de las leyes federales que protegen al consumidor en sus tratos con instituciones financieras. La Reserva Federal investiga quejas de consumidores contra bancos que son miembros del Sistema de la Reserva Federal.

★ Contribuyó para la publicación de la Guía del Consumidor 2009.

Agencias estatales y locales

Oficinas de Protección al Consumidor

Las oficinas de Protección al Consumidor de su estado, condado o municipio, ofrecen una variedad de servicios importantes. Con frecuencia, trabajan con la oficina del fiscal general de su estado o localidad, de la que --a veces-- forman parte. Pueden mediar en quejas, realizar investigaciones, procesar a quienes infringen las leyes de protección al consumidor, otorgar licencias y regular a profesionales, proporcionar materiales educativos y defender los intereses del consumidor.

La familiaridad con los negocios y ordenanzas locales es una de las ventajas que ofrecen las oficinas de protección al consumidor de los gobiernos de los condados y/o municipios. Si no hay una oficina de Protección al Consumidor en su área, comuníquese con la oficina estatal. Las oficinas estatales están familiarizadas con las leyes estatales y los problemas que son comunes a nivel estatal. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica.

Para ahorrar tiempo, llame antes de enviar una queja por escrito. Pregunte si la oficina se ocupa del tipo de queja que usted tiene y si proporcionan formularios de quejas. Muchas oficinas distribuyen materiales específicos para el consumidor con información de leyes estatales y asuntos locales. Siempre, pregunte si existe información disponible sobre su problema.

Autoridades bancarias estatales

Cada estado tiene una oficina que regula y supervisa los bancos con privilegios estatales. Muchos de ellos --también-- se ocupan de problemas y quejas sobre otros tipos de instituciones financieras o los refieren a otros

organismos. Algunos contestan también preguntas generales sobre operaciones bancarias y créditos al consumidor. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica. Si usted trata con un banco con privilegios federales, consulte "Agencias federales" (pág. 75). También, lea "Dinero" en la pág. 23.

Reguladores estatales de seguros

Cada estado tiene una oficina que se encarga de hacer cumplir sus propias leyes y reglamentos para cada tipo de seguro. Muchas de estas oficinas pueden también proporcionarle información para que usted pueda tomar decisiones relativas a adquirir un seguro. Lea la sección "Seguros" en la Parte I de esta Guía (pág. 47) para más información.

Si usted tiene alguna pregunta o queja sobre su póliza de seguro, empiece contactándose con la compañía de seguro antes de llamar a la oficina de regulación estatal. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica.

Administradores estatales de valores

Cada estado tiene sus propias leyes y reglamentos para corredores de bolsa y valores, incluyendo acciones, fondos de inversión colectiva, mercancías, bienes raíces, etc. En cada estado, hay una oficina que se dedica a hacer cumplir esas leyes y reglamentos. Muchas de estas oficinas --también-- pueden brindarle información para ayudarlo a tomar decisiones sobre inversiones.

Si usted tiene una pregunta o queja sobre una inversión, llame a la compañía o banco involucrado. Si usted no está satisfecho con la respuesta que recibe, llame a la agencia que regula la bolsa y valores. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica. Lea la sección "Inversiones" para más consejos sobre este tema (pág. 39).

Comisiones de servicios públicos

Las comisiones estatales de servicios públicos regulan los servicios y tarifas de gas, electricidad y teléfonos en su estado. En algunos estados, estas comisiones regulan otros servicios, tales como agua, transporte y mudanzas.

Muchas comisiones de servicios públicos atienden quejas de los consumidores. A veces, si se reciben varias quejas sobre el mismo asunto de servicios públicos, llevan a cabo investigaciones. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica.

Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales

El sistema de oficinas de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau) es una red de organizaciones sin fines de lucro que promueven mercadeo y prácticas honestas de ventas. Está financiada básicamente por empresas comerciales locales. Estas oficinas

ofrecen una serie de servicios que incluyen: materiales educativos para el consumidor; informes de confiabilidad de empresas, especialmente sobre quejas sin resolver u otros problemas; servicios de mediación y arbitraje, así como información sobre organizaciones caritativas y otras que solicitan donaciones públicas.

Las quejas deben presentarse por escrito de modo que se documente la disputa con precisión. La Oficina de Buenas Prácticas Comerciales discutirá la queja con la compañía en cuestión. Si la queja no consigue resolverse, la oficina puede ofrecer un proceso alternativo de resolución de disputa. Estas oficinas no juzgan, ni clasifican productos, ni marcas individuales, ni --tampoco-- se ocupan de disputas salariales entre empleador/empleado ni dan asesoría legal.

Si usted necesita ayuda con una pregunta o queja como consumidor, llame a su Oficina de Buenas Prácticas Comerciales local o visite su sitio web en www.bbbspanol.org.

