

# GUÍA DEL CONSUMIDOR 2010: PROTEJA A SU FAMILIA

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

## Agradecimientos

El Centro Federal de Información para el Pùblico desea expresar su agradecimiento a todos quienes han hecho posible la publicación de la GUÍA DEL CONSUMIDOR 2010:

**Administración de Servicios Generales**  
General Services Administration

American Express Company

**Asociación Americana de Asilos y Servicios para los Ancianos**

American Association of Homes and Services for the Aging

**Asociación de Jabones y Detergentes**  
Soap and Detergent Association

**Asociación Nacional de Futuros**  
National Futures Association

**Asociación Nacional de Uniones de Crédito**  
Credit Union National Association

**Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera**  
Financial Industry Regulatory Authority

Bridgestone Retail Operations, LLC

**Comisión de Bolsa y Valores**  
Securities and Exchange Commission

**Comisión Federal de Comercio**  
Federal Trade Commission

**Corporación Federal de Seguro de Depósitos**  
Federal Deposit Insurance Corporation

**Departamento de Agricultura — Instituto Nacional de Agricultura y Alimentación**

Department of Agriculture — The National Institute of Food and Agriculture

**Departamento de Asuntos de los Veteranos**  
Department of Veterans Affairs

**Fundación de la Asociación Americana de Servicios Financieros para la Educación**  
American Financial Services Association Education Foundation (AFSA)

Johnson and Johnson

Money Management International

**Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor**

Society of Consumer Affairs Professionals (SOCAP)

The Colgate-Palmolive Company

The Dannon Co., Inc.

The Procter & Gamble Company

# Tabla de contenido

<b>CONSEJOS BÁSICOS PARA EL CONSUMIDOR .....</b>	<b>iv</b>
Cómo usar esta Guía.....	1
Visítanos en Internet.....	1
<b>SECCIÓN 1 – SEA UN CONSUMIDOR INFORMADO.....</b>	<b>2</b>
<b>CONSEJOS GENERALES PARA EL CONSUMIDOR.....</b>	<b>2</b>
Antes de comprar .....	2
Contratos de servicio y garantías extendidas .....	2
Retiro del mercado de productos por razones de seguridad.....	3
Identificar y detener el fraude .....	3
Después de comprar.....	4
<b>ALIMENTOS Y NUTRICIÓN .....</b>	<b>4</b>
Opciones de alimentos saludables.....	4
Seguridad de los alimentos.....	4
Dietas y ejercicios para adelgazar.....	5
<b>AUTOS.....</b>	<b>6</b>
Cómo comprar un auto nuevo .....	6
Cómo comprar un auto usado .....	7
Comparación entre comprar a concesionarios o a particulares .....	8
Arrendamiento.....	9
Defectos de fábrica, “ley limón” y garantías secretas ...	10
Alquiler.....	10
Reparaciones .....	11
Embargo.....	11
<b>COMPRAS DESDE EL HOGAR .....</b>	<b>11</b>
Sus derechos al comprar desde el hogar .....	12
Período de reflexión de 3 días .....	13
Subastas y ventas en Internet.....	13
<b>CRÉDITO .....</b>	<b>14</b>
Tarjetas de crédito.....	15
Informes de crédito.....	17
Cobro de deudas .....	19
Préstamos .....	21
<b>DINERO E IMPUESTOS .....</b>	<b>22</b>
Tarjetas de débito o ATM .....	22
Tarjetas prepagadas .....	23
Cuentas corrientes y de ahorro.....	24
Cheques y ofertas de crédito no solicitadas .....	24
Declaración de impuesto federal.....	25
<b>EDUCACIÓN .....</b>	<b>25</b>
Cómo escoger una institución educativa.....	25
Financiar su educación.....	27
Préstamos estudiantiles .....	27
<b>EMPLEO .....</b>	<b>28</b>
Agencias de empleo .....	28
Compañías de trabajo en casa.....	29
Centros de cuidado infantil .....	31
<b>INMIGRACIÓN .....</b>	<b>31</b>
Consultores de inmigración fraudulentos.....	31
Lotería de visas de diversificación o tarjetas verdes ...	32
<b>INTERNET .....</b>	<b>33</b>
Proveedores de servicio de Internet.....	33
Uso compartido de archivos.....	34
Derechos de autor en Internet .....	34
Cómo prevenir el fraude en Internet.....	35
“Phishing” es un creciente problema.....	36
E-mail basura o “spam”.....	36
<b>INVERSIONES.....</b>	<b>37</b>
Inversiones por Internet .....	39
Agentes y consejeros financieros .....	39
<b>PROTEJA SU IDENTIDAD Y PRIVACIDAD .....</b>	<b>40</b>
Consejos para prevenir el robo de identidad .....	40
Denuncie el robo de identidad .....	41
Proteja su privacidad.....	41
Privacidad financiera.....	42
Privacidad médica .....	42
Privacidad en Internet .....	42
<b>SALUD .....</b>	<b>43</b>
Cómo seleccionar un doctor .....	43
Cómo seleccionar una institución de cuidado médico.....	44
Medicinas con receta médica.....	44
Cobertura de Medicare para medicinas con receta médica.....	45
<b>SEGUROS .....</b>	<b>46</b>
Seguro de autos .....	46
Seguro de vivienda para propietarios e inquilinos .....	47
Seguro por incapacidad laboral .....	47
Seguro médico .....	48
Planes de atención médica .....	48
Seguro de vida.....	49

Seguro de atención médica a largo plazo .....	49	<b>MODELO DE CARTA DE QUEJA.....</b>	<b>73</b>
Otros seguros.....	50		
<b>SERVICIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>50</b>	<b>SECCIÓN 3 – DIRECTORIO DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>74</b>
Electricidad y gas natural.....	50	Fuentes de información para el consumidor .....	74
Agua .....	50	Para maestros .....	75
<b>TELÉFONOS .....</b>	<b>51</b>	Para personas con discapacidades .....	75
“Slamming” y “cramming” .....	51	Para el personal militar .....	76
Teléfonos celulares.....	52	Agencias federales .....	78
Planes prepagados .....	52	Agencias estatales y locales .....	89
Voz sobre protocolo de Internet (VoIP).....	53	Oficinas de protección al consumidor .....	89
<b>TELEMERCADEO Y CORREO BASURA .....</b>	<b>53</b>	Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales .....	90
Registro Nacional “No llame” .....	53	Fabricantes de autos .....	91
Llamadas con mensajes pregrabados .....	54	Contactos corporativos.....	91
Llamadas de ventas .....	54	Asociaciones gremiales.....	92
<b>TESTAMENTOS Y FUNERALES .....</b>	<b>55</b>	<b>ÍNDICE .....</b>	<b>93</b>
Planes para el final de la vida.....	55		
Testamentos.....	55		
Elija un albacea .....	56		
Funerales.....	56		
Cementerio para veteranos.....	57		
<b>TV .....</b>	<b>57</b>		
Cable y satélite .....	58		
Televisión por Internet.....	58		
<b>VIAJES .....</b>	<b>58</b>		
Resolver problemas relacionados con los viajes aéreos .....	59		
Pasaportes .....	61		
Seguridad al viajar .....	61		
<b>VIVIENDA.....</b>	<b>62</b>		
Cómo comprar una vivienda.....	62		
Consejos para evitar ejecución hipotecaria .....	64		
Mejoras y reparaciones del hogar.....	65		
Contratos de arrendamiento o alquiler .....	67		
Casas prefabricadas.....	67		
Compañías de mudanza .....	68		
<b>SECCIÓN 2 – CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA.....</b>	<b>69</b>		
Póngase en contacto con el vendedor .....	69		
Busque ayuda .....	70		
Programas de resolución de disputas .....	70		
Tribunal de demandas menores .....	71		
Ayuda e información legal.....	71		
Denuncie el fraude y las amenazas a la seguridad .....	72		

# Consejos básicos para el consumidor

Todo consumidor informado debe estar prevenido para no caer en negocios dudosos o estafas. Para proteger a su familia, 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. 20), las tarjetas de crédito con interés bajo (pág. 15), las ofertas que proponen saltarse pagos de las tarjetas de crédito (pág. 17), oportunidades comerciales o laborales (pág. 30), inversiones libres de riesgos (pág. 37) y viajes gratuitos (pág. 58).
- 2 Las garantías extendidas y los contratos de servicio raramente valen lo que usted paga por ellos.** Vea en la pág. 2 las preguntas que usted debe hacer antes de aceptar uno de estos contratos.
- 3 No acepte ofertas de seguros de crédito.** Casi siempre es mejor adquirir un seguro común de propiedad, vida o discapacidad. Consulte la pág. 46.
- 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. 13.
- 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. 40.
- 6 Tenga cuidado con los préstamos anticipados al reembolso 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. 21.
- 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. 23), de débito o de cajero automático (pág. 22) 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. 62).
- 9 Las mejoras al hogar (pág. 65) y las reparaciones de autos (pág. 11) 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 porque sus tasas de interés 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 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.
- 12 Los anuncios de trabajo en casa por lo general no valen la pena.** Tenga mucho cuidado con los anuncios que prometen gigantescos sueldos anuales, ya que a menudo exigen costos y desembolsos iniciales sin garantías. Usted se arriesga a perder dinero, tiempo y energía.

# Cómo usar esta Guía

## 1 Infórmese

En la **Sección 1: Sea un consumidor informado** encontrará consejos generales sobre la adquisición de bienes y servicios, así como explicaciones sobre sus derechos y responsabilidades como consumidor. La tabla de contenidos (pág. ii) y el índice (pág. 93) lo ayudarán a encontrar rápidamente temas e información específicos.

## 2 Defiéndase

Revise la **Sección 2: Cómo presentar una queja** para encontrar sugerencias que lo ayudarán a resolver problemas relacionados con los consumidores. En la pág. 73 encontrará un modelo de carta de queja que lo ayudará a presentar su caso.

## 3 Consulte

La **Sección 3: Directorio del consumidor** incluye la información necesaria para poder contactarse con organizaciones para consumidores, agencias gubernamentales y otras fuentes de asistencia.

**Visítenos en Internet:**  
**[www.consumidor.gov](http://www.consumidor.gov)**

**Para fuentes de información y ayuda en su estado visite:**  
**[www.gobiernousa.gov/Temas/Estatales\\_Locales.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Estatales_Locales.shtml)**

### 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 con conocimientos limitados del inglés (LEP, por su sigla 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 completamente.



# Infórmese

## SECCIÓN 1—SEA UN CONSUMIDOR INFORMADO

Antes de gastar un dólar más, invierta unos minutos en la lectura de esta sección que lo ayudará a tomar buenas decisiones y evitar fraudes.

### Consejos generales para el consumidor

#### 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.
- 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 Sección 3 (pág. 74) o consulte el índice (pág. 93) 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 o remodelación del hogar y muchos otros proveedores de servicios deben estar registrados en una agencia local o estatal de concesión de licencias.
- Analice el registro de quejas de la compañía en cuestión en la oficina local de protección del

consumidor de su estado o localidad y en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90).

- Obtenga una copia por escrito de las garantías y compare sus características.
- Familiarícese con 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 (pág. 17).
- No compre impulsivamente o bajo presión. Esto incluye las donaciones a instituciones benéficas. Investigue primero.

### 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 clausura 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 normal del producto. 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 razones de seguridad

¿Está usted preparado 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.

Tenga mucha precaución si el producto que va a comprar es para un niño. Cada año son retirados del mercado cerca de 400 productos destinados al consumo infantil, tales como juguetes, ropa y joyas. Visite los sitios web que aparecen bajo "Información sobre productos retirados del mercado" para encontrar los datos más actuales sobre productos retirados del mercado. También puede suscribirse gratis para recibir notificaciones por e-mail a [www.cpsc.gov/cpsclistsp.aspx](http://www.cpsc.gov/cpsclistsp.aspx).

## Información sobre productos retirados del mercado

- El sitio web [www.pueblo.gsa.gov/spanish](http://www.pueblo.gsa.gov/spanish) ofrece información sobre productos retirados del mercado por iniciativa del Gobierno o del fabricante.
- Para informarse sobre productos retirados del mercado por iniciativa del Gobierno llame al 1-800-638-2772 (para español presione el 2) o visite [www.recalls.gov/spanish.html](http://www.recalls.gov/spanish.html).
- Para informarse sobre vehículos y otros equipos retirados del mercado llame al 1-888-327-4236 o visite [www-odi.nhtsa.dot.gov](http://www-odi.nhtsa.dot.gov) (en inglés).
- Si desea encontrar artículos en español sobre los productos que han sido retirados del mercado visite el sitio web [www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/noticias.html](http://www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/noticias.html) de la Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo.

## Consejos básicos para evitar ser estafado

**No comparta su información personal.** Desconfíe de cualquier persona que le pida su número de Seguro Social, número de tarjeta de crédito, número de cuenta bancaria, claves u otra información personal.

**No se deje amedrentar.** Sospeche de cualquier persona que llame y pida que le dé o verifique información personal. Diga que no está interesado y cuelgue.

**Verifique sus estados de cuentas.** Revise con cuidado los estados de cuenta del banco y tarjetas de crédito. Reporte de forma inmediata a la institución financiera cualquier transacción no autorizada por usted.

**Use una trituradora de papel.** Rompa o triture las ofertas de crédito que recibe por correo, así como cualquier otro documento con información personal que descarte tal como estados de cuenta o formularios de seguro.

## 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. Protéjase teniendo en cuenta las siguientes señales sospechosas:

- Se le pide información sobre su cuenta bancaria o número de tarjeta de crédito.
- Un desconocido le ofrece la oportunidad de obtener una tarjeta de crédito, préstamo, lotería u otro premio pero como requisito exige que le dé información personal o que envíe dinero a través de una transferencia electrónica. No existe razón legítima para que se le pida como condición que usted haga 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).
- 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.
- Le dicen que una oferta es sólo válida hoy o por corto tiempo.

## Alerta de fraude

Tenga especial cuidado sobre estas frecuentes formas de estafa:

**Estafas de cheques falsos.** Alguien le envía un cheque y le pide que usted lo deposite y devuelva parte del dinero por transferencia electrónica. Usted envía el dinero y luego descubre que el cheque original no tenía valor y debe cubrir los costos al banco.

**Estafas románticas.** Usted cree haber conocido a alguien especial en un chat o sitio web romántico y la persona le pide como favor que le envíe dinero porque ha sufrido un accidente o para viajar a conocerse.

**Remates.** Tenga cuidado con personas que dicen estar vendiendo o rematando artículos que pueden ser fraudulentos o falsificados.

**Loterías.** No se deje tentar por loterías extranjeras. Es ilegal participar en ellas y suelen tratarse de estafas.

**Cuota inicial para préstamos y créditos.** Es ilegal que alguien lo llame a ofrecer un préstamo o crédito y le cobre una cuota por adelantado.

- Un “técnico” encuentra de pronto un defecto peligroso en su auto o en su hogar.
- Se le da poco o ningún tiempo para leer un contrato.
- Un artículo en venta de repente no está disponible, pero le ofrecen “un producto mucho mejor” por un poco más de dinero.
- Alguien intenta asustarlo para que compre planes de protección de crédito.

Para más consejos útiles sobre este tema lea también “Proteja su identidad y privacidad” (pág. 40).

## 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 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 peso.
- Aprovisionese 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](http://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 coinciden en que la práctica de reglas simples relativas a la limpieza, la separación, la cocción y la refrigeración pueden prevenir la mayoría de las enfermedades de origen alimentario en el hogar. El sitio web [espanol.hhs.gov/enes/dfoodsafety/](http://espanol.hhs.gov/enes/dfoodsafety/) es el portal de información gubernamental sobre la seguridad de los alimentos e incluye publicaciones por Internet que se pueden descargar o solicitar. También puede visitar [www.recalls.gov/spanish.html](http://www.recalls.gov/spanish.html) para encontrar información actualizada sobre seguridad de alimentos y productos retirados del mercado.

Estas son algunas fuentes adicionales para obtener más información:

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por su sigla en inglés).
- Centro para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición Aplicada: 1-800-723-3366 (pida un traductor).
- El sitio web ¡Combata a BAC! de la Asociación para la Educación sobre la Seguridad de los Alimentos ([www.fightbac.org/content/view/113](http://www.fightbac.org/content/view/113)) tiene información sobre seguridad y manejo de los alimentos.

- Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (pág. 83).
- Servicio de Inocuidad e Inspección de los Alimentos del Departamento de Agricultura de EE. UU. ([www.fsis.usda.gov/en\\_espanol/Programas\\_de\\_Difusion\\_BAC/index.asp](http://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.

## Dietas y ejercicios para adelgazar

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 disminuyen entre 500 y 1,000 calorías su ingestión diaria o cuando aumentan su actividad física para quemar igual número de calorías. Esto les permite comer lo suficiente para tener una buena 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 para su salud y presupuesto, haga estas preguntas:

- **¿Cómo funciona el producto o servicio?** ¿Este programa enfatiza las dietas, el ejercicio o una combinación de ambos?

## Fuentes de información

Para mayor información, consejos y educación sobre alimentos y nutrición consulte las siguientes fuentes:

- Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA, por su sigla en inglés) [www.usda.gov/EnEspanol](http://www.usda.gov/EnEspanol) (pág. 81)
- Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (FDA, por su sigla en inglés) [www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish) (pág. 83)
- MiPirámide ([www.mypyramid.gov/sp-index.html](http://www.mypyramid.gov/sp-index.html))
- MedlinePlus en español ([www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/foodandnutrition.html](http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/foodandnutrition.html))



- **¿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 del 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.

## Los fraudes del açaí

Tenga mucho cuidado con las compañías que comercializan productos derivados de la baya del açaí como alimento milagroso para ayudarlo a perder peso, combatir las arrugas, el cáncer y las enfermedades cardíacas. Aunque las bayas tienen valiosas propiedades antioxidantes, no son un alimento milagroso. Las primeras señales de fraude son el uso de nombres de celebridades para comercializar los productos con anuncios que ofrecen muestras gratis, así como las afirmaciones exageradas sobre sus beneficios. De cualquier manera, estas ofertas gratis se convierten en costosas suscripciones que generalmente son difíciles de cancelar. La Oficina de Buenas Prácticas Comerciales recomienda primero investigar al proveedor o ir a su tienda naturista local para comprar productos de la baya del açaí.

- **¿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 profesional.
- **¿Qué tipo de atención recibirá?** ¿Obtendrá asesoramiento personal o apoyo de grupo? ¿Con qué frecuencia?

Las quejas con relación a las afirmaciones de pérdida de peso fraudulentas deben ser dirigidas a la Comisión Federal de Comercio (pág. 80).

## Autos

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

- Decida qué tipo de auto le conviene más y se adapta a su presupuesto. Lea consejos de seguridad en "Elija un auto seguro" en la pág. 8.
- 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. 89) y con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90). Si negocia con un particular, verifique el título de propiedad para asegurarse de que está tratando con el dueño del vehículo.

## Mi concesionario clausuró su negocio... ¿qué pasa ahora con mi garantía?

Aun si su concesionario clausura su negocio, usted puede tener cobertura bajo su garantía. Las garantías del fabricante mantienen su validez y no son afectadas por los cierres de sus distribuidores. Sin embargo, usted podría tener que viajar más lejos para conseguir un distribuidor certificado que puede aceptar esa garantía. El fabricante deberá notificarle acerca de otros concesionarios donde usted puede llevar su auto para hacerle mantenimiento. Si usted tiene una garantía del concesionario o de terceros y ellos van a la quiebra, su garantía puede quedar sin valor.

- 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 de 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 de 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 así como 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. 46).

## Cómo comprar un auto nuevo

Infórmese sobre diferentes vehículos. Varios sitios de Internet en español como [espanol.autos.yahoo.com](http://espanol.autos.yahoo.com) y [automoviles.aol.com](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](http://www.consumersreports.org), en inglés), *Car and Driver* ([www.caranddriver.com](http://www.caranddriver.com), en inglés), *Edmunds* ([www.edmunds.com](http://www.edmunds.com), en inglés) y *MotorTrend* ([www.motortrendenespanol.com](http://www.motortrendenespanol.com) o llame al 1-800-800-6848 y pregunte por alguien que hable español).

- Es más fácil obtener un mejor precio cuando se sabe cuánto pagó el concesionario por el auto y los accesorios. Esta información está disponible en varios sitios de Internet y en guías de precios impresas. La revista *Consumer Reports* publica el precio mayorista, que incluye los incentivos que el concesionario recibe del fabricante. Esto permite un cálculo más 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](http://www.autopedia.com/html/Rebate.html) y [www.carsdirect.com](http://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 programas de lealtad, 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 "Seguros de crédito" (pág. 14).



## 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/edu/pubs/consumer/autos/saut03.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/saut03.shtm) o póngase en contacto con la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág 89).
- Averigüe con anticipación qué 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](http://www.nadaguides.com), en inglés) que publica la Asociación Nacional de Concesionarios de Autos o en el Kelley Blue Book ([www.kbb.com](http://www.kbb.com), en inglés). Usualmente, estas guías pueden encontrarse en bibliotecas locales.
- Investigue el historial del vehículo. Pregunte 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 su sigla 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](http://www.carfax.com) y [www.autocheck.com](http://www.autocheck.com) venden información que obtienen de los departamentos estatales de vehículos y de otras fuentes sobre el historial de los vehículos. Estos informes son útiles, pero no garantizan que el vehículo no haya sufrido algún accidente.
- La Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras ([www.nhtsa.dot.gov](http://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](http://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](http://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.



## Proteja el ambiente y ahorre combustible

- Visite el sitio web en español de la Agencia de Protección Ambiental ([www.epa.gov/espanol/aire.htm](http://www.epa.gov/espanol/aire.htm)) para informarse sobre los esfuerzos de esta agencia para mejorar la calidad del aire.
- Vaya a [www.fueleconomy.gov](http://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 [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt064.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt064.shtm).

- 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 reglamentaciones 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".

## 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 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" 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 reglamentaciones 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

## 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 Seguridad del Tráfico en las Carreteras (NHTSA, por su sigla 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 y presione el 2 para hablar con un representante en español o visite [www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov).
- El Instituto de Seguros para la Seguridad Vial realiza una prueba diferente que consiste en un impacto frontal con desplazamiento lateral para evaluar la protección que ofrece la estructura del auto. Visite el sitio web [www.iihs.org/spanish/default.html](http://www.iihs.org/spanish/default.html) o llame al 703-247-1500 para solicitar una publicación en español.
- La revista *Consumer Reports* ([espanol.consumerreports.org](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 auto por fallas de seguridad, póngase en contacto con NHTSA (pág. 86). Si un vehículo ha sido retirado del mercado y se encuentra a la venta otra vez, pídale al concesionario pruebas que demuestren que la falla ha sido corregida. Si su estado lo requiere, los vehículos usados también deberán llevar un adhesivo demostrando que la inspección de seguridad está vigente.

## “Curb stoning” y “Title washing”

Se llama “curb stoning” cuando un concesionario tiene un auto averiado o de inferior calidad que no puede vender en su lote. El concesionario entrega el vehículo a un vendedor para que lo anuncie 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” cuando un estafador intenta vender un vehículo que ha sido declarado pérdida total ocultando su historial de daños al 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. 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.

garantías extendidas. Tenga cuidado con las garantías de los concesionarios que sólo cubren el “tren motriz” 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.

## Reemplace las llantas usadas



Revise el desgaste en los surcos de las llantas. Aunque el límite legal es 2/32 de pulgada de profundidad, considere cambiar la llanta cuando llegue a 4/32 de pulgada de profundidad. Esa pequeña diferencia en el surco puede ser una gran diferencia al frenar. Compre llantas del tamaño adecuado. Averigüe el tamaño y tipo de llanta recomendado por el fabricante de su vehículo.

Mantenga la presión adecuada. Si conserva sus llantas infladas de manera apropiada mejorará el rendimiento de gasolina e incrementará la vida útil de sus llantas.

## 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. 6).

- Determine si arrendar es la mejor opción para usted. La Ley de Arrendamiento del Consumidor obliga a las compañías a informarlo sobre los pagos mensuales y otros gastos. Vaya al sitio web de la Reserva Federal [www.federalreserve.gov/pubs/leasing/guide\\_spanish.htm](http://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 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.

## La verdad sobre los préstamos contra el título del auto

Es probable que usted haya visto o escuchado un anuncio para un préstamo contra el título del auto que le ofrece dinero en efectivo para ayudarlo a salir de un apuro. En este tipo de préstamos el consumidor que necesita dinero de forma inmediata usa el título de su auto como aval para un préstamo a corto plazo. No se requiere estar empleado ni poner cheques posfechados. Parece simple, pero no lo es.

Lo que estos prestamistas no dicen en sus anuncios, es que usted tiene que dejar el título y las llaves de su auto cuando recibe el dinero. Le prestarán solamente una pequeña fracción del valor del auto a una elevada tasa de interés que puede llegar hasta el 25% mensual (equivalente a 300% anual) y a fin de mes usted tendrá que reembolsar la cantidad total más el interés.

Si usted no puede pagar el préstamo tendrá sólo dos opciones. Podrá aplazar el préstamo otro mes, con más honorarios e intereses, lo que hará que la deuda aumente y se vuelva imposible de saldar. La otra opción es que la compañía que le concedió el préstamo tome posesión de su auto. Lamentablemente no hay todavía una regulación federal sobre los préstamos contra el título del auto, aunque algunos estados han creado algunas reglas para regular el interés cobrado por estas compañías de préstamo.

- 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".

## Defectos de fábrica, "ley limón" y garantías secretas

A veces un fabricante comete un error en el diseño o la fabricación de un auto. 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 Seguridad del Tráfico en las Carreteras ([www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov)) mantiene una base de datos con boletines de servicio presentados por los fabricantes (pág. 86).

Si su vehículo tiene problemas de seguridad, verifique si el fabricante ha retirado ese vehículo del mercado. Para ver esta lista visite [www-odi.nhtsa.dot.gov](http://www-odi.nhtsa.dot.gov) y haga clic en "Recalls". 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. 89). 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](http://www.safetyforum.com) (en inglés) para evitar que otros consumidores lo compren.

El Centro para la Seguridad Vehicular recopila información y quejas sobre 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](http://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 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 auto, 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 portaequipajes 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 o en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90).
- 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. Una guía al consumidor sobre reparaciones de autos está disponible en [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/aut13.pdf](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/aut13.pdf) (en inglés). También puede llamar gratis al 1-877-382-4357, para español presione el 2.

## Embargo

Cuando usted solicita dinero para comprar un auto o camión, el prestamista 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 debe.
- El prestamista no puede entrar en su casa, ni amenazar físicamente a nadie mientras se lleva el vehículo.

Si usted sabe que va a retrasarse en un pago, hable con la entidad crediticia 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.

## Compras desde el hogar

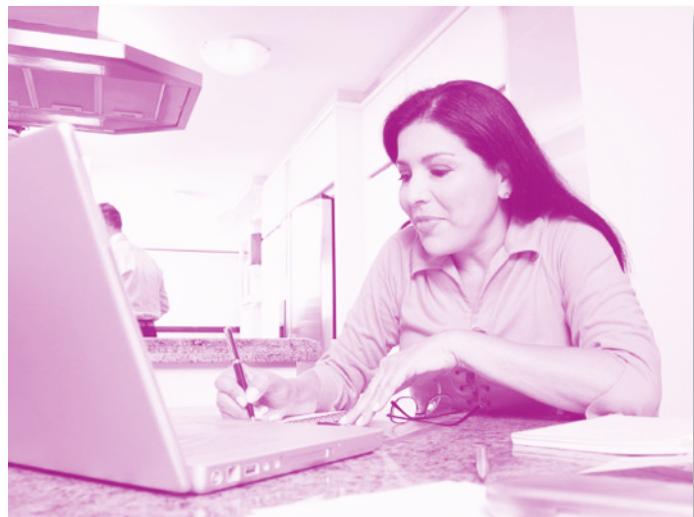
Usted puede comprar todo tipo de productos desde la comodidad de su hogar, utilizando el teléfono, el correo o una computadora. Sin embargo, a pesar de estas ventajas, suele haber quejas por entrega tardía, envío de artículos equivocados o dañados y cargos ocultos. Para evitar problemas y facilitar su solución, asegúrese de seguir los consejos en la lista que aparece en "Antes de comprar" (pág. 2). Además:

- **Desconfíe de las direcciones con apartados postales y de vendedores localizados en otros**

## ATENCIÓN

### Vendedores jóvenes

Algunas compañías 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 social de la organización. Si el joven no puede brindarle esta información, pídale que se retire. Notifique acerca 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. Lea "Donaciones a instituciones benéficas" (pág. 14).



### 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. Si usted pagó con tarjeta de crédito, el dinero le debe ser reembolsado a 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.

Estas reglas de la Comisión Federal de Comercio solo se aplican al primer envío de suscripciones de revistas y otra mercadería que se envía de manera repetida. Los pedidos de servicios tales como la impresión de fotos, venta de semillas y plantas, órdenes de pago contra reembolso, y transacciones para clubes de libros y 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 infracción, notifique a su oficina estatal o local de protección al consumidor y a la Comisión Federal de Comercio (pág. 80).

## Período de reflexión de 3 días

Esta ley federal, vigente desde 1972, tiene como intención proteger a los consumidores que han realizado compras en su hogar de un vendedor a domicilio o que han comprado algo en un lugar temporal. De acuerdo a la Comisión Federal de Comercio, el período de reflexión de 3 días no se aplica en la compra de autos nuevos o en la compra de objetos por Internet. Solo se aplica cuando una compañía está vendiendo algo que cuesta \$25 o más y ocurre fuera del local donde regularmente opera.

Para cumplir con la ley, el vendedor deberá informar al comprador de su derecho a anular la compra y recibir su reembolso en un plazo de tres días laborables.

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.
- Usted firmó un documento en el que renunciaba 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.
- 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 el cargo con su compañía de tarjeta de crédito, conforme a la Ley de Facturación Justa de Crédito. Lea también “Cómo disputar cargos” (pág. 17).

## Subastas y ventas en Internet

Muchas personas venden sus artículos en Internet por medio de subastas, avisos clasificados, grupos de discusión y salas de charla. Lea la sección “Internet” (pág. 33) y siga los siguientes consejos:

- Verifique el funcionamiento de la subasta. ¿Puede usted anular una oferta? No asuma que las mismas reglas que se utilizan en un sitio web se aplican en todos. Algunos sitios ofrecen instrucciones que le muestran paso a paso el proceso de la subasta.

## Cómo presentar una queja sobre una llamada de venta

Si usted considera que una llamada de venta está infringiendo las normas de la Comisión Federal de Comercio y quiere presentar una queja, puede hacerlo en español visitando [www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer\\_HomeES.htm](http://www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer_HomeES.htm).

## Sea precavido al utilizar grupos de discusión y subastas en Internet

Los grupos de discusión y foros resultan útiles para informarse acerca de empleos, viviendas y artículos que están a la venta. Afortunadamente existen algunas prácticas que lo pueden ayudar a proteger su dinero.

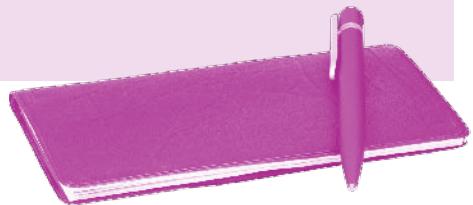
- Intente negociar con vendedores locales que, de ser posible, pueda conocer en persona. Muchas estafas ocurren con vendedores que están muy lejos.
- Evite hacer envíos electrónicos o servicios de pago en cuenta en plica.
- Muchos estafadores utilizan cheques certificados u órdenes de pago falsos. Puede que su banco los acepte inicialmente pero cuando se descubra que son falsos usted será responsable de cubrir el valor.
- Verifique si el sitio web tiene alguna participación en la transacción.
- Sospeche de cualquier “garantía” en la transacción.
- Si el artículo que está comprando viene en una caja sellada de fábrica, ábrala para asegurarse de que está recibiendo lo que adquirió.
- Tenga presente que lo más probable es que su vendedor se trate de una persona y no una compañía.
- Es probable que los artículos que están a la venta hayan sido ya usados o de segunda mano.
- Analice las calificaciones y comentarios previos que han recibido los vendedores para decidir si debe confiar en ellos.
- Si usted gana un objeto en una subasta, se espera que deberá pagarla. Asegúrese de que quiere el artículo antes de pujar por él.
- Recuerde que si algo parece demasiado bueno para ser realidad, probablemente sea así.

## 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 del estado donde usted reside si la institución en cuestión está inscrita para solicitar dinero.
- Solicite información sobre las instituciones benéficas en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90) y en otras entidades como [www.give.org](http://www.give.org) (en inglés), [www.charitywatch.org](http://www.charitywatch.org) (en inglés) y [www.guidestar.org](http://www.guidestar.org) (en inglés).



- Averigüe qué derechos lo asisten. ¿Existe alguna clase de seguro gratis o garantía para los artículos que no le son entregados o que no son iguales a los descritos?
- Siga las estrategias que se utilizan en cualquier subasta. Infórmese sobre el valor del objeto por el que está pujando. Establezca el precio máximo que está dispuesto a pagar por él y aténgase a su decisión.
- No puje por un artículo que no tiene la intención de comprar. Si usted resulta ser el mejor postor, habrá adquirido el objeto. Las compañías de subastas suelen prohibir que aquellas personas que desisten de una compra hagan ofertas en el futuro.
- Si el vendedor no acepta pagos por tarjeta de crédito, utilice un servicio de pago en cuenta en plica. 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](http://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 determinado de pago en cuenta en plica, especialmente si usted nunca ha oído hablar de ese servicio en particular. Verifique que el servicio es legítimo antes de utilizarlo.

## Crédito

Como sucede con todas sus compras, el crédito tiene un precio, por lo que conviene comparar precios antes de decidirse. 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](http://www.bankrate.com) (en inglés). Para una lista de tarjetas de crédito, visite [www.cardlocator.com](http://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, 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 pensión alimentaria 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.

## ATENCIÓN

### Seguros de crédito

Cuando usted obtiene un préstamo para realizar alguna compra importante, probablemente traten de venderle un seguro de crédito. La compañía de su tarjeta de crédito también puede sugerirle la compra de 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 préstamo 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.

## **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 garante diferente de su cónyuge, si fuera necesario.
- Mantener su propia cuenta, luego de haber cambiado su nombre o estado civil, o de haberse jubilado, a menos que el acreedor pruebe 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 "Cómo comprar una vivienda" (pág. 62) y "Autos" (pág. 6) o visite el sitio web [www.ftc.gov/credito](http://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 a la Comisión Federal de Comercio (pág. 80).



## **Tarjetas de crédito**

Lo más probable es que usted haya recibido por correo ofertas de tarjetas de crédito "preaprobadas". Examine cuidadosamente las letras pequeñas 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 de los que usted dispone para pagar la cuenta, antes de comenzar a correr los cargos por 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 por financiamiento.** La mayoría de las entidades crediticias calculan los gastos de financiamiento utilizando el saldo promedio diario, el cual corresponde al promedio de los saldos diarios, según el ciclo de facturación. Busque ofertas que utilicen un saldo ajustado, lo que resta su pago mensual de su saldo inicial. Este método generalmente tiene los cargos por 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 por financiamiento más altos. Tampoco olvide verificar si existe un cargo mínimo por financiamiento.
- **Otros cargos.** Averigüe si se cobran cargos especiales por adelantos de efectivo, por pagos fuera de término o por sobrepasar el límite de crédito.

## **Tarjetas de crédito robadas o extraviadas**

Si sospecha que le han robado o se le ha extraviado una tarjeta de crédito o de débito, llame de inmediato al emisor de la tarjeta. Muchas compañías tienen números de llamada gratis y servicio de 24 horas para dichas emergencias.