BBBOnline (Oficina de Buenas Prácticas Comerciales en Línea) proporciona a los usuarios de internet una forma fácil de verificar la legitimidad de las empresas en línea. Las compañías que llevan el sello de BBBOnline han sido examinadas por la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales y acuerdan resolver problemas de los consumidores.

La línea militar de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (www.military.bbb.org, en inglés) ofrece educación y asesoría al consumidor para los miembros de las Fuerzas Armadas y sus familias (pág. 89).

El Consejo de las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales, la organización central de estas oficinas, puede ayudarlo con quejas sobre la veracidad y la exactitud de anuncios publicitarios nacionales, incluyendo publicidad infantil. También, proporciona informes sobre organizaciones benéficas que solicitan contribuciones en todo el país y ayuda a resolver disputas con fabricantes de autos a través del programa "AUTO LINE" de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales.

Fabricantes de autos

Si usted tiene algún problema con un concesionario local, trate primero de resolverlo con el concesionario. Si no se resuelve el problema, comuníquese con la oficina regional o nacional del fabricante. Pida que lo comuniquen con la oficina de servicio al cliente.

Si tampoco puede resolver el problema así, comuníquese con los programas de resolución de disputas que aparecen a continuación. Estos programas son considerados como resoluciones alternativas de disputas. Generalmente, hay tres métodos diferentes: arbitraje, conciliación o mediación. Pida una copia de las reglas del programa antes de presentar su caso.

Si sospecha que su vehículo tiene problemas que podrían estar bajo las leyes de protección al consumidor de su estado, llame a la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 86) y averigüe cuáles son sus derechos.

Si usted tiene una falla de seguridad en su vehículo, repórtelo a la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras. Las entidades que aparecen a continuación ayudan a resolver quejas relacionadas con los autos.

Línea Directa de Autos BBB

BBB Auto Line

4200 Wilson Blvd., Ste. 800

Arlington, VA 22203-1838

703-276-0100

Línea gratuita: 1-800-955-5100

TTY: 703-276-1862

Fax: 703-525-8277

E-mail: info@cbbb.bbb.org

www.bbb.org (en inglés)

Línea Directa de Seguridad Vehicular

DOT Auto Safety Hotline

Oficina de Investigación de Defectos

Departamento de Transporte

400 7th St., SW

Washington, DC 20590

Línea gratuita: 1-888-327-4236

TTY: 1-800-424-9153 (línea gratuita)

Fax: 202-366-7882

Programa de Seguridad del Motorista

Motorist Assurance Program

7101 Wisconsin Ave. Ste. 1200

Bethesda, MD 20814

301-634-4954

301-634-4955

Fax: 202-318-0378

E-mail: webmaster@motorist.org

www.motorist.org (en inglés)

Instituto Nacional para la Excelencia en el Servicio Automotriz

National Institute for Automotive Service Excellence (ASE)

101 Blue Seal Dr. SE, Ste. 101

Leesburg, VA 20175

703-669-6600

Línea gratuita: 1-888-273-8378

www.ase.com, hacer clic en español

Contactos corporativos

En algunos casos, si usted tiene alguna queja sobre un servicio o producto, es mejor regresar al lugar donde compró el producto u obtuvo el servicio. En otros casos, se recomienda escribir o llamar al departamento

de asuntos del consumidor de la compañía. Aunque usted decida ponerse en contacto directamente con el vendedor, deje que el departamento de asuntos del consumidor de la compañía respectiva sepa sobre su queja. Las empresas crean estos departamentos porque quieren escuchar su opinión. Muchas compañías --también-- incluyen números gratuitos de teléfono y números TDD (dispositivos de telecomunicaciones para sordos).

Para averiguar el nombre y dirección del fabricante, revise la etiqueta del producto o la garantía de éste. Las bibliotecas públicas también tienen información útil al respecto. Consulte estas publicaciones para conseguir información sobre la mayoría de las empresas:

- *The Thomas Register of American Manufacturers*
- *Standard & Poor's Register of Corporations*
- *Trade Names Directory*
- *Standard Directory of Advertisers*
- *Dun & Bradstreet Directory*

Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor

Muchas compañías son miembros de la Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor. Esta asociación profesional e internacional, establecida en 1973, tiene como meta mejorar el mercado para los consumidores ocupándose de sus inquietudes en las estructuras corporativas. Sus miembros se identifican mediante una cinta Mobius que forma parte del logotipo oficial de la sociedad y simboliza el vínculo ininterrumpido entre la empresa y el cliente. Para más información, comuníquese con la sociedad por teléfono al 703-519-3700 o visite el sitio web www.socap.org (en inglés).

Asociaciones gremiales

Las compañías que fabrican productos similares o prestan servicios similares suelen pertenecer a una asociación del sector. Estas asociaciones ayudan a resolver problemas entre sus empresas miembros y los consumidores. Casi todas proporcionan también información a través de publicaciones y sitios web.