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

## Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito de 2009

Esta ley tiene un profundo efecto para los consumidores que utilizan tarjetas de crédito en cuanto a tasas de interés anual, formas de pago y divulgación de términos y condiciones. La nueva ley:

- Limita la capacidad de los emisores de tarjetas de crédito de aumentar la tasa de interés anual a saldos transferidos durante el primer año de ser abierta la cuenta.
- Restringe la capacidad de los emisores de imponer nuevas tasas de interés (más altas) a los saldos existentes en la tarjeta.
- Exige que los bancos avisen a los clientes con 45 días de antelación sobre cualquier incremento en las tasas de interés u otros cambios significativos.
- Dice que se deben mantener en efecto por un mínimo de seis meses las ofertas promocionales de bajo interés.
- Obliga a los emisores a enviar por correo los estados de cuenta mensuales al menos 21 días antes de la fecha de pago.
- Exige que la divulgación de términos y condiciones debe ser clara y oportuna.
- Manda que los estados de cuenta mensuales exhiban de manera prominente la fecha de vencimiento y las consecuencias de pagos atrasados, así como también el interés que se lleva pagado durante el año en curso, el pago mensual que se necesita hacer para cancelar el saldo pendiente y, además, advertirle a los consumidores el costo que significará hacer solo el pago mínimo.
- Obliga a los emisores a publicar sus términos y condiciones en Internet.
- Impone que la fecha de pago de las tarjetas de crédito debe ser consistente de mes a mes. Si la fecha cae en feriado o fin de semana, la fecha de pago será el próximo día laboral.
- Limita los cargos que los emisores pueden hacer si se sobrepasa el límite de crédito.
- Prohíbe que se expidan tarjetas de crédito a los consumidores menores de 21 años al menos que tengan un aval o demuestren que tienen capacidad independiente de pago.

Algunas compañías cobran un cargo mensual, sea 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 (pág. 80) ofrece una amplia gama de publicaciones gratuitas sobre crédito y derechos de los consumidores en [www.ftc.gov/bcp/menus/consumer/credit\\_es.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/menus/consumer/credit_es.shtm). La Reserva Federal (pág. 89) también ofrece información variada en español sobre tarjetas de crédito en su sitio web [www.federalreserve.gov/espanol.htm](http://www.federalreserve.gov/espanol.htm).

### Comparar tarjetas

- La organización de protección al consumidor Consumer Action tiene un sitio en español que cuenta con folletos gratuitos y guías sobre cómo seleccionar y utilizar tarjetas de crédito así como consejos para evitar el fraude en [www.consumer-action.org/index.php/spanish](http://www.consumer-action.org/index.php/spanish).
- El sitio web en inglés [www.bankrate.com](http://www.bankrate.com) brinda en forma gratuita información y consejos sobre tarjetas de crédito.
- El sitio web en inglés [www.cardweb.com](http://www.cardweb.com) enumera tarjetas de crédito y envía por e-mail boletines informativos con respuestas a preguntas frecuentes y calculadoras financieras.
- El sitio web en inglés [www.cardratings.com](http://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. Consulte el cuadro en la pág. 24 para determinar cuál es la agencia reguladora a nivel estatal o federal más adecuada para contactar.

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. 80). Llame gratis al 1-877-382-4357. Para español presione el 2. También puede presentar una queja por Internet en [www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer\\_HomeES.htm](http://ftccomplaintassistant.gov/Consumer_HomeES.htm). Haga clic en "el formulario de reclamación".

## Cómo disputar cargos

La Ley de Facturación Justa de Crédito le da el derecho a disputar cargos que aparecen en su tarjeta de crédito que no fueron hechos por usted, están incorrectos o son por bienes o servicios que usted no recibió.

- Envíe una carta al acreedor dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se emitió la factura que contiene el cargo que desea disputar.
- Incluya su nombre, el número de su cuenta, la fecha y la cantidad del cargo en disputa, así como una explicación de por qué está usted disputando el cargo.
- Para asegurarse de que es recibida, envíe su carta por correo certificado y solicite se acuse recibo.
- El acreedor o emisor de la tarjeta debe acusar recibo de su carta por escrito dentro de los 30 días de haberla recibido y realizar una investigación dentro de 90 días. Usted no tiene que pagar la cantidad en disputa durante la investigación.
- Si hubo un error, el acreedor debe acreditar su cuenta y eliminar cualquier multa o costo asociado.
- Si la factura está correcta, usted debe ser notificado por escrito cuánto debe y por qué. Usted debe pagar lo adeudado y cualquier cargo financiero asociado.

Si no está de acuerdo con la decisión del acreedor, envíe su apelación a la Oficina del Contralor de la Moneda (pág. 88).

## Informes de crédito

Un informe de crédito clasifica su solvencia y contiene información sobre su trabajo y lugar de residencia, así como la manera en que paga sus cuentas y si ha sido demandado, arrestado o se ha declarado

### Informes de crédito gratuitos

Usted puede solicitar un reporte de crédito gratis cada año de las tres principales agencias de informe de crédito: Equifax, Experian y Transunion. Una buena estrategia es solicitar uno de los reportes a la vez, cada cuatro meses, para así poder monitorear su crédito a lo largo del año sin tener que pagar por el reporte. (Si usted contacta con las agencias directamente le cobrarán por el servicio). Para solicitar su reporte gratuito, vaya a [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) (en inglés) o llame al 1-877-322-8228. La Comisión Federal de Comercio ofrece más información sobre este servicio gratuito en [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt156.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt156.shtm).

en bancarrota. Las agencias de informe de crédito recopilan estos datos y se los venden a acreedores, empleadores y aseguradores, entre otros. Las tres mayores agencias de informe de crédito son: Equifax: 1-800-685-1111 o [www.equifax.com](http://www.equifax.com) (en inglés). Para colocar una alerta de fraude: 1-888-766-0008. Experian: 1-888-397-3742 o [www.experian.com](http://www.experian.com) (en inglés). Para colocar una alerta de fraude: 1-888-397-3742. TransUnion: 1-800-916-8800 o [www.transunion.com](http://www.transunion.com) (en inglés). Para colocar una alerta de fraude: 1-800-680-7289.

## FICO

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. Si usted está dispuesto a pagar para conocer su puntuación FICO, visite el sitio web [www.myfico.com](http://www.myfico.com) (en inglés). Los informes de crédito gratuito no contienen su puntuación de crédito, pero usted puede pagar para obtenerlo cuando solicita su informe de crédito anual a través de [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com).

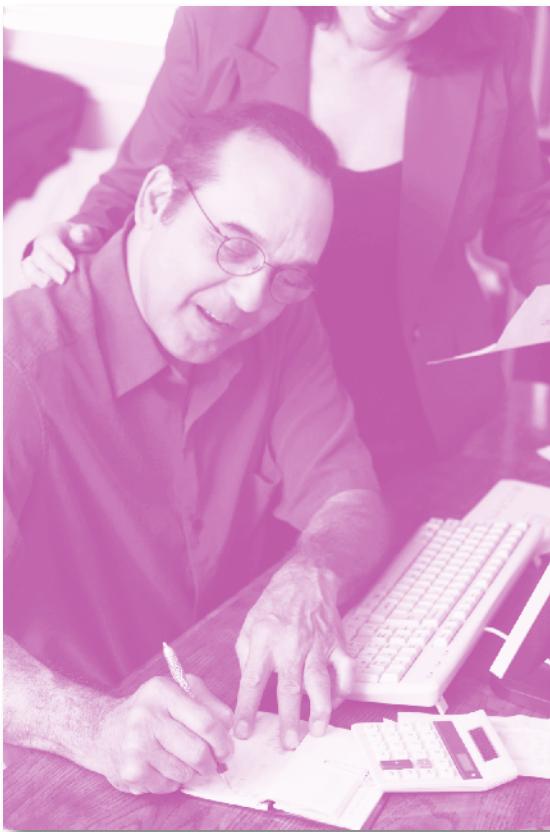
## Consejos para obtener un mejor puntaje de crédito

- 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 sólo cambiar de acreedor. Adeudar una cantidad igual,

## ATENCIÓN

### 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.



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.

### 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 puede permanecer por 10 años; la información sobre embargos por impuestos impagos 15 años. 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 informe de crédito permanecen 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 social 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 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, mucho esfuerzo y un plan de pago personalizado de su deuda podrán mejorar su informe de crédito. Existen compañías de reparación de crédito que prometen 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 no

### Asistencia para la administración de deudas

Varias organizaciones nacionales sin fines de lucro también suministran información que ayudan a las personas con problemas de deudas.

- American Consumer Credit Counseling. Visite [www.creditoayuda.com](http://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](http://www.incharge.org/Credit_Counseling/GettingStarted/GetStartedEsp.aspx) o llame al 1-800-565-8953.
- Money Management International. Visite [es.moneymanagement.org](http://es.moneymanagement.org) o llame al 1-866-899-9347.



hayan concluido los servicios acordados. Asimismo, 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 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 o a la Comisión Federal de Comercio (pág. 80).

## 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 por 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 se haya puesto en contacto con usted por primera vez, el cobrador tiene cinco días para enviarle una notificación indicando 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, así sea solo en parte, 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.

## Cobro de deudas: conozca sus derechos

Si usted ha sido contactado por una agencia de cobro, usted tiene derechos bajo la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas. Si una agencia lo contacta, recuerde que:

- Las agencias de cobro no pueden comunicarse con usted en horas poco razonables, como por ejemplo, antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.
- No pueden comunicarse con usted en su trabajo.
- Si usted desea solicitar al cobrador que no lo contacte, envíe una carta a la agencia por correo certificado. Sin embargo, esto no quiere decir que se anule su deuda.
- Si usted tiene un abogado para representarlo con respecto a esta deuda, la agencia deberá comunicarse con el abogado en lugar de con usted.
- Dentro de cinco días de haberse comunicado con usted, la agencia de cobro deberá enviarle una nota por escrito detallando cuánto debe.

Algunas prácticas están estrictamente prohibidas. Los cobradores de deudas no pueden:

- Hostigarlo.
- Amenazarlo.
- Hacer alegatos engañosos como decirle que trabajan para una compañía de informe de crédito o tergiversar la cantidad que usted debe.
- Anunciarle falsamente que usted será arrestado si no paga su deuda.
- Decirle que van a tomar una acción legal si no tienen la intención de hacerlo.

Para más información sobre sus derechos o para presentar una queja, comuníquese con el fiscal general de su estado o con la Comisión Federal de Comercio (pág. 80).

- 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 o con la Comisión Federal de Comercio (pág. 80).

### **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.

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 [espanol.nfcc.org](http://espanol.nfcc.org).

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? Por lo general, un honorario medio es de \$10. Si usted paga mucho más que eso, tal vez le estén tendiendo una trampa.

### **ATENCIÓN**

#### **Estafas de reparación de crédito**

Tenga mucho cuidado antes de firmar un contrato de reparación de crédito. Muchos de los servicios prometidos son ilegales o podría hacerlos usted mismo sin costo alguno. Antes de contratar cualquiera de estas compañías, tenga en cuenta estos consejos:

- Una compañía de reparación de crédito debe darle una copia de “Derechos Crediticios de los Consumidores Bajo la Ley Estatal y Federal” antes de que usted firme un contrato.
- La compañía no puede realizar ningún servicio hasta que usted haya firmado un contrato y completado un período de espera de tres días, durante el cual usted puede cancelar el contrato sin costo alguno.
- La Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito no permite que se le cobre hasta que hayan completado todos los servicios prometidos.
- Es ilegal borrar información negativa puntual y precisa que aparece en su historial de crédito.
- Cualquier sugerencia de crear un historial de crédito nuevo (una maniobra llamada segregación de archivo) pidiendo un Número de Identificación Patronal al Servicio de Impuestos Internos es también ilegal.
- Usted mismo puede trabajar para solucionar sus problemas de crédito pidiendo una copia gratis de su informe de crédito a [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) y trabajando con sus acreedores para corregir la información incorrecta.

- **¿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 legítimas de asesoramiento de crédito están afiliadas a la Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito o a la Asociación de Agencias Independientes de Asesoramiento sobre Créditos al Consumidor.

Consulte los registros de quejas de su oficina local de protección al consumidor (pág. 89) y de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90) para comprobar si se han presentado quejas contra la compañía en cuestión. Si tiene alguna duda sobre las agencias de asesoramiento de crédito, comuníquese con el Administrador Fiduciario del Departamento de Justicia a través del sitio web [www.usdoj.gov/ust](http://www.usdoj.gov/ust) (en inglés) o llamando al 202-514-4100.

## Préstamo de día de pago y préstamo anticipado al reembolso de impuestos

Los préstamos de día de pago son ilegales en algunos estados. Algunos cambios recientes en las leyes han hecho que los préstamos de día de pago sean ilegales para quienes sirven en las Fuerzas Armadas. Con un típico préstamo de día de pago, usted podría emitir un cheque particular por \$115 para recibir 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! Si usted puede pagar este préstamo rápidamente puede que no parezca un mal negocio. Pero si usted no puede pagar con rapidez, ese préstamo relativamente pequeño puede convertirse en una gran deuda. A una tasa de interés del 390 por ciento, un préstamo de \$100 puede convertirse en \$490 en un año y en \$2,401 en dos años.

Otra manera altamente costosa de conseguir dinero es solicitar un préstamo anticipado al reembolso de impuestos. Este tipo de crédito le permite obtener un anticipo sobre el reembolso que usted espera recibir de sus impuestos. Se han reportado casos de tasas de interés anual de hasta un 774 por ciento. 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.

## Bancarrota 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 de 2005 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 cometan errores en el proceso.

## 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 cumple con los pagos, podría perder la casa.

Los préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda pueden ser: una línea de crédito renovable automáticamente o un préstamo único y limitado. El crédito renovable automáticamente le permite determinar cuándo y cuán 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. 62) 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 la entidad crediticia, 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 la entidad crediticia si usted no puede reembolsar el préstamo.
- Sanciones por el reembolso anticipado del préstamo.

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

## Dinero e impuestos

### Tarjetas de débito o ATM

Con una tarjeta de débito y un número de identificación personal (PIN, por su sigla en inglés) usted puede utilizar un cajero automático (ATM, por

### Proteja su PIN

Esté atento a las personas que miran por encima de su hombro cuando utiliza cajeros automáticos o paga con su tarjeta. Algunos ladrones utilizan incluso binoculares o cámaras para obtener su PIN. Si sospecha que se trama un delito, vágase de ese lugar y utilice otro cajero automático.

### Antes de utilizar su tarjeta de débito

Aunque ambas tarjetas de crédito y de débito son formas fáciles para pagar por sus compras, las tarjetas de débito tienen algunos niveles diferentes de protección al consumidor y el usarlas le puede significar cargos al consumidor. Las tarjetas de débito están directamente conectadas a su cuenta corriente, de manera que cuando usted las utiliza debe estar seguro de que tiene dinero suficiente en su cuenta para cubrir el pago en el acto. Si su cuenta no tiene suficiente dinero, el banco puede prestarle el dinero y cubrir el pago pero le pueden cobrar hasta \$35 de recargo, aunque la cantidad que le prestan sea inferior. También se pueden aplicar cargos a su tarjeta si la usa con su número de identificación personal (PIN).

Las tarjetas de débito no ofrecen mucha protección contra fraudes o si su tarjeta es perdida o robada. Si ha utilizado su tarjeta de débito y necesita disputar una compra, estará en una posición más débil porque el comerciante ya tiene el dinero y solo será devuelto si usted gana la disputa.

También debe tener en cuenta que cuando usted usa su tarjeta de débito para hacer reservaciones de hoteles o autos de alquiler, el monto de la transacción se congela en la tarjeta de débito (y su cuenta corriente) lo que puede afectar otras transacciones pendientes. Aun cuando se retire el congelamiento de los fondos, se puede tomar hasta una semana para que vuelvan a estar disponibles.

su sigla 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 desde 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 diera 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. También podría perder hasta la parte no utilizada de su línea de crédito establecida para sobregiros.

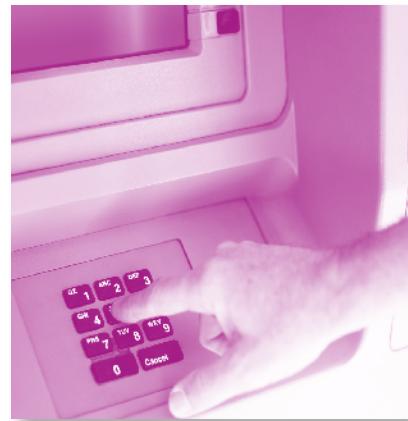
Consulte las normas de la entidad emisora de su tarjeta, ya que algunas ofrecen límites más generosos de manera voluntaria.

## Tarjetas prepagadas

Las tarjetas prepagadas 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 prepagada podría ser la opción más conveniente, pero debe asegurarse de comprender los términos clave 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 prepagadas 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 prepagadas, 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 reacreditar 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 prepagada, comuníquese primero con el número del servicio al 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. 80). También puede extender la queja a través de la oficina local de protección al consumidor.
- Para tarjetas emitidas por bancos nacionales, comuníquese con la Oficina de Contralor de la Moneda (pág. 88).
- Para tarjetas emitidas por bancos estatales, comuníquese con la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 81) o la autoridad bancaria estatal.

## Buenas noticias sobre las tarjetas de regalo

Bajo la nueva Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito de 2009, las tarjetas de regalo y otras tarjetas similares no pueden caducar en un plazo menor de cinco años desde la fecha de activación, a menos que la fecha de vencimiento aparezca claramente visible. La ley también prohíbe que se cobre una multa por inactividad salvo en ciertas circunstancias, como inactividad de por lo menos 12 meses.

## 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 reglamentaciones 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](http://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 (FDIC, por su sigla en inglés). Esta organización protege el dinero en las cuentas de corrientes y de ahorro, certificados de depósito y cuentas de retiro hasta por \$250,000. Para más información, vea la pág. 81 o visite [www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html](http://www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html).