Si usted tiene un problema con una compañía y no puede resolverlo tratando directamente con esa firma, pregunte si la compañía es miembro de una asociación gremial. Su biblioteca local tiene material de referencia para ayudarlo a encontrar el contacto adecuado.

Programas de servicio para personas con discapacidades

El Consejo Nacional para la Discapacidad (NCD, por sus siglas en inglés) es una agencia federal independiente que hace recomendaciones al Presidente y al Congreso para mejorar la calidad de vida de los estadounidenses con discapacidades y sus

familias. Este Consejo propuso una ley de derechos civiles para las personas con discapacidades, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades que fue establecida en 1990. El propósito de la organización es promover políticas, programas, prácticas y procedimientos que garanticen oportunidades iguales a todos los individuos con discapacidades, sin tener en cuenta la naturaleza o severidad de la discapacidad, y facultarlos para que logren independencia económica, autosuficiencia, inclusión e integración dentro de la sociedad. Para obtener información y enlaces relacionados, visite www.ncd.gov (en inglés).

La Red Nacional de Derechos para las Personas con Discapacidades (NDRN, por sus siglas en inglés) es una organización sin fines de lucro de los Sistemas de Protección y Defensa Legal y los Programas de Asistencia al Cliente para personas con discapacidades. Esta red es la más grande proveedora de servicios de defensa legal para personas con discapacidades en EE. UU. La Red Nacional trabaja para crear una sociedad en que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades y puedan participar plenamente ejerciendo sus derechos de elección y autodeterminación. Para asistencia y fuentes de información específicas, visite www.ndrn.org (en inglés).

El Centro Nacional de Disseminación de Información para Niños con Discapacidades del Departamento de Educación de EE. UU. (pág. 80) es la fuente central de información para padres y profesionales sobre las discapacidades que pueden tener los bebés, niños preescolares, estudiantes y jóvenes adultos. Para más información, visite www.nichcy.org/spanish.htm.

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (pág. 83) La Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades ofrece información sobre los derechos en materia de vivienda para las personas con discapacidades y responde las preguntas de los constructores sobre sus responsabilidades según la ley federal. Para más información, visite el sitio web www.espanol.hud.gov/offices/ftheo/disabilities/index.cfm?&lang=es

Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas (NLS)

Biblioteca del Congreso
Washington, DC 20542
Línea gratuita: 1-800-424-8567
E-mail: nls@loc.gov
www.loc.gov/nls

El Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas ofrece el préstamo gratuito de libros y revistas en sistema braille o grabado, partituras en braille e impresos en caracteres grandes, así como equipos de reproducción diseñados especialmente para los residentes de EE. UU. que no pueden leer o utilizar los materiales impresos

comunes debido a impedimentos de tipo visual o físico. El servicio --también-- se extiende a los ciudadanos estadounidenses que residen en el exterior. Si bien este servicio implementa el programa, la asistencia directa se brinda a través de las bibliotecas participantes. Comuníquese con el Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas para informarse acerca de formularios de solicitud y direcciones de las bibliotecas que participan en el programa.

Programas de servicio al consumidor de las Fuerzas Armadas

Hoy en día, las familias de los militares afrontan los retos del consumidor común, así como el estrés adicional asociado a las separaciones frecuentes. Para aliviar tales dificultades, los Centros Familiares, junto con otros programas descritos más adelante, proporcionan asistencia y apoyo a las familias de los militares.

Centros para militares de los EE. UU. y sus familias

Ubicados en la mayoría de las instalaciones militares, los Centros Familiares brindan información, educación en destrezas para la vida y servicios de apoyo a miembros del ejército y sus familias. "Centros Familiares" es un término genérico que incluye oficinas similares en cada uno de los cuerpos militares por separado. Estos centros ofrecen programas de servicios comunitarios que mejoran la calidad de vida del personal militar y de sus familiares.

Una de las funciones claves del Centro Familiar es poner en contacto a clientes con los servicios adecuados disponibles en la comunidad local o a través de los programas de ayuda estatal y federal. Para cumplir apropiadamente este rol, el director mantiene vínculos de trabajo con organizaciones como las relacionadas con servicios sociales, sistemas escolares, asistencia para empleos, policía y recreación.

Si no puede localizar un Centro Familiar, comuníquese con la oficina central de su respectiva sucursal militar que figura en la lista a continuación. La designación "DSN" que precede algunos de los números de teléfono se refiere al sistema telefónico militar y no se aplica al sector civil.

Oficina de Asuntos Familiares de la Fuerza Aérea Air Force Family Matters Office

AF/A1SF 4E235s
Force Sustainment Division
1040 Air Force Pentagon
Washington DC 20330-1040(703) 697-0067
www.afcrossroads.com (en inglés)

Servicios Comunitarios del Cuerpo de Marines Marine Corps Community Services

3280 Russell Rd.
Quantico, VA 22134-5103
703-784-0275
DSN: 278-0275
Línea gratuita: 1-800-MARINES
Fax: 703-784-9816
www.usmc-mccs.org (en inglés)

Servicios y fuentes de información para consumidores con discapacidades

Servicios de retransmisión

Los servicios de retransmisión de telecomunicaciones conectan las conversaciones telefónicas entre los individuos que utilizan teléfonos de voz regulares y aquellos que utilizan teléfonos de texto (TTY). Las llamadas pueden realizarse desde cualquier tipo de teléfono a otro por medio del servicio de retransmisión.

Servicios locales de retransmisión

Los estados suministran servicios de retransmisión para llamadas locales y de larga distancia. Consulte su directorio telefónico para obtener información sobre el uso, cargos (si existe alguno), servicios e instrucciones de marcado para el área.

Servicio Federal de Retransmisión

El Servicio Federal de Retransmisión, un programa de la Administración de Servicios Generales de los EE. UU., proporciona acceso a los usuarios de teléfono de texto que desean conducir negocios oficiales en todo el país con y dentro del Gobierno federal. El número gratuito es: 1-800-877-8339.

Para más información sobre comunicaciones de retransmisión o para obtener un folleto sobre la utilización del Servicio Federal de Retransmisiones, llame sin cargo alguno al: 1-800-877-0996.

Otros servicios

Los consumidores sordos, con dificultades de audición o que tienen impedimentos del habla y que usan un sistema TTY, pueden recibir ayuda del operador y del directorio para hacer llamadas, llamando gratis al 1-800-855-1155. Revise en las páginas introductorias de su directorio de teléfonos los servicios adicionales de TTY.

Directorio de centros militares familiares

En el sitio web oficial del Departamento de Defensa, www.militaryhomefront.dod.mil (en inglés) encontrará información para ayudar a mejorar la calidad de vida de las tropas y sus familias. También puede hacer cualquier consulta por correo electrónico a: mfrc.request@caliber.com.

Asistencia Familiar Naval

Navy Family Assistance

HQ, FSC Support
Navy Customer Service Center
5720 Integrity Dr.
Millington, TN 38055
866-827-5627
www.persnet.navy.mil (en inglés)

Centro de Apoyo a la Comunidad y

la Familia de la Armada de los EE. UU.

U.S. Army Community and Family Support Center

4700 King St.
Alexandria, VA 22302
703-681-5375
DSN: 761-5375
Fax: 703-681-7236
www.armymwr.com (en inglés)

Guardacostas de los EE. UU.

U.S. Coast Guard

2100 Second St., SW,
Room 6320
Washington, DC 20593
202-267-6160
Fax: 202-267-4798
www.uscg.mil (en inglés)

Comisariatos militares y oficinas comerciales

Los consumidores que compran en los comisariatos militares u oficinas comerciales y que tienen una pregunta o un problema, deben comunicarse con el administrador local antes de comunicarse con las oficinas regionales. Si no se resuelve su problema a nivel local, escriba o llame a la oficina regional que le quede más cercana. Asegúrese de tratar el problema con las oficinas locales y regionales antes de comunicarse con las oficinas centrales.

Línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales

La línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales, www.military.bbb.org (en inglés), brinda educación y asesoramiento legal para el consumidor a los miembros del servicio y sus familiares. Cuatro sitios específicos del servicio contienen noticias actualizadas relacionadas con el consumidor militar, así como enlaces a oficinas locales y otros sitios con información muy útil al consumidor:

- www.army.bbb.org
- www.navy.bbb.org
- www.airforce.bbb.org
- www.marinecorps.bbb.org
- www.coastguard.bbb.org

Los usuarios pueden pedir informes, presentar quejas e inscribirse para un boletín personalizado para el consumidor. A nivel local, estas oficinas del área proporcionan instrucciones educativas para personal militar y sus familias y trabajan con negocios locales para promover el tratamiento ético a los consumidores de las fuerzas armadas.



Índice

A

AARP 59, 68
Abogado 2, 17, 26, 28, 44, 51, 64, 65
Acción del Consumidor 68
Adelgazar
 cirugía para perder peso 4
 controlar su peso 4
 dieta 4
Administración de Alimentos y Medicamentos 3, 40, 74
Administración de la Seguridad y Salud Ocupacionales 25, 79
Administración del Seguro Social 69
Administración de Servicios Generales 69
Administración Nacional de Concesionarios de Automóviles
 guía oficial 5
Administración Nacional de Cooperativas de Crédito 69
Administración Nacional de la Seguridad del Tráfico en las Carreteras 77
 boletines de servicio 8
 pruebas de choques 6
 retiro del mercado 8
Agencia de Protección Ambiental 69
Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa 70
Agencia Federal para el Manejo de Emergencias 70
Agencias de empleo 24
Agencias de informe de crédito 13, 14, 36, 48
 Equifax 13
 Experian 13
 TransUnion 13
Agentes de crédito 8
Agua 45, 70
Ahorro de combustible 5
Albacea 51
alertaenlinea.gov 31
Alianza Nacional para la Salud Mental 38
Alimentos
 adelgazar 4
 Administración de Alimentos y Medicamentos 3