**Cooperativas de crédito.** Las cooperativas de crédito son instituciones financieras sin fines de lucro que pertenecen a sus miembros. El Fondo de Seguro nacional para Cooperativas de Crédito (NCUSIF, por su sigla en inglés) asegura los ahorros de una persona hasta por \$250,000.

**Conveniencia.** ¿Qué tan fácil es depositar y retirar su dinero? ¿Hay cajeros o máquinas ATM cerca de donde trabaja y reside? ¿Recibiría usted la mayor parte del servicio a través del teléfono o de Internet?

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?

**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.

**Cheques rebatados.** Es su responsabilidad tener suficientes fondos en su cuenta para cubrir los cheques que usted gira. Su banco le cobrará un cargo por cada cheque que rebote. Los cheques rebatados pueden estropear su historial de crédito, por lo cual es aconsejable que aborde con su banco la posibilidad de obtener protección de sobregiro.

## 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 cibernetico. Además, esas "garantías" para tarjetas de crédito 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. 80 o visite [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

Algunas ofertas de crédito legítimas llegan como "cheques de conveniencia", que las compañías de

Tipo de institución	Agencia regulatoria
Bancos avalados por el estado y compañías fiduciarias	Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 81) y autoridades bancarias estatales
Bancos con la palabra "National" en el nombre o "N.A" después del nombre	Oficina del Contralor de la Moneda del Departamento de Tesoro (pág. 88)
Bancos de ahorros federales y bancos de ahorro y préstamo federales	Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro del Departamento del Tesoro (pág. 88)
Cooperativas de crédito avaladas federalmente	Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (pág. 78)

crédito adjuntan al estado de cuenta. Sin embargo, estos cheques pueden tener tarifas más altas, una mayor tasa de interés u otras restricciones. Si usted no los desea, asegúrese de triturar los cheques para protegerse de los ladrones que rebuscan los basureros o se apropián de datos personales.

Contáctese con la agencia apropiada según la institución.

## 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 su sigla en inglés) proporciona formularios y publicaciones en español que usted puede bajar por Internet en el sitio web [www.irs.gov/espanol](http://www.irs.gov/espanol) o solicitar por teléfono llamando a cualquiera de las líneas de atención gratuita para los contribuyentes que hablan español (pág. 88).

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:

- El preparador de impuestos pagado está obligado legalmente a 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 garantizan resultados a base de alguna cuota o de algún porcentaje del reembolso esperado.



- Elija a un preparador que esté disponible en caso de que 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. 90), 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

### Cómo 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.



## **Desarrollo Educativo General (exámenes de GED)**

El objetivo de los exámenes de GED es ofrecer a las personas que no terminaron la secundaria la oportunidad de obtener un certificado equivalente. El GED crea oportunidades para que miles de adultos puedan:

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

Para más información, visite el sitio web [www.acenet.edu/Content/NavigationMenu/ged/index.htm](http://www.acenet.edu/Content/NavigationMenu/ged/index.htm) (en inglés) o llame al 1-800-626-9433 para localizar el Centro Oficial de Administración de las Pruebas de GED de su localidad.

- ¿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?
- ¿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 ayuda financiera ofrece? Pida datos específicos, como qué tipo de ayuda hay 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 cada institución. Si usted conoce otras personas que recientemente hayan asistido a la institución que usted está considerando, pregúntele 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. 90) o con una agencia de educación superior en el estado donde se encuentra dicha institución.

## **Escuelas vocacionales**

Las escuelas privadas vocacionales, por correspondencia y técnicas 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 vocational o por correspondencia, reúna toda la información posible sobre la institución, su plan de estudios, sus calificaciones y su reputación.

Algunas fuentes de información útiles son:

- SkillsUSA ([www.skillsusa.org](http://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](http://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 para estudiantes**

- Muchas publicaciones útiles están disponibles en [www.studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/publications.jsp](http://www.studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/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](http://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](http://www.mapping-your-future.org/espanol) tiene información en español sobre cómo financiar los estudios superiores.

## ATENCIÓN

### Estafas sobre becas y asistencia financiera

Las becas y la asistencia financiera no requieren ningún anticipo. Aunque existen algunas empresas legítimas que cobran por ayudarlo a navegar el proceso de solicitud a la universidad y para conseguir asistencia financiera, otras empresas inescrupulosas le pedirán dinero por adelantado y no le ofrecerán ningún resultado a cambio. Algunas señales de advertencia que debe tener en cuenta:

No se fíe si alguien le ofrece una “garantía de devolución de dinero” por conseguirle una beca. Las compañías inescrupulosas establecen condiciones que hacen imposible obtener el reembolso.

Becas secretas. Si una compañía alega que tiene información privilegiada sobre alguna beca, no lo crea. La información sobre todas las becas está disponible para todo el público. Consulte con un bibliotecario o consejero escolar.

Algunas empresas dicen a los estudiantes que fueron seleccionados como “finalistas” para recibir una suma de dinero, pero que se requiere un pago por adelantado. No lo crea.

Si le piden una cuenta corriente del estudiante para “confirmar su elegibilidad” o el número de su tarjeta de crédito para confirmar o reservar una beca, se trata de una estafa.

Si le piden solo un pago “mensual” o “semanal” relativamente pequeño y luego piden autorización para debitar esa cantidad de su cuenta corriente por un período indeterminado no lo acepte. Pagos extendidos son una señal de que se trata de una estafa.

Ofertas no solicitadas. Sea por e-mail, teléfono o por correo, si usted no solicitó la información, ignore la oferta.

## 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](http://www.studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp) o puede llamar al 1-800-433-3243 y diga español.

### Planes de ahorro 529 para la universidad

Los planes 529 le permiten a los padres ahorrar para la educación de sus hijos sin pagar impuestos. Los planes varían en cada estado pero en general existen dos tipos: los planes de ahorro para la universidad y los planes de educación prepagada. Casi todos los estados ofrecen al menos uno de ellos y muchos ambos. Los planes de ahorro para la universidad permiten a los padres destinar los fondos acumulados para pagar los gastos de cualquier universidad. Los planes de educación prepagada congelan al precio actual los costos de la educación en las universidades públicas. Para más información sobre los planes de ahorro 529 visite: [www.collegeboard.com/padres/pagar/vision-de-conjunto/35271.html](http://www.collegeboard.com/padres/pagar/vision-de-conjunto/35271.html).

Aunque los planes de ahorro 529 ofrecen muchas ventajas es importante tener en cuenta que, como toda inversión, pueden tener riesgos y no se garantiza que tengan ganancias. Es por eso importante que usted haga las mismas preguntas que haría al hacer otra inversión, tales como cuáles son las tarifas, opciones y restricciones del plan.

Muchas escuelas secundarias ofrecen seminarios gratis sobre cómo escoger y pagar la universidad. Otra fuente de información sobre asistencia financiera, tanto privada como gubernamental, se encuentra en [www.finaid.org](http://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](http://www.collegesavings.org) (en inglés) para información sobre los distintos programas estatales, tales como los planes 529 (pág. 82).

## Préstamos estudiantiles

Una amplia variedad de fuentes ofrece 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:

## Títulos falsos

Si alguna vez lo han tentado con una oferta para recibir un título basado en su experiencia de vida, no caiga. Cualquier compañía que ofrezca títulos por una tarifa fija sin estudiar ni tomar exámenes no tiene validez. Si la institución educativa no está acreditada por el Departamento de Educación, usted no podrá recibir ayuda financiera y los empleadores no reconocerán el título. Para verificar la acreditación de la institución, visite [wwwope.ed.gov/accreditation](http://wwwope.ed.gov/accreditation) (en inglés) o busque en la base de datos del Consejo de Educación Superior ([www.chea.org/search](http://www.chea.org/search), en inglés).

- **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. 82) puede responder de forma gratuita todas sus preguntas sobre la asistencia financiera federal. También puede utilizar el sitio de Ayuda Estudiantil en la web ([studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp](http://studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp)) para verificar si se ha procesado su Solicitud Gratuita de Ayuda Federal para Estudiantes (FAFSA, por su sigla en inglés) y para solicitar una copia de su informe de ayuda para estudiantes.

## 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 Internet, sin embargo, estos sitios web no sustituyen las formas tradicionales y comprobadas de búsqueda de empleo, tales como: tener interacción con otras personas, organizaciones comerciales y asistir a entrevistas.

## Agencias de empleo

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 con avisos publicitarios que parecen una oferta de trabajo.
- Promociones de trabajos gubernamentales "no publicados anteriormente". Todos los empleos federales se anuncian al público en inglés en [www.usajobs.opm.gov](http://www.usajobs.opm.gov).

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, así como en la



Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90), 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. 80).

## 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:

## 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 su sigla en inglés).

Visite el sitio web en español [www.osha.gov/pls/oshaw7/eComplaintForm\\_sp.html](http://www.osha.gov/pls/oshaw7/eComplaintForm_sp.html) o llame a la línea gratuita 1-800-321-6742 (para español presione el 2).

Por lo general, usted no tiene derecho a negarse a trabajar debido a condiciones inseguras. Si lo hace y su empleador lo despidió 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.

- ¿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?
- ¿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

## Sus derechos como empleado

Existen leyes federales que prohíben la discriminación en el empleo por raza, color, religión, sexo u origen nacional. La Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo ([www.eeoc.gov/spanish](http://www.eeoc.gov/spanish)) se encarga de hacer cumplir estas leyes. Si usted considera que ha sido víctima de discriminación puede presentar una queja ante la comisión.

La Junta Nacional de Relaciones del Trabajo (JNRT) controla la aplicación de la Ley Nacional de Relaciones del Trabajo que gobierna las relaciones entre las empresas, los sindicatos y los trabajadores. Si usted tiene una pregunta sobre su trabajo o un problema laboral visite el sitio web [www.nlrb.gov/publications/espanol.aspx](http://www.nlrb.gov/publications/espanol.aspx).

Si usted tiene una pregunta sobre su elegibilidad para trabajar en los Estados Unidos ya sea como trabajador temporal, permanente o para conseguir una autorización de empleo, visite el sitio web del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos ([www.uscis.gov/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es)).

## Trabajos de comprador misterioso

Los empleos como comprador misterioso o cliente secreto pueden parecer una forma fácil de ganar dinero, pero muchos estafadores se aprovechan de estos tipos de trabajo. Según la Comisión Federal de Comercio (FTC), algunas estafas requieren que usted pague una cuota inicial para trabajar. Otras compañías inescrupulosas le enviarán un cheque de cajero falso para depositar y luego le darán instrucciones de enviar la mayor parte del dinero a alguna dirección diferente y destinar solamente una pequeña cantidad para su recorrido de compras. Sin embargo, cuando su banco descubre que el cheque depositado no es legal, usted será responsable de pagar el valor total del cheque.

Algunas reglas para tener en cuenta:

- Una compañía de buena reputación no le pedirá que pague un adelanto para trabajar para ellos como comprador.
- No deposite cheques de cajero que usted reciba de compañías que usted no conoce.
- Desconfíe de anuncios buscando compradores misteriosos.
- Tenga mucho cuidado con compañías que venden directorios de trabajos de compradores misteriosos. Usted puede obtener buena información en librerías, bibliotecas o la Asociación de Proveedores de Compras Misteriosas ([www.mysteryshop.org](http://www.mysteryshop.org), en inglés)
- El pago en los trabajos como comprador misterioso es muy limitado. Es un trabajo de medio tiempo en el mejor de los casos y la compañía le enviará su pago solo después de que usted haya completado el trabajo asignado y un formulario de evaluación.

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. Estas son algunas de las preguntas a considerar:

- ¿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 productoatraiga una base grande de clientes?
- ¿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 de 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 y la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90), tanto del lugar de residencia del 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.

## Centros de cuidado infantil

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.

Algunas fuentes de información útiles son:

- El portal [www.childcare.gov](http://www.childcare.gov) del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU., ofrece enlaces e información en español ([www.childcare.gov/xhtml/links/g\\_1/t\\_9.html](http://www.childcare.gov/xhtml/links/g_1/t_9.html)) para padres y proveedores de servicio.
- Child Care Aware es una organización sin fines de lucro que ayuda a los padres a encontrar servicios para el cuidado de los niños en su comunidad. Tiene un sitio web en español ([www.childcareaware.org/sp](http://www.childcareaware.org/sp)) y una línea de información gratuita 1-800-424-2246.
- National Association for the Education of Young Children (NAEYC) es una organización que está dedicada a mejorar la calidad de los programas para 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](http://www.naeyc.org) (en inglés) o a través de su línea gratuita 1-800-424-2460.

## Inmigración

Usted mismo puede preparar y presentar su solicitud o petición ante el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS, por su sigla en inglés). Esta agencia tiene un sitio web en español ([www.uscis.gov/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es)) que ofrece información y formularios de inmigración. Si usted considera que necesita ayuda también puede utilizar los servicios de un abogado o de un representante autorizado de una organización de inmigración reconocida por la Junta de Apelaciones de Inmigración (BIA, por su sigla

en inglés). Lea la sección “Consejos para escoger un abogado” (pág. 71). Si no tiene suficiente dinero para obtener ayuda legal, existen algunas opciones de ayuda a bajo costo o gratuitas. Antes de contratar los servicios de un abogado o representante tenga en cuenta lo siguiente:

- El abogado debe tener licencia y cumplir con los reglamentos de los colegios de abogados de los Estados Unidos y no debe estar bajo ninguna orden judicial que restrinja su desempeño como abogado.
- El representante autorizado debe trabajar para una organización de inmigración reconocida por la Junta de Apelaciones de Inmigración (BIA, por su sigla en inglés) para ofrecer asesoramiento legal en asuntos migratorios. Los representantes autorizados 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](http://www.usdoj.gov/eoir/statspub/accreditedreproster.pdf).
- 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 ([www.usdoj.gov/eoir/probono/states.htm](http://www.usdoj.gov/eoir/probono/states.htm)). Esta 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 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 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.** 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 inmigratorio, no podrá cambiar esa situación con la ayuda de un abogado o representante 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

## Sitio oficial del Servicio de Ciudadanía e Inmigración

Hay sitios web que aparentan ser del Gobierno de los EE. UU. pero no lo son. 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 los Estados Unidos), sellos o logotipos oficiales, así como enlaces a 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. Recuerde que [www.uscis.gov/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es) es el sitio oficial en español del Servicio de Ciudadanía e Inmigración (pág. 86). Si tiene alguna pregunta, llame gratis al Centro Nacional de Atención al Cliente del USCIS al 1-800-375-5283 (para español presione el 2). Este centro cuenta con personal que puede contestar en español preguntas generales o sobre procedimientos. No se le podrá dar información sobre un caso en particular por teléfono.

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, ni firme documentos que contengan declaraciones falsas o información imprecisa. Asegúrese de haber comprendido lo que está firmando.

Si cree que ha sido víctima de una estafa relacionada con la inmigración llame al Servicio de Ciudadanía e Inmigración 1-800-375-5283 (para español presione el 2).

## Lotería de visas de diversificación o tarjetas verdes

El Departamento de Estado realiza anualmente el Programa de Visados de Diversificación que consiste en una lotería para otorgar visas de residente permanente, conocidas como tarjetas verdes, a personas que provienen de países de escasa afluencia migratoria a los Estados Unidos. Para participar, las personas tienen que provenir de un país elegible y cumplir con un requisito de educación o experiencia laboral.

La mejor manera de protegerse contra el fraude es comprender cómo funciona la lotería del Departamento de Estado:

- **No se cobra ningún cargo por participar en la lotería.** Usted puede inscribirse únicamente a través del sitio web del Departamento de Estado ([www.dvlottery.state.gov](http://www.dvlottery.state.gov), en inglés). Será necesario que complete un formulario y adjunte fotografías digitales en el formato que se especifica. Una vez que presente su solicitud para la lotería, el Departamento de Estado le confirmará que fue recibida.
- **Los solicitantes pueden encargar a otra persona que haga la presentación en su nombre** o contratar los servicios de una compañía o abogado, pero esa persona deberá seguir el mismo procedimiento y su probabilidad de ser seleccionado es la misma.
- **Presente solamente una inscripción.** Si usted u otra persona presenta más de una solicitud de inscripción en su nombre, será descalificado.
- **La selección de los participantes se hace al azar.** **Los cónyuges elegibles para la lotería DV pueden inscribirse separadamente;** el cónyuge "perdedor" puede ingresar al país bajo la Visa de Diversidad "ganadora" del otro cónyuge. Esta es la única forma legal de aumentar significativamente su probabilidad de ingresar a EE. UU. a través de la lotería DV.

## 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. Muchas tarjetas de identificación que supuestamente lo ayudarán a conseguir trabajo son ilegales. Tenga también cuidado con los anuncios que ofrecen licencias internacionales para conducir ya que no son una alternativa legal a la licencia de conducir que emite cada estado. Para más información visite [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt108.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt108.shtm).

- **A los seleccionados se les notificará solo por correo y NO por e-mail.** Las cartas de notificación contienen instrucciones e información sobre las tarifas requeridas para inmigrar a los Estados Unidos.

El Departamento de Estado aconseja enérgicamente a los solicitantes a completar la solicitud sin la ayuda de quienes se publicitan como "consultores de visados", "agentes de visados" o cualquier otra persona o entidad que ofrezca presentar la solicitud a favor del solicitante.

Algunas compañías y abogados ofrecen engañosamente sus servicios asegurando que:

- Están afiliados al Gobierno de los EE. UU.
- Poseen 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.
- Incluso 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 poner su propia dirección en lugar de la de los solicitantes para, en caso de ser seleccionado el solicitante, recibir la notificación y luego exigir dinero por entregarla.