alimentos saludables 3
Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades 3
guías alimentarias 3
Línea Directa de Información sobre Carnes y Aves 4
Línea Directa para la Seguridad de los Alimentos y Mariscos 3
reglamentos federales 3
Alquiler 8, 60
Archivos Nacionales y Administración de Registros 70
Arrendamiento 7
 contratos 60
 subarrendamiento 8
Asistencia Familiar Naval 84
Asociaciones gremiales 82
Asociación Médica Estadounidense 39
Asociación Nacional de Comisionados de Seguros 41
Asociación Nacional de Concesionarios de Autos 5
Asociación Nacional de Corredores de Bolsa 35
Autos
 ahorro de combustible 5
 alquiler 8
 arrendamiento 7
 auto defectuoso 8
 comprar a concesionarios 6
 comprar a particulares 6
 comprar un auto nuevo 5
 comprar un auto usado 5
 “curb stoning” 7
 embargo 9
 fabricantes de autos 81
 financiamiento 5
 garantías secretas 8
 guía oficial 5
 historial 5
 ley del “limón” 8
 pruebas de choques 6
 reembolsos 5
 reparaciones 9
 retiro del mercado 8
 seguridad 6
 seguro de autos 42
 seguros de crédito 5
 “title washing” 7

título de propiedad 6

B

Bancarrota personal 17
BBB. *Ver* Oficina de Buenas Prácticas Comerciales
Biblioteca Nacional de Medicina 4
Bibliotecas 69, 83
BlackBerry 48
Bonos de Ahorro 34

C

Cable 52
Call for Action 63
Carro. *Ver* Autos
Carta de queja 67
Casas. *Ver* Vivienda
Casas prefabricadas 61
Celulares 47
Centro de Apoyo a la Comunidad y la Familia de la Armada de los EE. UU. 84
Centro de Información Nacional sobre Pesticidas 69
Centro Federal de Información para el Público 68
Centro Nacional de Disseminación de Información para Niños con Discapacidades 82
Centro Nacional de Estadísticas de Educación 22
Centro Nacional de Información de Salud 75
Centro para la Seguridad Vehicular 6, 8
Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades 3, 38, 75
Centros para militares 83
Certificados de depósito 20
Cirugía estética 41
Cirugía para perder peso 4
Coches. *Ver* Autos
Comisión de Bolsa y Valores 27, 34, 70
Comisión de Derechos Civiles 70
Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía de los Estados Unidos 35, 70
Comisión Federal de Comercio 71
Comisión Federal de Comunicaciones 46, 49, 50, 71

- Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo 71
- Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo 2, 71
- "Community College". *Ver* Educación
- Compañías de mudanza 61
- Comprar desde el hogar
 - Comisión Federal de Comercio 10
 - control de su pedido 10
 - donaciones 10
 - formulario de anulación 11
 - período de reflexión 11
 - sus derechos 10
 - vendedores jóvenes 11
 - ventas a domicilio 10
 - ventas en línea 31
- Concursos 48
- Consejo de Acceso 71
- Consejo de Funcionarios de las Principales Escuelas Públicas 22
- Consejo Nacional para la Discapacidad 71, 82
- Consejos básicos
 - para comprar 1
 - para los inquilinos 60
 - seguros 44
- Consultores de inmigración 28
- Consumer Action 13, 68
- Consumer Reports 5, 6, 34
- Contactos corporativos 82
- Contratos de servicio 2
- Corporación de Beneficios Garantizados de Pensiones 71
- Corporación de Servicios Legales 65
- Corporación Federal de Seguro de Depósitos 13, 20, 34, 72
- Crédito
 - administración de deudas 16
 - agencias de informe de crédito 13
 - bancarrota personal 17
 - disputas sobre facturaciones 15
 - informe de crédito anual 13
 - Ley de Facturación Justa de Crédito 15
 - Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito 11
 - Ley de Informes de Crédito Justos 37
 - Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas 15
 - Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor 17
 - Ley de Veracidad en los Préstamos 18
 - mejor puntaje 15
 - ofertas de saltarse un pago 14
 - préstamo hipotecario 57
 - reparación de crédito 14
 - seguros de crédito 12
 - solicitud de crédito 12
 - tarjetas de crédito 12
 - tasas de interés 12
 - tasas de introducción 15
 - valor acumulado de la vivienda 17
- Cuentas corrientes 20
- Cuentas de ahorro 20
- Cuidado de niños 26
- Curanderos 41
- D**
 - Departamento de Agricultura 3, 4, 61, 66, 68, 72
 - Departamento de Asuntos de Veteranos 52
 - Departamento de Comercio 66, 72
 - Departamento de Defensa 73
 - Departamento de Educación 22, 23, 24, 73, 82
 - Departamento de Energía 45, 73
 - Departamento de Estado 29, 56, 74
 - Departamento de Justicia 30, 74
 - Departamento del Interior 78
 - Departamento del Tesoro 21, 78
 - Departamento del Trabajo 25, 79
 - Departamento de Salud y Servicios Sociales 3, 26, 37, 38, 39, 74
 - Departamento de Seguridad Nacional 31, 76
 - Departamento de Transporte 77
 - Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano 12, 39, 56, 57, 58, 60, 77, 82
 - Depósitos directos 20
 - Derechos civiles. *Ver* Comisión de Derechos Civiles
 - Derechos de autor 30
 - Desarrollo Educativo General 22
 - Deudas. *Ver también* Crédito
 - administración de deudas 16
 - cobrador de deudas 15
 - servicios de asesoramiento 16
 - Dieta. *Ver* Adelgazar
 - Dinero
 - cheques falsos 20
 - consejeros financieros 34
 - consumo de energía 45
 - cuentas corrientes 20
 - cuentas de ahorro 20
 - depósitos directos 20
 - Ley de Compensación de
 - Cheques para el Siglo XXI 20
 - Ley de Informes de Crédito Justos 37
 - número de identificación personal 18
 - préstamos estudiantiles 24
 - privacidad financiera 37
 - servicios de recuperación 64
 - tarjetas de ATM iv, 18, 36
 - tarjetas de débito vi, 10, 18
 - tarjetas de regalo 19
 - tarjetas prepagadas 18
 - transferencias electrónicas 20
- Discapacidades
 - Consejo Nacional para la Discapacidad 71
 - Ley para Estadounidenses con Discapacidades 74
 - Medicare 40
 - programas de servicio 82
 - Red Nacional de Derechos para las Personas con Discapacidades 82
- Documentos
 - conocimientos limitados del inglés 1
 - loterías de tarjetas verdes 29
 - pasaportes 56
- Dun & Bradstreet Directory 82
- E**
 - E-mail 29
 - correo masivo 32
 - phishing 33
 - spam 32
 - Educación
 - asistencia financiera 23
 - escoger una institución 22
 - préstamos estudiantiles 24
 - títulos falsos 24
 - universidades 23
 - Electricidad 45
 - Electrodomésticos
 - garantías extendidas 2
 - Embargo de autos 9
 - Empleo
 - agencias de empleo 24
 - a través de internet 26
 - condiciones de trabajo 25
 - mercadeo en red 25
 - préstamo de día de pago 18
 - tarjetas de nómina 19