## Internet

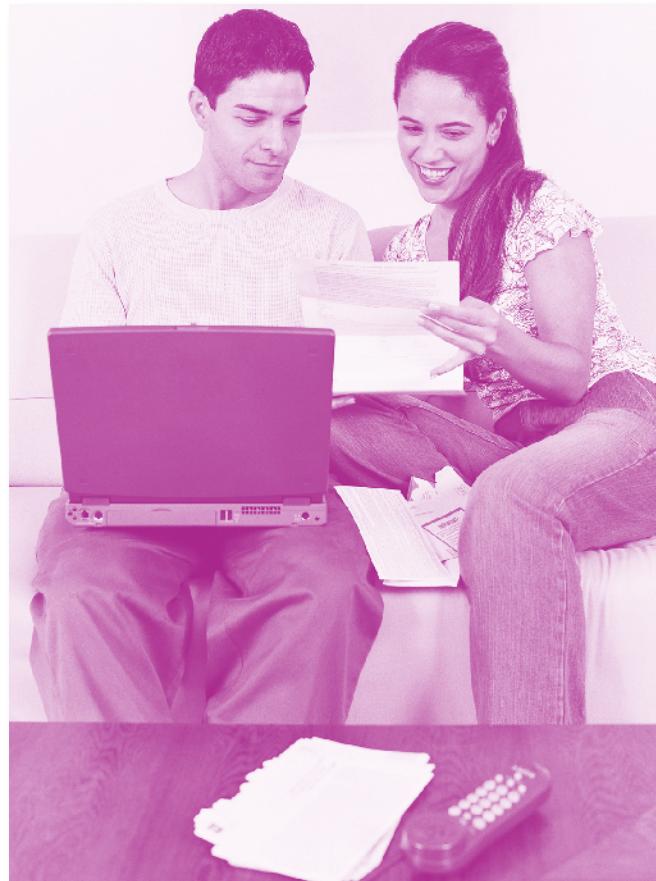
### Proveedores de servicio de Internet

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, como por ejemplo AOL, MSN, Time Warner Cable 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 de Internet son limitados, debería comenzar con uno de los proveedores más conocidos. Por lo general, estos 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 siete 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 usted solo piensa utilizar Internet para revisar su e-mail y visitar sitios web le será suficiente tener una conexión telefónica. Sin embargo, la mayoría de las personas también desea bajar música, programas de televisión o ver videos. Para estos servicios necesitará un sistema de acceso a Internet de banda ancha 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 telefónico ¿tienen disponible un número de teléfono local o línea gratuita para conectarse?



- **Acceso inalámbrico.** ¿Puede conseguir acceso inalámbrico para las otras computadoras de su casa?
- **E-mail.** ¿Cuántas cuentas de e-mail incluye el servicio? ¿Cuál será el límite de almacenaje de su casilla? ¿Cuántos días le guardan su e-mail?
- **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 e-mail que usted desee?
- **Asistencia técnica.** ¿Qué tipo de asistencia técnica ofrecen: teléfono, e-mail, chat, 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 el e-mail basura? ¿Ofrecen protección antivirus y algún servicio para mensajes instantáneos y salas de chat?
- **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 e-mail adicionales?

## 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

### No confíe en los e-mails masivos

Muchos e-mails masivos contienen falsas alarmas, solicitudes engañosas de donaciones u ofertas ficticias de dinero y regalos. Usted puede verificar la validez de prácticamente cualquier e-mail masivo en [www.Snopes.com](http://www.Snopes.com) (en inglés). No reenvíe un e-mail a no ser que esté seguro de que contiene información verídica. Dichos e-mails no solo confunden a quienes los reciben, sino que a menudo son usados para recopilar direcciones de e-mail para quienes se dedican a enviar e-mail basura.

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 un título que enmascare de qué se trata.

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.
- Utilice un buen programa antiespía.
- Cierre su conexión cuando no la esté usando.
- Use un antivirus eficaz y actualícelo regularmente.
- Hable con su familia sobre el intercambio de archivos.

Para obtener información más completa sobre redes P2P, visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov).

## Derechos 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 algunas copias para sus amigos, preste discos, distribuya y/o descargue software pirateado 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 su contra, podría impedirle inmediatamente que use su software y también solicitarle el pago de una compensación monetaria por daños y perjuicios. 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](http://www.cybercrime.gov) (en inglés), un sitio patrocinado por el Departamento de Justicia, o [www.bsa.org](http://www.bsa.org) (en inglés), un sitio dedicado a combatir la piratería en Internet administrado por la Alianza de Empresas de Software.

## Cómo prevenir el fraude en Internet

Gracias a Internet, usted puede comprar libros, ropa o electrodomésticos, bajar música y revisar el balance de la cuenta bancaria las 24 horas del día. Sin embargo, la otra cara de Internet es que puede ser vulnerable al acceso de estafadores, piratas ciberneticos y ladrones de identidad. Para protegerse y navegar en línea con seguridad, adopte estas medidas prácticas:

**Identifique al vendedor.** Si no lo conoce, investigue un poco.

- Los sitios web de las empresas proporcionan información en una sección llamada "Sobre nosotros". Algunos vendedores por Internet participan en programas como BBBOnLine ([www.bbb.org/online](http://www.bbb.org/online), en inglés) que ayudan a resolver

## Privacidad en los sistemas de redes sociales

La popularidad de sitios sociales como Facebook, Twitter, hi5 y LinkedIn ha incrementado dramáticamente durante el último año. Estos sitios han facilitado estar conectados y en comunicación con familiares y amigos en todo el mundo y permite exponer la información personal que usted provee en sus páginas de perfil. Tenga cuidado porque su privacidad está en riesgo. Lamentablemente hay personas inescrupulosas que pueden intentar robar su información personal. Aquí tiene algunos consejos de configuración de Internet para proteger su privacidad:

- Mantenga su información de contacto privada.
- Ponga un límite sobre qué buscadores de Internet pueden ver sus datos.
- Controle quién puede mirar sus fotos.
- Cree varias listas de "amigos" para controlar quiénes pueden ver información particular acerca de usted.
- Sea precavido con sus actualizaciones de estatus.
- Trate de no publicar el lugar donde usted se encuentra en cada momento.

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.

- Consulte en las oficinas de consumidores estatales y/o locales.
- Otra forma de verificar la confiabilidad de los vendedores por Internet es consultando los comentarios de otros consumidores. Visite [www.bizrate.com](http://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.** No dé sus datos personales como respuesta a un e-mail, ventana emergente o un sitio web al que llegó desde un enlace de su e-mail u otra página web.

- Tome su tiempo y resista cualquier insistencia de que debe actuar enseguida para mantener su cuenta abierta o para aprovechar una oferta especial.
- Use programas antivirus y antiespías, así como cortafuegos, y actualícelos regularmente.
- Proteja sus contraseñas. Asegúrese de que sean complejas y no las comparta con nadie. Memorícelas.
- Respalde los archivos más importantes. Cópielos en otra computadora o en una unidad de memoria USB. Si derrama el café en su computadora portátil, estará contento de haber hecho este respaldo.

Sepa a quién contactar si tiene algún problema en Internet. Reporte cualquier sospecha de fraude a su banco, compañía de tarjeta de crédito o autoridad pertinente.

La Comisión Federal de Comercio (pág. 80) ofrece consejos para ayudarlo a hacer su computadora más segura, prevenir el fraude por Internet y proteger su información personal. Visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov) para mayor información. Para mantenerse informado sobre las amenazas ciberneticas más recientes, inscríbase para recibir las alertas del Departamento de Seguridad Nacional en [www.US-CERT.gov](http://www.US-CERT.gov) (en inglés).

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

- GetNetWise ([www.getnetwise.org](http://www.getnetwise.org), en inglés) es un servicio público patrocinado por corporaciones de la industria de Internet y organizaciones de interés público que contribuyen a garantizar experiencias

educativas y de entretenimiento más seguras y constructivas a los usuarios de Internet.

- Internet Keep Safe Coalition ([www.iKeepSafe.org](http://www.iKeepSafe.org), en inglés) es una coalición que incluye gobernadores y primeras damas, la Asociación Médica Americana, la Academia Americana de Pediatría y otras asociaciones dedicadas a hacer cumplir la ley en beneficio de la salud y la seguridad de los niños en su uso de Internet. La organización provee herramientas y orientación sobre protección y el uso apropiado de la tecnología de computación.
- Desde su sitio web [www.staysafeonline.org](http://www.staysafeonline.org), la organización sin fines de lucro National Cyber Security Alliance ofrece herramientas y fuentes de información para que usuarios domésticos, pequeños negocios y centros de enseñanza se mantengan protegidos mientras usan Internet.
- Staysafe ([www.staysafe.org](http://www.staysafe.org), en inglés) es un sitio educativo dirigido a ayudar a los consumidores a comprender los aspectos positivos de Internet, así como a instruirlos en temas de seguridad en línea.
- Wired Safety ([www.wiredsafety.org](http://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, así como sobre privacidad, seguridad y uso responsable de la tecnología. Wired Safety es la organización matriz de [Teenangels.org](http://Teenangels.org) (en inglés), un grupo de adolescentes y preadolescentes especialmente adiestrados por la Oficina Federal de Investigaciones para promover la privacidad y seguridad en Internet.

### **TRUSTe: Un sello de seguridad en Internet**

Busque el sello de privacidad TRUSTe en los sitios web que usted visita. Este sello ayuda a los consumidores a identificar las compañías que promueven privacidad y seguridad en Internet. Estas compañías también ofrecen consejos de privacidad para consumidores y resolución de disputas para personas que tengan problemas de privacidad con algún sitio aprobado por TRUSTe.



### **“Phishing” es un creciente problema**

Se llama “phishing” al uso de e-mails 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 e-mails de “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 e-mail. En caso de duda, comuníquese directamente con la compañía y nunca responda a e-mails que aseguran que es necesario que usted actualice su información de tarjetas de crédito u otro tipo de información personal.

### **E-mail basura o “spam”**

El e-mail basura no sólo es indeseable, sino que puede ser ofensivo. Muchas veces se trata de contenido pornográfico que causa numerosas quejas de los consumidores. Para disminuir la cantidad de e-mails basura que usted recibe, dificúltelles la tarea de obtener y utilizar su dirección de e-mail a las personas que envían este tipo de mensajes.

- No use una dirección de e-mail obvia como: JuanPerez@isp.com. En lugar de eso, use números u otros dígitos, como por ejemplo, Juan9ere5@isp.com.
- Utilice una dirección de e-mail 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 desecharable en [www.spammotel.com](http://www.spammotel.com). Si una dirección atrae demasiados e-mails basura, deshágase de ella y cree una nueva.
- No publique su dirección de e-mail en un sitio web de uso público. Las personas que envían e-mails basura 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 de este.
- Al suscribirse a cualquier servicio en Internet, revise si en el formulario hay casillas que ya están seleccionadas, ya que frecuentemente conceden permiso al sitio o a sus socios comerciales para contactarlo.
- No haga clic en el enlace “cancelar suscripción” de un e-mail que no conoce, a menos que usted confíe en el remitente. Estas acciones le permiten al remitente verificar su existencia.
- No reenvíe nunca las cartas en cadena, peticiones, ni alertas de virus. Aunque su último remitente sea una persona que usted conoce, no sabe quién originó esta

cadena y puede tratarse de un truco para recopilar direcciones.

- Deshabilite la “vista previa” de su e-mail. Esto evita que el e-mail basura le informe al remitente que usted lo ha recibido.
- Elija un proveedor de servicio de Internet que filtre los e-mails. Si usted recibe una gran cantidad de e-mails basura, puede que su proveedor no esté filtrándolos correctamente.
- Utilice programas para bloquear los e-mails basura. A menudo, los navegadores de Internet incluyen opciones de filtro. También puede adquirir programas especiales que realicen esta tarea.
- Reporte los e-mails basura. Avise a su proveedor de servicio de Internet (ISP) que hay e-mail basura que está escapando a sus filtros. La Comisión Federal de Comercio (FTC) también desea información sobre los “e-mails comerciales no solicitados”. Reenvíe el e-mail basura a [uce@ftc.gov](mailto:uce@ftc.gov).

## Inversiones

Si usted ya ha pagado el saldo de su tarjeta de crédito y tiene una meta financiera en mente, como ahorrar para su retiro, pagar para la universidad o comprarse una casa nueva, entonces le corresponde ponerse a hacer la tarea y averiguar cómo invertir su dinero. Actualmente, los inversionistas disponen de una amplia variedad de opciones: acciones, bonos, fondos comunes de inversión, valores del tesoro (incluyendo bonos de ahorro), 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 tiene algún grado de riesgo. Muchos valores no están asegurados por el Gobierno federal, incluso si usted los adquiere por



## 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. Desconfíe de toda persona que le diga que es asesor financiero y no tenga una 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. 79). Puede llamar gratis al 1-800-732-0330 o visitar el sitio web [www.sec.gov/investor/espanol/reclamacion.shtml](http://www.sec.gov/investor/espanol/reclamacion.shtml).

medio de un banco o de una unión crediticia que ofrece 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 ganancia puede esperar de 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 tendrá 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 a su inversión?** En cualquier inversión, siempre existe el riesgo de no recuperar su capital 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. 24 para más información sobre las agencias que regulan las instituciones financieras o comuníquese con la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 81). 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.

- **¿Tienen ventajas impositivas ciertas inversiones?** 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. Para algunos 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.

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

## ATENCIÓN

### 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 impresa como 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 de términos y condiciones exigidos por las leyes federales son solo 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 privilegiada.
- Utiliza palabras como "garantizado", "rentable", "oferta limitada" o "tan seguro como un CD".
- Dice que es una inversión aprobada como fondo de retiro o sugiere tener la aprobación del Servicio de Impuestos Internos.
- Dice que las inversiones en los paraísos fiscales están exentas de impuesto y son confidenciales.

[www.sec.gov/edgar.shtml](http://www.sec.gov/edgar.shtml) (en inglés). Usted también puede llamar gratis a la Comisión de Bolsa y Valores al 1-877-732-0330 para obtener material gratuito y alertas de inversión o para saber cómo presentar una queja. La Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera (FINRA, por su sigla en inglés) también ofrece información del mercado actualizada a través de Centro de Datos de Mercado en [www.finra.org/marketdata](http://www.finra.org/marketdata) (en inglés).

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

- Standard & Poor's ([www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com), en inglés)

- Moody's Investors Services ([www.moodys.com](http://www.moodys.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* (todas en inglés). Si quiere comparar los gastos, visite la herramienta de análisis de costos de la Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera en [www.finra.org](http://www.finra.org).

## Inversión por Internet

Actualmente es posible comprar y vender acciones por Internet utilizando una variedad de corredores de bolsa que cobran bajas tarifas. Sin embargo, el precio de las acciones puede subir o bajar en un instante. Hacer estas transacciones por Internet es fácil y rápido, pero invertir por Internet toma su tiempo. Antes de negociar en la bolsa de valores, tome estas medidas para aprender a limitar sus pérdidas en este impredecible mercado:

- Conozca lo que está comprando.
- Entienda por qué está comprando o vendiendo.
- Esté consciente de lo rápido que cambian las condiciones en los mercados volátiles.

Para más información sobre las inversiones por Internet y cómo escoger un corredor, visite el sitio web de la Comisión de Bolsa y Valores ([www.sec.gov/investor/espanol.shtml](http://www.sec.gov/investor/espanol.shtml)).

## Protéjase estableciendo un límite a sus inversiones

Una de las mejores maneras de evitar comprar o vender acciones a un precio muy alto o muy bajo es establecer una orden límite en lugar de una orden a precio de mercado.

- Una orden límite es una orden que establece un precio determinado de compra o de venta. Este tipo de orden lo protege porque solo puede realizarse al precio límite que usted estableció.
- Una orden de mercado no le permite controlar el precio con el que se realiza la orden.

## 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?
- ¿Tiene 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

Tipo de inversión	¿Qué es?	Nivel de riesgo
Mercado de valores	Fondos de inversión que se invierten en bonos a corto plazo. Usualmente paga más intereses que una cuenta de ahorro pero no tanto como un certificado de depósito.	Bajo riesgo.
Bonos y fondos de bonos	También conocidos como títulos de renta fija porque la renta que pagan se fija al momento de la venta. Los bonos y fondos de bonos invierten en obligaciones de deuda de empresas o del Gobierno.	Bajo riesgo.
Fondos índice	Inversión en un índice de un mercado determinado, como el S&P 500 o el Russell 2000. Un fondo índice es gestionado de forma pasiva y simplemente refleja el resultado de los índices de acciones o bonos designados.	El nivel de riesgo depende del fondo índice en el que se invierte. Por ejemplo, un fondo índice de bonos tiene un riesgo menor que un fondo índice de un mercado internacional emergente.
Acciones	Las acciones representan una parte de una compañía. Cuando el valor de la compañía sube o baja, también lo hace el valor de las acciones.	Mediano a alto riesgo.
Fondos de inversión	Inversión en una variedad de valores, que pueden incluir acciones, bonos y/o mercado de valores. Los costos y objetivos varían.	Los niveles de riesgo varían de acuerdo a las inversiones. Lea el prospecto para entender el riesgo.

trayectoria de la persona en cuestión. Visite [www.nasaa.org](http://www.nasaa.org) (en inglés) para ponerse en contacto con la oficina reguladora de valores de su estado.

- ¿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](http://www.sec.gov/investor/brokers.htm), en inglés) y por la Asociación Nacional de Corredores de Bolsa ([www.nasd.com](http://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? ¿Reciben ellos alguna comisión de la empresa por venderle a usted un producto en particular?
- ¿Cuáles son los gastos de establecimiento y mantenimiento de su cuenta?

Otras organizaciones que pueden ayudarlo son las siguientes:

- [www.Bankrate.com](http://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](http://www.Validea.com) (en inglés) 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 a los consumidores en la página en español [www.cftc.gov/customerprotection/fraudawarenessandprevention/avisoalconsumidor.html](http://www.cftc.gov/customerprotection/fraudawarenessandprevention/avisoalconsumidor.html). 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, así como para presentar una queja, contacte a la Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía (pág. 79).
- Tanto la Asociación Nacional de Corredores de Bolsa ([www.nasd.com](http://www.nasd.com), en inglés) como la Asociación Nacional de Futuros ([www.nfa.futures.org](http://www.nfa.futures.org), en inglés) pueden ofrecer valiosa información.

## Proteja su identidad y privacidad

Los ladrones de identidad son cada vez más sofisticados. 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.