 - trabajo en casa 25
 - Empresas de envío 27
 - Equifax 13
 - Equipaje 55
 - Estados

- Administradores de valores 80
- autoridades bancarias 80
- Comisiones de servicios públicos 80
- departamento de seguros 41
- inspección de seguridad 6
- listas de exclusión de llamadas 49
- reguladores de seguros 80
- Estafas
 - consultores de inmigración 28
 - empresas de envío 27
 - fraudes por afinidad 27
 - loterías de tarjetas verdes 29
 - modelos 27
 - oportunidad de inversión 27
 - tarjetas de identificación falsas 27
- Experian 13
- Extensión en Español 68
- F**
- Familia
 - Administración de Asuntos sobre la Vejez 74
 - Administración para los Niños y las Familias 74
 - Centro de Información sobre el Bienestar de Menores 74
 - cuidado de niños 26
 - Ley de Protección de la Privacidad de los Niños en Internet 38
 - Línea Nacional de Niños Fugitivos 76
 - Localizador de Cuidados de Personas Mayores 76
 - Oficina para el Cumplimiento del Sustento de Menores 76
- Federación Estatal de Juntas Médicas 39
- FICO 13
- Fraude
 - agentes de crédito 8
 - cheques falsos 20
 - compañías de mudanza 61
 - concursos 48
 - curanderos 41
 - de inversión 35
 - empresas de envío 27
 - estafas sobre becas 24
 - información personal 3
 - mercadeo en red 25
 - ofertas gratuitas 54
 - oportunidades de negocio 26
 - pérdida de peso 4
 - por afinidad 27
 - preparador de impuestos 21
 - productos de salud 40
 - servicios de recuperación 64
 - tarjetas de identificación falsas 27
- trabajo en casa 25
- Fuerzas Armadas
 - programas de servicio 83
- Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito 16
- Funerales 51
 - Cementerios de Veteranos 52
 - Regla de Funerales 51
- G**
- Garantías
 - garantías extendidas iv, vi, 2, 5, 7
 - garantías secretas 8
 - reparación 7
 - taller de reparación 9
- Gas natural 45
- Guardacostas de los EE. UU. 84
- Guías alimentarias 3
- H**
- Herencia 50, 51
- I**
- Idioma
 - conocimientos limitados del inglés 1
 - servicios de traducción 1
- Impuestos
 - Declaración de impuesto federal 21
 - préstamo sobre reembolso 18
- Información de la Calidad de Aire Interior 69
- Informe de crédito anual 13
 - FICO 13
 - información negativa 14
 - reparación de crédito 14
 - VantageScore 13
- Inmigración
 - consultores 28
 - loterías de tarjetas verdes 29
 - organizaciones reconocidas 28
 - pasaportes 56
 - Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras 77
 - sitios Web falsos 28
- Inquilinos 42, 60, 61, 65
- Instituciones benéficas 1, 10, 49
- Instituto de Seguros para la Seguridad en la Carretera 6
- Instituto Nacional para la Excelencia en el Servicio Automotriz 82
- Institutos Nacionales de la Salud 4, 76
- Internet
 - alertaenlinea.gov 31
 - derechos de autor 30
 - firewalls 36
 - ladrones de identidad 30
 - Ley de Protección de la Privacidad de los Niños en Internet 38
 - oportunidades de negocio 26
 - privacidad en línea 38
 - propiedad digital 30
 - proveedores de servicio 29
 - redes sociales 30
 - sitios Web falsos 28
 - subastas 31
 - voz sobre protocolo de Internet 48
- Inversiones
 - Bonos de Ahorro 34
 - consejeros financieros 34
 - oportunidades 27
 - riesgo 34
- J**
- Job Corps 22
- Junta Estadounidense de Especialidades Médicas 39
- K**
- Kelley Blue Book 5
- L**
- Ley de Arrendamiento al Consumidor 7
- Ley de Compensación de Cheques para el Siglo XXI 20
- Ley de Equidad de Vivienda 60
- Ley de Facturación Justa de Crédito 11, 15
- Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito 11
- Ley de Informes de Crédito Justos 14, 37
- Ley de Intercambio de Mercancías 35
- Ley del "limón" iv, 8
- Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas 15
- Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor 17
- Ley de Procedimientos de Cierre de Bienes Raíces 58
- Ley de Protección de la Privacidad de los Niños en internet 38
- Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado 43
- Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos 37
- Ley de Veracidad en los Préstamos 18
- Línea Directa de Agua Potable 45, 70
- Línea Directa de Información sobre Carnes y Aves 4
- Línea Directa de Seguridad Vehicular 81