### Consejos para prevenir el robo de identidad

- No lleve su tarjeta del Seguro Social en su billetera ni la escriba en sus cheques. Sólo dé el número cuando sea absolutamente indispensable.
- Mantenga en secreto su PIN. Nunca escriba el PIN en una tarjeta de crédito o débito, ni en un trozo de papel que guarde en su billetera.
- 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.
- 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.
- Esté atento a sus ciclos de facturación. Una factura faltante podría significar que un ladrón se ha apropiado de su cuenta.
- Guarde sus recibos. Solicite todas las copias de los comprobantes de compra aunque hayan sido anulados por algún error. Revise que no haya ninguna transacción no autorizada.
- Rompa o triture los recibos, ofertas de crédito, estados de cuenta, tarjetas vencidas, etc. que ya no necesita para evitar que los ladrones encuentren información en la basura.
- Guarde su información personal en un lugar seguro tanto en casa como en el trabajo. No la deje a la vista.
- No responda a ofertas no solicitadas que le piden su información por correo, teléfono o Internet.

Si usted cree que una persona, agencia u organización amparada bajo la reglamentación de privacidad de HIPAA violó los derechos de privacidad de su información médica o cometió otra violación de la reglamentación de privacidad, puede presentar quejas por escrito ante la Oficina para los Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales (pág. 85).



- Instale un cortafuegos y programas de protección antivirus en su computadora personal.
- Controle su reporte crediticio una vez al año. Revíselo con mayor frecuencia si cree que alguien ha obtenido acceso a su información bancaria. Lea “Informes de crédito” (pág. 17).

## Denuncie el robo de identidad

Si usted es víctima de robo de identidad o sospecha serlo, siga los siguientes pasos:

- Comuníquese con todas las instituciones financieras donde usted tiene una cuenta. Llame al número que aparece en el estado de cuenta o en la parte de atrás de su tarjeta de crédito o débito.
- Presente una denuncia ante la estación de policía de su localidad. Conserve una copia del reporte, ya que le será útil para certificar su caso ante los acreedores y comerciantes minoristas.
- Póngase en contacto con las oficinas de informes de crédito y solicite que establezcan una alerta de fraude en su cuenta, de manera que los comerciantes sean advertidos de no otorgar nuevos créditos sin su aprobación.

Para ayudar a las víctimas de robo de identidad, la Comisión Federal de Comercio ha puesto un formulario en Internet de la Declaración Jurada de Robo de Identidad ([www.ftc.gov/bcp/edu/resources/forms/s-affidavit.pdf](http://www.ftc.gov/bcp/edu/resources/forms/s-affidavit.pdf)), que usted puede utilizar para denunciar el delito a la mayoría de las partes implicadas. También puede solicitar una copia del formulario llamando a la línea gratuita 1-877-438-4338. Para español presione el 2. 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 [www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/en-espanol](http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/en-espanol) 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 el Robo

## Proteja a los niños en Internet

La Ley de Protección de la Privacidad Infantil 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/topics/kids-privacy.aspx](http://www.alertaenlinea.gov/topics/kids-privacy.aspx).

de Identidad en su sitio web [www.idtheftcenter.org/artman2/publish/span\\_fact/index.shtml](http://www.idtheftcenter.org/artman2/publish/span_fact/index.shtml).

## Proteja su privacidad

Hoy en día es fácil y rápido conseguir aprobación de crédito, transferir dinero de una cuenta a otra, renovar la licencia de conducir u obtener una receta médica para la farmacia. Sin embargo, una desventaja de esta comodidad es que hay muchas oportunidades para que su información corra el riesgo de ser cambiada, robada o reportada incorrectamente. Para proteger su privacidad siga estos consejos:

- 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 estos le ofrecen el nivel de privacidad que usted desea.
- Pregunte qué tipo de información será recopilada y de qué manera será utilizada.
- 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 retirar el producto del mercado. 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 en el teléfono, en Internet y en otras circunstancias.

Infórmese en la oficina de protección al consumidor de su estado o localidad (pág. 89) sobre si existe alguna ley estatal que lo ayude a proteger su privacidad. Algunas compañías y grupos industriales también han

## Seguro contra el robo de identidad

Estas pólizas son más valiosas para la compañía que las vende que para usted. Antes de comprar uno de estos planes de protección de crédito, lea la letra pequeña. Usted puede estar en una mejor situación siguiendo los consejos de prevención que ofrecemos aquí y, en caso de convertirse en víctima de fraude, reportarlo usted mismo. Muchas compañías y autoridades del orden público solo van a tratar con usted (en lugar de con una compañía de seguro que lo represente). Vea también “Seguro contra el robo de identidad” (pág. 50).

adoptado voluntariamente normas para hacer frente a inquietudes relacionadas con la privacidad.

## Privacidad financiera

La Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 81) y otras agencias federales que regulan las instituciones financieras exigen a los bancos, compañías de seguros, agencias de correedores de bolsa y ciertos negocios que comparten información financiera, que comuniquen al público sus normas de privacidad. Ellos deben brindarle esta información cuando usted abre una cuenta y, a partir de ese momento, al menos una vez al año. Dicha comunicación 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 ofrecerán 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 solo puede obtener su informe de crédito si usted lo autoriza por escrito. Para más información sobre sus derechos según esta ley federal y sobre cómo puede obtener una copia de sus informes de crédito, consulte la sección “Informes de crédito” (pág. 17).

## Privacidad médica

La información personal que uno le da a su médico también es compartida con compañías aseguradoras, farmacias, investigadores y empleadores, siguiendo reglamentos específicos. La privacidad de su historia clínica está protegida por ley federal (Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos) o HIPAA por su sigla en inglés, la cual:

- Define 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 ofrece excelente información detallada sobre la ley HIPAA en el sitio [www.dhhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets\\_spanish.html](http://www.dhhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets_spanish.html). También puede llamar al 1-800-368-1019 (para español presione el 2).

El Departamento de Información Médica (MIB, por su sigla 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 que aparece allí es correcta. Escriba a MIB, Inc., 50 Braintree Hill Park, Suite 300, Braintree, MA 02184-8734 o llame a la línea gratuita 1-866-692-6901. Se cobra un cargo por obtener una copia de su expediente.

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

## Privacidad en Internet

Además de seguir los consejos generales de protección de privacidad, asegúrese de solo utilizar sitios web con políticas de privacidad aceptables.

- Busque la política 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.
- Busque señales que le indiquen que está usando un sitio web seguro. Un sitio seguro codifica la información personal para que esta no pueda ser interceptada fácilmente. Estas señales incluyen una notificación en pantalla diciendo 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 la privacidad son los maliciosos programas espía que se introducen en su computadora durante la descarga de protectores de pantalla, juegos, música y otras aplicaciones. Los programas espía envían información a un tercero sobre lo que usted hace en Internet, usualmente para atacarlo con anuncios no solicitados o ventanas emergentes. Navegadores como Internet Explorer y Firefox, así como buscadores como Google le permiten bloquear las ventanas emergentes. Usted deberá instalar programas antiespías para acabar con

esta amenaza a su privacidad. Para más información lea la sección “Internet” en la pág. 33.

## 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 visitar los sitios web de las agencias federales. Esta información debe complementar, no reemplazar, la información que reciba de un médico. Presentamos aquí algunos sitios web que, por lo general, son reconocidos como fuentes confiables de información:

- Los sitios web [www.healthfinder.gov/espanol](http://www.healthfinder.gov/espanol) y [www.medlineplus.gov/spanish](http://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](http://www.cdc.gov/spanish) con información sobre temas 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.
- HealthMetrix Research Inc. tiene un sitio web independiente ([www.medicarenewswatch.com/spanish/spanindex.html](http://www.medicarenewswatch.com/spanish/spanindex.html)) que ofrece noticias sobre Medicare.
- La Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI, por su sigla en inglés) tiene un sitio web ([www.nami.org](http://www.nami.org), haga clic donde dice “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 (para español presione el 2).

## Cómo 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 suministrarte esta información.
- Verifique si están certificados por la junta en la especialidad pertinente. Visite los sitios web en inglés de la Asociación Médica Estadounidense ([www.ama-assn.org](http://www.ama-assn.org)) o llame gratis al 1-800-621-8335 y pida una

operadora en español) y de la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([www.abms.org](http://www.abms.org)).

- 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 informan los porcentajes de éxito y la cantidad de procedimientos realizados por las clínicas de fertilidad en [www.cdc.gov/spanish](http://www.cdc.gov/spanish) o llame al 1-800-232-4636. 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](http://www.docboard.org) y [www.healthcarechoices.org](http://www.healthcarechoices.org). También existen sitios web que ofrecen esa información por un costo como [www.Docinfo.org](http://www.Docinfo.org) y [www.checkbook.org](http://www.checkbook.org) (en inglés).

Visite [www.healthfinder.gov/espanol](http://www.healthfinder.gov/espanol) para más información sobre los proveedores de cuidados de salud.

## Para presentar una queja

Si tiene una queja sobre los servicios médicos que ha recibido de su médico, usted puede presentar una queja a la junta médica de su estado. Visite el sitio web [www.fsmb.org/directory\\_smb.html](http://www.fsmb.org/directory_smb.html) (en inglés) para encontrar un directorio completo de la Federación de Juntas Médicas Estatales. También puede llamar a la Federación al 817-868-4000 para que le den el número de la junta médica de su estado.



## Cómo seleccionar una institución de cuidado médico

Existen sitios web que lo pueden ayudar 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](http://www.usnews.com), [www.checkbook.org](http://www.checkbook.org) y [www.healthgrades.com](http://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 estas organizaciones para verificar si cumplen con las normas establecidas. En [www.jcaho.org](http://www.jcaho.org) (en inglés) 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 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:

- El Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU. le permite comparar las instituciones en diversos estados. Visite [www.medicare.gov/Spanish/Overview.asp](http://www.medicare.gov/Spanish/Overview.asp) y haga clic en "Compare Asilos de

### Examine las instalaciones médicas locales

Obtenga estadísticas sobre instalaciones médicas en los siguientes sitios:



- [www.hcup.ahrq.gov](http://www.hcup.ahrq.gov) (en inglés) es un sistema de consultas gratuito por Internet que proporciona acceso a estadísticas de salud e información sobre permanencia en hospitales a nivel nacional, regional y estatal.
- [www.GobiernoUSA.gov](http://www.GobiernoUSA.gov) ofrece información sobre enfermedades, prevención e investigación. También puede llamar gratis al 1-800-333-4636. Para español presione el 2.
- [www.aha.org](http://www.aha.org) es el sitio web en inglés de la Asociación Americana de Hospitales.
- [www.citizen.org](http://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.

Ancianos" o llame al 1-800-633-4227. Para español presione el 2.

- Eldercare Locator ([www.eldercare.gov](http://www.eldercare.gov)), otro servicio del Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU., ofrece información y servicios a quienes buscan recursos de ayuda a nivel local y estatal para personas de la tercera edad.
- La Asociación Americana de Asilos y Servicios para los Ancianos ([www.aahsa.org](http://www.aahsa.org), en inglés) es un grupo que representa a muchas organizaciones sin fines de lucro que ofrecen servicios a las personas de la tercera edad.
- La Federación de Servicios de Asistencia en la Vida Diaria de Estados Unidos ([www.alfa.org](http://www.alfa.org), en inglés) representa a instituciones con y sin fines de lucro de asistencia en la vida diaria. Su línea telefónica es 703-894-1805.
- La Comisión para la Acreditación de Instalaciones para Rehabilitación ([www.carf.org](http://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 farmacéutico si un medicamento genérico sería apropiado para su caso. Los medicamentos genéricos usualmente cuestan menos que los de marca. Muchas compañías de seguro utilizan un plan de copagos de múltiple nivel para los medicamentos con receta. Asegúrese de preguntar antes de llenar su solicitud para medicamentos con receta.
- Considere la posibilidad de pedir los medicamentos por correo o en una farmacia en Internet, especialmente si va a utilizar el medicamento a largo plazo. Estas opciones suelen resultar más económicas.

Un número cada vez mayor de consumidores está reemplazando una visita a la farmacia por una visita a Internet. Aunque algunas de estas farmacias ofrecen servicios genuinos de medicamentos con receta, también existen algunos sitios de dudosa honestidad que hacen de la compra de medicinas en Internet 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](http://www.nabp.net) (en inglés) o llame al 847-391-4406.

Una farmacia en Internet 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:

- Venden medicamentos sin pedir una receta.
- Venden medicamentos que no cuentan con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por su sigla en inglés).
- Promocionen curas rápidas.
- Relaten historias sobre “resultados sorprendentes”.

## Fraude con Medicare

El fraude con Medicare puede ocurrir cuando alguien se roba su número de Medicare para obtener servicio de cuidado médico, comprar medicamentos o enviar en su nombre facturaciones falsas a Medicare. Aquí hay algunas formas que puede utilizar para detener los fraudes con Medicare:

- Proteja sus números de Medicare y Seguro Social.
- Solo dé su número de Medicare a su médico u otros proveedores aprobados por Medicare.
- Cuelgue el teléfono a operadores de telemarketing que le pidan su número de Medicare o Seguro Social simulando representar a Medicare o bajo pretexto de conducir una encuesta de asistencia médica para la salud.
- Sospeche de ofertas de servicio médico gratis a cambio de su número de Medicare. Si es gratis no necesitan su número de Medicare.
- Revise sus estados de cuenta de Medicare para asegurarse de que no ha sido facturado por servicios no recibidos. Reporte los cargos dudosos a Medicare. Llame gratis al 1-800-633-4227 (para español presione el 2).
- Para más consejos sobre cómo prevenir los fraudes con Medicare, visite [espanol.hhs.gov/enes/dstopmedicrefraud/](http://espanol.hhs.gov/enes/dstopmedicrefraud/).

Si usted sospecha haber sido víctima de un fraude con Medicare, contacte al Inspector General llamando gratis al 1-800-447-8477 (para español presione el 2) o por e-mail [HHSTips@oig.hhs.gov](mailto:HHSTips@oig.hhs.gov).

Si usted sospecha que un sitio web determinado no es una farmacia con licencia, repórtelo y presente una queja ante la Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 83) en [www.accessdata.fda.gov/scripts/email/oc/buyonline/sp\\_buyonlineform.cfm](http://www.accessdata.fda.gov/scripts/email/oc/buyonline/sp_buyonlineform.cfm).

¿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 preguntas e información sobre medicamentos con receta aprobados, medicamentos de venta libre y medicamentos descontinuados, visite [www.accessdata.fda.gov/scripts/cder/drugsatfda](http://www.accessdata.fda.gov/scripts/cder/drugsatfda) (en inglés). Para información general sobre medicamentos, comuníquese con la Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 83).

## Cobertura de Medicare para medicinas con receta médica

Para ayudarlo a obtener los medicamentos recetados que usted necesita, Medicare ofrece cobertura para medicamentos con receta. 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 1-800-633-4227. 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, quizás pague una multa si decide unirse después. Si tiene ingresos y recursos limitados, puede obtener ayuda adicional para cubrir la prescripción de medicamentos a un costo reducido o gratis.

Para más información, contacte los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid (pág. 84).

## 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](http://www.medicare.gov/ Spanish/Overview.asp) y [www.medicarenewswatch.com](http://www.medicarenewswatch.com) (en inglés).

## Seguros

Fuentes generales de información sobre los seguros son el Instituto de Información sobre Seguros ([www.iii.org/insurance\\_topics/coverage/espanol](http://www.iii.org/insurance_topics/coverage/espanol) o llame al 1-800-331-9146), la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros ([www.insureuonline.org/espanol](http://www.insureuonline.org/espanol) o llame al 1-866-470-6242) y el departamento de seguros del estado en que reside ([www.naic.org/state\\_web\\_map.htm](http://www.naic.org/state_web_map.htm)).

Siga los siguientes consejos al comprar cualquier tipo de seguro, ya sea de vivienda, vida, auto o arrendamiento:

- Averigüe si el departamento de seguros de su estado brinda información relacionada con las compañías de seguros y las tarifas que cobran. Esta 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 en Internet como [www.insweb.com](http://www.insweb.com) (en inglés), pero tenga en cuenta que muchos servicios en Internet sólo

### ATENCIÓN

#### Estafas de seguro

- Si está comprando seguro por Internet asegúrese de que es un sitio web seguro (pág. 35). Busque el ícono de candado o un URL que comience con “https:” y nunca proporcione información personal si no confía en el sitio web.
- Desconfíe de aquellas personas que venden seguros de puerta a puerta y por teléfono.
- Tenga cuidado si luego de un accidente un desconocido se pone en contacto con usted para ofrecerle “dinero 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.

ofrecen los precios de algunas compañías. Un agente de seguros independiente que trabaja para varias aseguradoras en su localidad tal vez podría 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](http://www.ambest.com), en inglés), Standard & Poor's ([www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com), en inglés) y Moody's Investors Services ([www.moodys.com](http://www.moodys.com), en inglés) están disponibles en Internet 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](http://www.insureuonline.org/espanol)), 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 en [www.jdpower.com/insurance](http://www.jdpower.com/insurance) (en inglés).
- Una vez pagada la cuota inicial del seguro, asegúrese de obtener una póliza por escrito. Esto le indica que el agente ha enviado su pago inicial 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.

Si sospecha la posibilidad de un fraude, llame a la línea gratuita de la Oficina Nacional de Delitos Relacionados con Seguros al 1-800-835-6422. Para más información, visite [www.insurancefraud.org/spanish/fraud\\_backgrounder.htm](http://www.insurancefraud.org/spanish/fraud_backgrounder.htm) o [www.nicb.org](http://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.

#### Seguro de autos

Los requisitos varían de estado a estado. Consulte con la agencia que regula el seguro en su estado para saber cuáles son sus obligaciones, así como con aseguradoras para conocer sus pólizas.

Obtener varias cotizaciones de seguro para un vehículo puede ahorrarle cientos de dólares al año.

Otras formas de reducir el costo del seguro son las siguientes:

- Aumentar los deducibles en las coberturas completas 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 conducir y a las que tienen más de 25 ó 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 de seguridad como bolsas de aire.

También puede encontrar información valiosa para propietarios de autos en la sección "Autos" (pág. 6).

## Seguro de vivienda para propietarios e inquilinos

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 dispositivos de seguridad tales como cerrojos, detectores de humo, sistema de alarma, ventanas con doble cristal o 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 adquirir 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 viven en áreas propensas a inundaciones deberán aprovechar los beneficios que ofrece el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones, en [www.floodsmart.gov](http://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 incapacidad laboral

Desde el punto de vista económico, la incapacidad laboral puede resultar más desastrosa que la muerte. Si usted se encuentra incapacitado, 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 incapacidad laboral debe preguntar:

- **¿Cómo se define la incapacidad laboral?** Algunas pólizas consideran que la persona está incapacitada si no puede llevar a cabo ningún tipo de trabajo. Los mejores planes pagan beneficios si la persona está incapacitada 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 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 incapacidad del Seguro Social y las indemnizaciones por accidentes laborales? ¿Se ajustan los beneficios a la inflación? ¿Continuará el proveedor de la póliza haciendo contribuciones al plan de pensión para que usted tenga beneficios de jubilación al finalizar la cobertura por incapacidad?

## Seguro médico

La mayoría de los consumidores poseen cobertura de atención médica a través de su empleador. Otros obtienen atención médica pagada a través de un programa gubernamental como Medicare (pág. 84), Medicaid (pág. 84) o el Departamento de Asuntos de los Veteranos (pág. 81).

Si usted ha perdido una cobertura colectiva brindada por un empleador debido a la pérdida de su 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 su sigla 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 al estado de su salud. Para saber si dicha serie de seguros se encuentra disponible en el estado en que usted reside, 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

## Apelando decisiones de reclamo de seguro de salud

Si su compañía de seguro de salud le ha negado cobertura para el cuidado médico que usted recibió, usted tiene derecho a apelar el reclamo y pedir que la compañía revierta la decisión. Usted puede ser su propio defensor. Esto es lo que usted puede hacer:

Paso 1: Revise su póliza y explicación de beneficios.

Paso 2: Contacte a su asegurador y mantenga registro detallado de sus comunicaciones (copias de cartas, fechas y horas de las conversaciones).

Paso 3: Pida toda la documentación necesaria a su doctor o su empleador para apoyar su caso.

Paso 4: Escriba una carta de queja formal explicando qué servicio médico le fue negado y por qué usted está apelando mediante el proceso interno de la compañía.

Paso 5: Si no se le concede la apelación interna en el paso 4, haga un reclamo en el departamento de seguro de su estado (pág. 90). Para más información consulte los sitios web [nclnet.org](http://nclnet.org) (en inglés) o [statehealthfacts.org](http://statehealthfacts.org) (en inglés).



seguro médico. Para más información, visite el sitio web [espanol.insurekidsnow.gov](http://espanol.insurekidsnow.gov) o llame gratis al 1-877-KIDS-NOW (543-7669) y pregunte por alguien que hable 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 su sigla en inglés) ofrecen copagos 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 HMO. Usted puede averiguar si hay alguna que está acreditada en su estado, llamando al 1-888-275-7585. También puede obtener esta información, así como calificaciones de las HMO en el sitio web [www.ncqa.org](http://www.ncqa.org) (en inglés).
- **Las organizaciones de proveedores preferidos** (PPO, por su sigla en inglés) ofrecen copagos más bajos, al igual que las HMO, pero le brindan mayor flexibilidad al momento de seleccionar un proveedor. Un plan de PPO le proporciona una lista de proveedores de la cual usted puede elegir.

**ADVERTENCIA: Si usted recibe atención médica fuera de la red de su plan de HMO o PPO, 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 elija?
- ¿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 y 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](http://www.accuquote.com) (en inglés) para comparar 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. Estas son algunas preguntas para tener en cuenta al considerar una póliza de seguro de atención médica a largo plazo.

- **¿Qué requisitos lo hacen elegible para recibir beneficios?** Algunas compañías de seguros plantean que la persona deberá ser incapaz 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 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 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 cancelación de viaje, cobertura de equipaje o efectos personales, cobertura médica de emergencia y muerte accidental. Un sitio web útil es [www.insuremytrip.com](http://www.insuremytrip.com) (en inglés). Lea la sección "Viajes" (pág. 58) para más información sobre este tema.
- **Seguro contra el 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.** Esta es una póliza que proporciona cobertura médica en cualquier parte del mundo. La duración de la póliza es flexible, de modo que puede adquirirla solo 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.
- **Seguro paraguas.** Se conoce con ese nombre al seguro que complementa los otros tipos de seguro que usted ya tiene para su casa, auto y otra propiedad personal. Este tipo de seguro puede ayudar a cubrir los costos que exceden los límites de las otras pólizas.

## Servicios públicos

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.

Muchas compañías de servicios públicos también ofrecen programas de reciclaje en las veredas de las viviendas, lo que permite a los propietarios desechar materiales reciclables de manera responsable y

## Cuidado con las estafas de ventas de gas

En algunas partes del país, se han reportado casos en los que compañías de gas y eléctricas envían vendedores de puerta en puerta para tratar de convencer a los propietarios de viviendas que ahorren dinero cambiándose a un plan de servicios por cinco años. En algunos casos los propietarios que firmaron están pagando hasta un 50 por ciento más y tienen que pagar \$250 si quieren volver a su proveedor original. Vea también "Seguro contra el robo de identidad" (pág. 41).

conveniente. Para encontrar información sobre servicios de reciclaje en su área visite el sitio web [www.earth911.com](http://www.earth911.com) (en inglés).

## 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?

Para consejos sobre cómo ahorrar dinero en las cuentas de electricidad y gas, visite los sitios web [www.eere.energy.gov/consumer/consejos/que\\_ahorro\\_energia.html](http://www.eere.energy.gov/consumer/consejos/que_ahorro_energia.html) y [www.energystar.gov/espanol](http://www.energystar.gov/espanol) del Departamento de Energía de EE. UU. Allí encontrará información que lo ayudará a ahorrar energía en su casa y en su trabajo.



## 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 tiene la obligación de enviarle todos los años un Informe de Confianza del Consumidor, que deberá detallar el origen del agua, los contaminantes que 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 (para español presione el 4) o visite el sitio web [www.epa.gov/espanol/agua.htm](http://www.epa.gov/espanol/agua.htm).

## ¿Es segura su agua?

El Informe de Confianza del Consumidor de la Agencia de Protección Ambiental obliga a que los proveedores de agua que dan servicio a las personas durante todo el año presenten su Informe de Confianza del Consumidor cada 1 de julio. El informe debe llegar por correo y proporcionar información sobre la calidad del agua potable en su área. También debe contener información sobre el origen del agua utilizada (como ríos, lagos, reservas, agua subterránea), así como cualquier contaminante que se haya detectado y otra información legal y educativa.

## Teléfonos

Las opciones de servicio telefónico nunca han sido tan variadas. La mayoría de los consumidores puede ahora obtener servicio telefónico local y de larga distancia de una compañía telefónica, una compañía de servicio de cable o televisión satelital o de un proveedor de servicio de Internet. Estas compañías ofrecen muchos servicios opcionales, sea en paquete o por separado, tales como buzón de mensajes, llamada en espera, identificador de llamadas, localizador y servicio celular. Antes de tomar una decisión, piense en el uso que le da al teléfono y luego compare servicios y precios.

- ¿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 un buzón de mensajes 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 su 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](http://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. 80) 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/spanishlinks.html#telephone](http://www.fcc.gov/cgb/spanishlinks.html#telephone). También puede llamar gratis al 1-888-225-5322. Para español presione el 2. Compare planes y tarifas en los sitios web en inglés [SaveOnPhone.com](http://SaveOnPhone.com) y [ABTolls.com](http://ABTolls.com).

## “Slamming” y “cramming”

El término “slamming” se refiere al cambio de servicio telefónico local o de larga distancia sin su consentimiento por parte de una compañía telefónica, lo que es un acto ilegal. Si usted se da cuenta de que aparece el nombre de una compañía diferente en su factura o ve que los cargos del servicio telefónico exceden lo habitual:

- Solicite a su compañía telefónica local que lo devuelva a su proveedor original. Diga que hará uso de su derecho a negarse a pagar los cargos.
- Reporte el problema a su compañía original y diga que lo devuelvan a su plan anterior.

Si usted no puede resolver esta situación, comuníquese con la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 80).

El término “cramming” se refiere a cargos adicionales que aparecen en su factura telefónica por concepto de servicios opcionales que usted nunca aceptó. Estos cargos pueden ser por servicios tales como buzón de mensajes, tonos de llamadas o membresía a un programa de lealtad. 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 sin saberlo.
- **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 al menos que se niegue expresamente 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, con la comisión estatal de servicios públicos o con la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 80). También puede visitar el sitio web [www.hearusnow.org/homepage/9](http://www.hearusnow.org/homepage/9) de la Unión de Consumidores para mayor información en español sobre temas telefónicos.

## 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, 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.

**¿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. Si usted tiene la intención de enviar mensajes de texto o SMS, escoja un plan que se ajuste a sus necesidades para que no tenga sorpresas cuando le llegue la cuenta. La mayoría de los servicios le permitirán subir de plan sin cobrarle por el cambio.

**¿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.

**¿Existe un período de gracia para 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 sin cobrarle una multa si decide anular el contrato.

**¿Entiende las opciones que está seleccionando?** Asegúrese de que sólo está comprando las opciones que realmente necesita. Es siempre más fácil subir de plan en el futuro si siente que realmente necesita un servicio adicional.

**¿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.

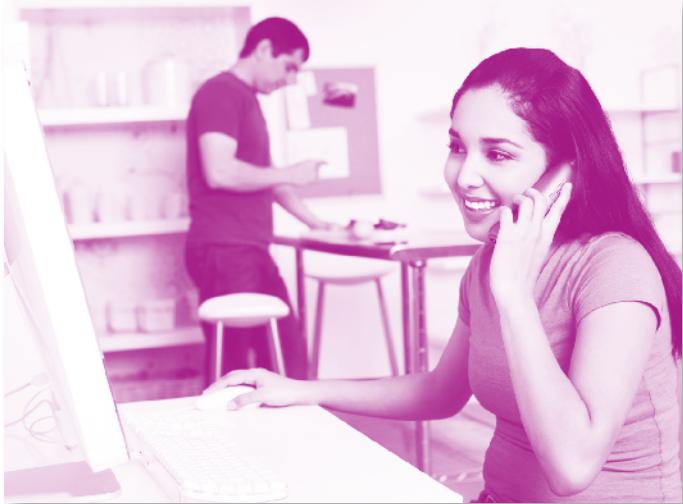
## Planes prepagados

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 obtener un celular prepago en lugar de firmar un contrato de servicio a largo plazo. Con un teléfono celular prepago 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 prepago es que usted

### Tarjetas telefónicas prepagadas

Para obtener información sobre tarjetas prepagadas, visite [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/products/spro04.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/products/spro04.shtm) y vaya a la pág. 80.

pagará más por minuto y, si no utiliza el teléfono por un período prolongado, puede perder el dinero depositado en su cuenta.



### Voz sobre protocolo de Internet (VoIP)

El servicio de voz sobre protocolo de Internet (VoIP, por su sigla en inglés) es una tecnología emergente que permite a los usuarios realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet de banda ancha en lugar de una línea telefónica regular. Muchas compañías telefónicas y de cable ofrecen el servicio VoIP, al igual que compañías privadas como Vonage y Skype. Algunos servicios de VoIP funcionan únicamente con teléfonos especiales para VoIP, mientras que otros servicios le permiten usar un teléfono tradicional con un adaptador. Para conocer si la tecnología VoIP es apropiada para usted, visite la página de la Comisión Federal de Comercio con información sobre esta nueva tecnología en [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/tech/stec06.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/tech/stec06.shtm).

### Telemarketing y correo basura

Todos recibimos correo basura, llamadas telefónicas en horarios inoportunos, ventanas emergentes (pop-ups) mientras navegamos por Internet. ¿Qué se puede hacer contra todos estos anuncios que nos molestan y nos hacen perder tiempo? En realidad, es mucho lo que se 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 de cómo eliminar su nombre de las listas de mercadeo, formularios de pedidos y sitios web.
- Utilice los servicios que ofrece la Asociación de Comercialización Directa ([www.the-dma.org](http://www.the-dma.org), en

inglés) para quitar su nombre de la mayoría de las listas de telemarketing, e-mail y correo.

- Llame al sistema de notificación de las agencias de informe de crédito al 1-888-567-8688 y presione 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 parezca 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 (pág. 89).

### Registro Nacional “No llame”

El Registro Nacional “No llame” del Gobierno federal le permite a usted decidir si desea o no recibir llamadas de telemarketing en su casa. De acuerdo a la Ley de Mejora al “No llame” de 2007, que se promulgó en febrero de 2008, los números de teléfono permanecen en el registro de manera permanente hasta que sean desconectados o reasignados. 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](http://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. Aún podrá recibir llamadas de:

- Organizaciones políticas
- Instituciones benéficas
- Encuestadores telefónicos
- Ciertas comunicaciones relacionadas con seguros
- Organizaciones con las que usted ya tiene establecida una relación comercial pueden llamarlo durante un

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

Para registrarse visite [www.donotcall.gov/default\\_es.aspx](http://www.donotcall.gov/default_es.aspx) o llame desde el teléfono que quiere registrar al 1-888-382-1222. Para español presione el 2.



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 operadores de telemarcado que añadan su número de teléfono al listado de exclusión de llamadas de su compañía. Anote el nombre del operador con el que hable, el nombre de la organización y la fecha de la llamada. La Comisión Federal de Comunicaciones requiere que los operadores de telemarcado (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. El registro debe mantenerse por 10 años. Si usted recibe más llamadas de la misma organización o persona, denuncie la fecha y la fuente a la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 80).

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 para averiguar si su estado posee dicha lista y cómo usted puede ser añadido en la misma.

## Llamadas con mensajes pregrabados

A partir del 1 de septiembre de 2009, las llamadas de ventas con mensajes pregrabados están prohibidas. Las compañías no pueden transmitir estos mensajes a consumidores que no han aceptado por escrito recibirllos. Solo se puede hacer llamadas con mensajes pregrabados a números residenciales en los siguientes casos:

- Llamadas de emergencia necesarias para salvaguardar su salud y seguridad.
- Llamadas no comerciales.
- Llamadas que no incluyen anuncios no solicitados.
- Llamadas realizadas por o en nombre de organizaciones sin fines de lucro.

- Llamadas a las que usted ha consentido previamente.

- Llamadas de entidades con las que usted ya ha establecido una relación comercial.

Si usted recibe una llamada con un mensaje pregrabado de telemarcado sin haberla solicitado, presente una queja en [www.donotcall.gov/default\\_es.aspx](http://www.donotcall.gov/default_es.aspx) o por teléfono al FTC llamando al 1-888-382-1222 (para español presione el 2).

## Llamadas de ventas

Existe una regla de la Comisión Federal de Comercio que define lo que los operadores de telemarcado 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 se 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 e-mail. 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.

A los operadores de telemarketing tampoco se les permite utilizar el discado automático para llamar a teléfonos celulares.

Si usted recibe una llamada de alguien que dice ser de su banco o compañía de crédito y le pide a usted que le dé o confirme su información personal:

- No conteste ninguna pregunta.
- Cuelgue inmediatamente.
- Llame a su banco o compañía de crédito y dígales lo que sucedió.

## Testamentos y funerales

### Planes para el final de la vida

Desafortunadamente mucha gente cree que planificar la herencia es solo 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 propiedad según sus deseos y las necesidades de sus familiares y/o herederos con un mínimo de impuesto.

**Directivas médicas anticipadas.** Toda persona se enfrenta a la posibilidad de quedar incapacitado en algún momento de su vida. Con frecuencia esto sucede cuando se acerca la muerte, pero también puede ser el resultado de una condición temporal. Muchas personas asumen que automáticamente sus cónyuges o hijos podrán tomar decisiones médicas y/o financieras en su lugar, pero esto no es

necesariamente cierto. Las directivas anticipadas son un documento escrito que le dice a su médico qué tipo de tratamiento usted desea recibir si no puede tomar decisiones médicas (por ejemplo, si usted está en un estado de coma). Las formas y las leyes varían de estado a estado, así que es una buena idea entender las leyes del estado donde usted vive para escribir sus directivas anticipadas. También es una buena idea hacerlo antes de que usted esté muy enfermo. La ley federal requiere que los hospitales, asilos y otras instituciones que reciben fondos de Medicare o Medicaid proporcionen información por escrito sobre las directivas anticipadas a todos los pacientes a su ingreso.

Un testamento de vida es un tipo de instrucción que se da por adelantado y que entra en vigor cuando una persona es un enfermo terminal. Un testamento de vida no le da a la persona la oportunidad de elegir a alguien para tomar decisiones en su nombre, pero le permite especificar el tipo de tratamiento que desea recibir en situaciones específicas. Por ejemplo, la persona puede optar por especificar que no desea ser tratada con antibióticos si la muerte es inminente. Asimismo, si lo desea, puede incluir una directiva anticipada de que no quiere ser resucitada si su corazón deja de latir o si deja de respirar. En este caso, una Orden de No Resucitar (DNR, por su sigla en inglés) se introducirá en el historial médico.

Un poder legal para decisiones médicas especifica qué persona ha sido elegida para tomar decisiones médicas por usted. Se activa cada vez que esté inconsciente o sea incapaz de tomar decisiones médicas. Es necesario elegir a alguien que cumpla con los requisitos legales en su estado para que actúe como su apoderado. Las leyes estatales varían, pero la mayoría de los estados descalifica a cualquier persona menor de 18 años, su proveedor de atención médica o empleados de su proveedor de atención médica.