Línea Directa para la Seguridad de los Alimentos y Mariscos 3

Línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales 84

Loterías de tarjetas verdes 29

M

Medicare iv, 39, 40, 43, 44, 75

Medlineplus.gov/spanish/ 4, 38

Mercadeo en red 25

Modelos 27

MotorTrend 5

MySpace 30

N

Número de Seguro Social 3, 14, 35

O

Oficina de Ayuda Federal a Estudiantes iv, 24

Oficina de Buenas Prácticas Comerciales reparaciones 9

Oficina del Contralor 13, 21, 79

Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales 81

Oficinas de Protección al Consumidor 80

P

Pasaportes 56

Período de reflexión 11, 60

Preparador de impuestos 21

Préstamos. Ver Crédito 17

Privacidad

en línea 38

financiera 37

Ley de Protección de la

Privacidad de los Niños en Internet 38

médica 37

sitios Web 36

Programa de Seguridad del Motorista 81

Programa Energy Star 70

Programa Nacional de Seguros Contra Inundaciones 70

Propiedad digital 30

Proteja su identidad

firewalls 36

información personal 33

Internet 30

número de Seguro Social 35

número de tarjeta de crédito 35

piratas cibernéticos 30

Psíquicos 41

Q

Queja

carta de queja 67

cobros dobles 57

cómo presentar 62

disputas sobre facturaciones 15

fabricantes de autos 81

factura telefónica 47

Junta Médica 39

primer paso 62

problema con el banco 21

resolución de disputas 64

tribunal de demandas menores 64

R

Red de Líneas Directa 63

Redes sociales 30

Red Nacional de Derechos para las Personas con Discapacidades 82

Reembolsos 5

Registro Nacional "No llame" 49

Regla de Funerales 51

Reparaciones 9, 35

Reserva Federal 7, 8, 21, 58, 80

Retiro del mercado

productos retirados 2

S

Salud

atención médica a largo plazo 44

cirugía estética 41

curanderos 41

de atención médica internacional 45

Junta Médica 39

Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado 43

Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos 37

Medicare 40

planes de atención médica 43

PPO 43

privacidad médica 37

seguro médico 43

seleccionar a un doctor 38

Satélite 52

Seguridad

Administración de Seguridad de Transporte 76

aeropuerto 55

alimentos 3

al viajar 56

auto defectuoso 8

Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo 2

en el trabajo 25

información personal 33

Internet 30

pruebas de choques 6

universidad 22

Seguros

Asociación Nacional de

Comisionados de Seguros 41

atención médica a largo plazo 44

cirugía estética 41

contra robo de identidad 45

de atención médica internacional 45

de autos 42

de responsabilidad 45

de viaje 44

de vida 44

inquilinos de viviendas 42

Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado 43

Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos 37

médico 43

Oficina Nacional de Delitos

relacionados con Seguros 44

planes de atención médica 43

por discapacidad 42

propietario de vivienda 42

seguros de crédito 5

Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras 77

Servicio de Ciudadanía e Inmigración 28, 77

Servicio de Impuestos Internos 14, 21, 79

Servicio Postal de los EE. UU. 79

Servicios Comunitarios del Cuerpo de Marines 84

Servicios públicos

agua 45

electricidad 45

gas natural 45

Sistema de la Reserva Federal 21, 58, 80

Sociedad Americana de Agentes de Viaje 54

Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor 82

Standard & Poor's Register of Corporations 82

Standard Directory of Advertisers 82

Subastas 31

T

Tarjetas de ATM o débito 18

responsabilidad 18

Tarjetas de crédito

- cargos de financiamiento 12
- comparar tarjetas 13
- correo electrónico 32
- disputas sobre facturaciones 15
- extraviadas 12
- ofertas de saltarse un pago 14
- ofertas no solicitadas 21
- proteja su identidad 35
- quejas 13
- robadas 12
- tasas de introducción 15
- viaje 54
- Tarjetas de identificación falsas 27
- Tarjetas de nómina 19
- Tarjetas de regalo 19
- Tarjetas prepagadas 18
- Tarjetas telefónicas 46
- Tasa de interés
 - cargos de financiamiento 12
 - hipotecas 57
 - período de gracia 12
 - préstamo 5
 - tarjetas de crédito 12
- Tasas de interés
 - certificados de depósito 20
- Teléfonos
 - "cramming" 46
 - "slamming" 46
 - agenda electrónica 48
 - avisos de opción negativa 46
 - BlackBerry 48
 - celulares 47
 - Comisión Federal de Comunicaciones 46
 - números 900 46
 - planes prepagados 47
 - Registro Nacional "No llame" 49
 - tarjetas telefónicas prepagadas 46
 - voz sobre protocolo de Internet 48
- Telemercadeo
 - "vishing" 50
 - faxes no solicitados 49
 - Llamadas con mensajes grabados 49
 - Llamadas de ventas 50
 - Registro Nacional "No llame" 49
- Testamento
 - albacea 51
 - herencia 50
 - modificaciones 51
 - reglas 51
- The Thomas Register of American Manufacturers 82
- Título de propiedad 6
- Títulos falsos 24
- Trabajo en casa iv, vi, 25
- Trade Names Directory 82

- Transferencias electrónicas 20
- TransUnion 13
- Tribunal de demandas menores 64
- TV
 - cable 52
 - pague por ver 52
 - satélite 52
 - televisión digital 53

U

- Unión de Consumidores 46, 61, 68
- Universidades 22, 23, 24

V

- VantageScore 13
- Vendedores jóvenes 11
- Ventas a domicilio 10
- Veteranos
 - Cementerios de Veteranos 52
 - Departamento de Asuntos de Veteranos 52
 - Servicio de Empleo y Entrenamiento para Veteranos 79

Viajes

- Centro Nacional de Información de Pasaportes 74
- equipaje 55
- objetos de valor 54
- ofertas gratuitas 54
- pasaportes 56
- sobreventa 54
- tarjeta de crédito 54
- vuelos demorados 54

Vivienda

- casas prefabricadas 61
- cobros dobles 57
- comprar una vivienda 57
- contratos de arrendamiento 60
- Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano 56
- ejecución hipotecaria 58
- inquilinos 60
- Ley de Arrendamiento al Consumidor 7
- Ley de Equidad de Vivienda 60
- Ley de Procedimientos de Cierre de Bienes Raíces 58
- mejoras del hogar 59
- préstamo 57
- propietario 60
- valor acumulado 17

W

- www.GobiernoUSA.gov 25, 39, 56, 68
- www.medlineplus.gov/spanish/ 4, 38

Toda la información que aparece en esta **GUÍA** está a su disposición en www.consumidor.gov. Este sitio web es actualizado con regularidad y contiene una versión de la **GUÍA** que le permite realizar búsquedas y encontrar noticias y consejos para el consumidor. Si desea poner su nombre en la lista para recibir la **GUÍA** de 2008, por favor llame al 1-888-878-3256.

Copias individuales de la **GUÍA DEL CONSUMIDOR 2009** pueden ser ordenadas en el sitio web www.consumidor.gov. También, puede hacer su orden por correo enviando una solicitud a **GUÍA**, Federal Citizen Information Center, Pueblo, CO 81009 o llamando al 1-888-878-3256.

Pedimos su colaboración para mantener esta **GUÍA** actualizada. Por favor, comunique cualquier cambio a **GUÍA**, Centro Federal de Información para el Público, 1800 F Street, NW, Rm. G-142, Washington, DC 20405 o por correo electrónico a action.handbook@gsa.gov.