La persona que usted nombra como su agente debe:

- Estar dispuesta a hablar e interceder por usted.
- Estar dispuesta a lidiar con los conflictos entre amigos y familiares, si es que surgen.
- Conocerlo bien y entender sus deseos.
- Estar dispuesto a hablar con usted acerca de estos temas.
- Ser alguien a quien usted confiaría con su vida.

## Testamentos

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

### Reglas que debe 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 con 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.

Redactar un testamento puede ser tan simple como escribir 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 con las leyes del estado donde usted reside y su propiedad podría ser distribuida de un modo diferente al que usted desearía.

Puede ser conveniente contar con asesoría legal al redactar un testamento, particularmente cuando se trata de comprender todas las reglamentaciones que rigen el proceso de disposición de la herencia en su estado. Para información sobre asuntos legales, vaya a la pág. 71. En algunos estados hay una ley de propiedad común que da derecho al cónyuge sobreviviente a quedarse con la 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 según su complejidad.

## Consejos para planificar un funeral

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

orientación jurídica. Cualquier persona de 18 años o más, 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 este rol 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. El testador nombrará un albacea sustituto que asuma la responsabilidad. Si el testador no lo nombra, la corte le asignará uno.

## Modificaciones en un testamento

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.
- 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.

## Elija un albacea

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

## 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 limosinas, 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 costos. Por ello, hay una ley federal, llamada Regla de Funerales, que regula las acciones de directores de funerales, funerarias y servicios.

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 Funerales:

- Usted tiene el derecho de elegir los productos y servicios funerales 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 evita a su familia tener que tomar decisiones en un momento de dolor. 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. 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 relacionado con 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 o con el Programa de Asistencia para Consumidores de Servicios Fúnebres llamando al 1-800-662-7666 o en la página web [www.funeralservicefoundation.org](http://www.funeralservicefoundation.org) (en inglés). También puede visitar el sitio web de la Asociación Nacional de Directores de Funerales en [www.nfda.org](http://www.nfda.org). Para español haga clic en la bandera de España en la esquina superior izquierda. También puede llamar al 1-800-228-6332 y preguntar por alguien que hable español. 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 para 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/VBA/espanol/factsheets](http://www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets) o llame al 1-800-827-1000.

## TV

En junio de 2009, el país cambió oficialmente la transmisión de televisión de señal analógica a digital. Este cambio ofrece a los consumidores una imagen de mayor calidad, más opciones de programación y permite liberar frecuencias para la comunicación de policías, bomberos y otros servicios de emergencia, así como para nuevos accesorios de telecomunicaciones. Para poder ver televisión

## La Regla de Funerales

Una ley federal regula la obtención de productos y servicios de su elección, como también el pago correcto por lo elegido, cuando usted planifica un funeral. La Regla de Funerales, aplicada por la Comisión Federal de Comercio, requiere que los directores de funerarias brinden precios detallados por teléfono o personalmente.



se necesita tener una televisión digital, una caja convertidora de televisión digital o suscribirse a un servicio de cable o satélite.

## Cable y satélite

Por lo general, las empresas de cable ofrecen diversos planes de servicio y usted elige el plan que prefiere, desde un servicio básico limitado hasta el más completo. Mientras más canales eliga, mayor será el costo. También puede considerar obtener el servicio de televisión a la carta donde usted paga extra al ordenar una película o un evento deportivo para ver cuando usted lo desee, dentro de un plazo de 24 horas. Algunos proveedores ofrecen un descuento si uno adquiere un paquete de servicios que incluye televisión digital, teléfono digital e Internet por cable. Tenga en cuenta que es posible que necesite firmar un contrato por el paquete de servicios.

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. La televisión satelital puede ofrecer más canales que la televisión por cable. Un inconveniente de la televisión por satélite es que ocasionalmente puede tener interferencia cuando llueve o nieve. Contáctese con el proveedor de televisión satelital para obtener opciones de canales y precios. Al igual que la televisión por cable, usted necesitará firmar un contrato por el paquete de servicios que elija.

## Televisión por Internet

Si usted tiene una conexión de Internet de alta velocidad, ya cuenta con la opción de ver miles de videos en su computadora. Algunas compañías

están comenzando a distribuir a través de Internet programación de televisión como películas y series. Aunque la televisión por Internet recién comienza, podría llegar a ser la forma en que vemos televisión en un futuro.

## 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.

- **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.

## Viajes al exterior: recargo en las tarifas de conversión

Muchos emisores de tarjetas de crédito y bancos añaden una tarifa de hasta 3 por ciento adicional por compras realizadas con su tarjeta de crédito en el extranjero. Eso significa que una chaqueta que compró en Italia por \$200 puede aparecer en su estado de cuenta como \$206. Asegúrese de preguntar a su compañía de tarjeta de crédito o banco acerca de estas tarifas y analice otras alternativas antes de salir del país.





- **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. El sitio web [www.insuremytrip.com](http://www.insuremytrip.com) (en inglés) ofrece información de pólizas y precios de los planes de diferentes

## Cargos adicionales de las aerolíneas

Casi todas las aerolíneas comerciales ahora cobran por despachar su equipaje en vuelos domésticos. La mayoría de los cargos están entre \$15 y \$20 con descuento de \$5 si usted hace el pago por Internet. Algunas aerolíneas han extendido estos cargos a los viajes internacionales. También hay compañías que han implementado un recargo para los vuelos que se realizan durante algunos feriados. Para evitar sorpresas desagradables, revise las políticas de la aerolínea antes de comprar su boleto de viaje.

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. Lea "Cómo disputar cargos" pág. 17.

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](http://www.astanet.com), en inglés) lo ayudará también a resolver las querellas con los agentes miembros de esa organización.

## Cómo resolver problemas relacionados con los viajes aéreos

A pesar de que uno haya planificado todo a la perfección, es posible encontrarse con algunos problemas comunes al viajar.

### Vuelos demorados y cancelados

Las demoras de los vuelos debido a mal tiempo, a problemas de control de tránsito y a 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 ya que no existen requisitos federales en estos casos. Si su vuelo viene con demora o resulta cancelado, pregunte a la compañía aérea si le cubrirá el costo de sus comidas o una llamada telefónica. Contrario a lo que piensan

la mayoría de las personas, las aerolíneas no están obligadas a hacerlo.

### 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.

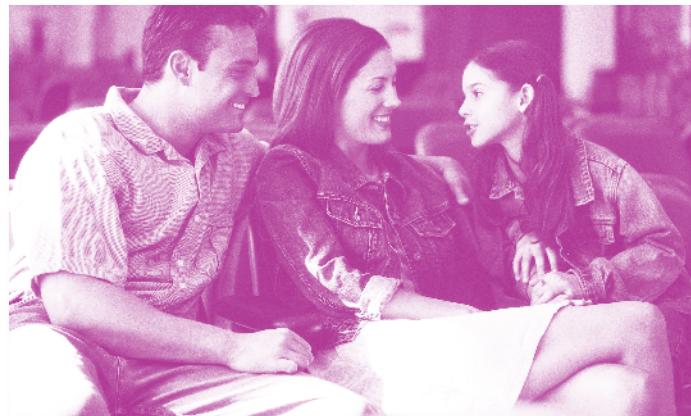
- Aun cuando le digan que el equipaje llegará en el próximo vuelo, insista en que le llenen un formulario y le entreguen a usted una copia.
- Averigüe el nombre de la persona que le completó el formulario y pida un número de teléfono al cual llamar para poder darle un seguimiento al problema.
- Confirme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

Algunas líneas aéreas le darán dinero para adquirir lo más indispensable. 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 \$3,000 por pasajero en vuelos nacionales, y a \$1,500 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.

### Vuelos sobrevendidos

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. 86) exige a las aerolíneas que soliciten a los pasajeros el ceder voluntariamente su asiento a cambio de una compensación. Las aerolíneas deciden qué ofrecer

### ATENCIÓN

#### Estafas de tiempo compartido

Desconfíe de cualquier oferta de tiempo compartido que incluya incentivos por acudir a una presentación de ventas. Muchas de estas tácticas de venta agresivas no cumplen con los premios que ofrecen. Una de estas estafas prometía a todos lo que acudían un bote deportivo nuevo y la única condición era pagar el precio de entrega. El bote terminó siendo de juguete y la compañía se quedó con lo recaudado por la entrega. Antes de comprar un tiempo compartido asegúrese de que lo va a poder vender ya que a veces esto resulta difícil.

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. Los pasajeros que de forma involuntaria se ven denegados el embarque están protegidos por las normas de la Administración Federal de Aviación ([www.faa.gov](http://www.faa.gov), en inglés). Si usted acepta ceder el sitio que le corresponde por alguna oferta de la aerolínea, como un pasaje gratuito en un próximo vuelo u otra forma de compensación, el acuerdo dependerá de usted y la aerolínea y no será regulado por ningún organismo oficial. 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 dos horas de su horario de llegada inicial, usted podría tener derecho a recibir un pago compensatorio de hasta \$400 en un vuelo interno u \$800 si se trata de un vuelo internacional y no ha llegado a su destino en un plazo de cuatro horas del tiempo de llegada original. 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.

## Pasaportes

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. 83) posee la autoridad para conceder, emitir o verificar pasaportes estadounidenses. Para obtener un pasaporte por primera vez, debe dirigirse personalmente a uno de los 7,000 lugares designados para su tramitación ubicados en todo el territorio de los Estados Unidos y llevar:

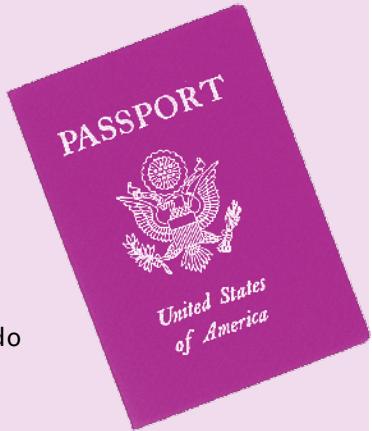
- Dos fotografías de usted que hayan sido tomadas en los últimos seis meses.
- Prueba de ciudadanía estadounidense.
- Una forma válida de identificación con fotografía (como por ejemplo, una licencia de conducir).

Los lugares designados incluyen numerosos tribunales federales, estatales y familiares, oficinas de correos, algunas bibliotecas públicas y algunas

## Requisitos para pasaportes

Quienes viajen desde y hacia el Caribe, las Bermudas, Panamá, México y Canadá tienen que presentar un pasaporte u otro documento de viaje válido para ingresar o regresar a los Estados Unidos.

Según la Ley de Reforma de los Servicios de Inteligencia y Prevención del Terrorismo de 2004, este requisito se aplica a todos los cruces de frontera por tierra, así como a los viajes por mar y aire.



oficinas gubernamentales de condados y municipios. Existen también 13 agencias regionales de pasaporte y una 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 mayor información sobre cómo obtener un pasaporte nuevo, visite [www.travel.state.gov/passport](http://www.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.

- Información para viajar por aire, carretera y vías férreas. El Departamento de Transporte de los EE. UU. ([www.dot.gov](http://www.dot.gov), en inglés) ofrece información acerca de la seguridad de los autos y acerca de cómo el estado del tiempo afecta las condiciones de viaje en el aire y carreteras.
- Seguridad para viajar por aire, tierra y mar. La Administración de Seguridad en el Transporte ([www.tsa.gov](http://www.tsa.gov), en inglés) da consejos sobre la seguridad en los aeropuertos, los objetos que se prohíbe llevar en los aviones y cómo viajar con niños. También puede llamar a la línea gratuita 1-866-289-9673. Para español presione el 1.
- El Departamento de Estado de los EE. UU. en [www.state.gov/travel](http://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](http://www.GobiernoUSA.gov)) tiene la sección “Viajes, turismo y recreación”.
- El sitio web [www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/travelershealth.html](http://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 su sigla en inglés, pág. 87) 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](http://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. 87)

- 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 comprarla.

## Programa Hacia una Vivienda Más Asequible

El programa Hacia una Vivienda Más Asequible es una herramienta crítica para estabilizar el mercado de la vivienda. Este programa puede ayudar a dos grupos de personas a refinanciar sus casas:

- Los propietarios de vivienda que tienen una hipoteca de Fannie Mae o Freddie Mac y que han visto una disminución en el valor de su casa.
- Quienes ya no pueden solventar sus hipotecas debido a un incremento en la tasa de interés o una pérdida de ingreso.

Visite el sitio web [www.makinghomeaffordable.gov/spanish](http://www.makinghomeaffordable.gov/spanish) para saber si usted es elegible. Allí encontrará herramientas y más información sobre este programa.



## Cómo comprar una vivienda

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

## Hipotecas

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. Buscar, comparar y negociar pueden ahorrarle miles de dólares.

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 diversas entidades crediticias**, 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 puede variar mucho a lo largo del período hipotecario. Un aumento de muchos puntos

## Refinanciamiento de préstamos hipotecarios

Considere el refinanciamiento de su hipoteca si puede obtener una tasa que tenga, como mínimo, un punto porcentual menor que la tasa de su hipoteca actual 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.

### Consejos para escoger un prestamista:

**Obtenga recomendaciones.** Pida a sus amigos y familiares sugerencias, especialmente si han obtenido recientemente un préstamo.

**Compruebe las credenciales.** Los bancos hipotecarios están regulados por el departamento estatal de bancos o de bienes raíces. Consulte con la autoridad que corresponda si el prestamista goza de buena reputación profesional. Los corredores de hipoteca pueden o no ser regulados en su estado. Si no lo son, consulte con el capítulo local de la Asociación Nacional de Corredores Hipotecarios o la oficina local de Buenas Prácticas Comerciales para ver si su historial está limpio.

**Haga su tarea.** Aprenda sobre las hipotecas típicas y haga preguntas cuando algo se ve raro; un agente puede estar tratando de inflar los costos de cierre u otros gastos a costa de usted.

**Desconfíe de las ofertas en Internet.** Hay muchas ofertas atractivas en Internet pero primero asegúrese de que está tratando con un corredor o un prestamista confiable.

porcentuales puede elevar los pagos en cientos de dólares al mes.

- **Si un préstamo tiene una tasa ajustable**, pregunte cuándo y cómo podría cambiar los términos de pago.
- **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 su sigla en inglés) para proteger a la entidad de préstamo, en caso 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 el pago periódico 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.

Usted puede encontrar una larga lista de fuentes de préstamos hipotecarios: bancos hipotecarios, correadores de hipotecas, bancos, entidades de ahorro y préstamo, cooperativas de crédito, constructores, agencias de bienes raíces y entidades crediticias por Internet.

## Hipotecas revertidas

Una hipoteca revertida es un préstamo especial para los propietarios de vivienda de 62 años o más que les permite convertir en efectivo parte del capital sobre el valor de la vivienda. El propietario no tiene que pagar el préstamo y los intereses mientras viva en la casa. Solo se pagan si el propietario fallece, vende la casa o se muda de forma permanente. Esta clase de hipotecas puede ayudar a que las personas que tienen propiedades de mucho valor, pero no disponen de dinero en efectivo, puedan quedarse con sus hogares y satisfacer sus necesidades económicas.

Las personas de la tercera edad deben tener cuidado con prestamistas agresivos que se refieren a este tipo de hipotecas como "dinero gratis" o que evitan dar detalles sobre los costos y condiciones del préstamo. Para protegerse, recuerde:

- No responda a avisos no solicitados.
- Sospeche de cualquier persona que le diga que puede obtener una casa sin hacer un pago inicial.
- Consiga su propio consejero de hipotecas revertidas.

## Estafas de hipoteca y de ejecución hipotecaria

- **Estafas de arriendos revertidos o alquiler con opción de compra.** Usted recibe instrucciones para que “provisionalmente” transfiera el título de su casa al estafador, quien le promete obtener un mejor financiamiento para su hipoteca mientras usted permanece en su casa como un inquilino con la opción de volver a comprar la casa. Sin embargo, si usted no cumple con los términos del acuerdo del alquiler con opción de compra, perderá su dinero y será desalojado como cualquier otro inquilino.
- **Programas falsos de modificación de hipotecas del “Gobierno”.** Este fraude alega estar afiliado con el Gobierno o requiere que usted pague altos honorarios para sacar provecho de los programas de modificación del Gobierno. Recuerde que usted no tiene que pagar honorarios para participar en programas aprobados por el Gobierno. Algunos estafadores hasta pueden usar palabras como “federal” o “aprobado por el Gobierno” e incluso ponen a sus sitios web nombres que dan a los consumidores la impresión de que están asociados con el Gobierno.
- **Estafas de refinanciación.** El estafador se presenta como un intermediario entre usted y la institución crediticia de su hipoteca para negociar una modificación a su préstamo. El estafador le dirá que le envíe los pagos directamente a él y que él enviará su pago a la institución crediticia. Sin embargo, el estafador se quedará con el dinero y usted puede perder su casa.
- **Estafas de eliminación de deudas.** Algunas compañías pueden intentar hacerle creer que usted no está obligado legalmente a pagar su hipoteca o que conocen algunas “leyes secretas” que pueden eliminar su deuda. No crea estos afirmaciones.
- **Estafas de refinanciación.** A usted lo alientan a firmar por un préstamo de “rescate de ejecución hipotecaria” para un préstamo de refinanciación. De esta manera usted habrá entregado la propiedad de su casa porque los documentos que creyó eran de refinanciación son en realidad documentos de traslado de título de propiedad. Usted puede quedar creyendo equivocadamente que su casa ha sido salvada de ejecución hipotecaria, hasta que recibe en unos meses o aun años más tarde, la notificación de desalojo.

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. 74) para obtener acceso a las siguientes fuentes de información completa y confiable:

- La Comisión Federal de Comercio (pág. 80)
- El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (pág. 87)
- AARP (pág. 74)

La Ley de Procedimientos de Cierre de Bienes Raíces (RESPA, por su sigla 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 placa. 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 en la Comisión Federal de Comercio (pág. 80), el Sistema de la Reserva Federal (pág. 89) y en el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (pág. 87).

Para más información acerca de la compra de viviendas e hipotecas, visite el sitio web de Fannie Mae [www.fanniemae.com/homeowners/vision-general.html](http://www.fanniemae.com/homeowners/vision-general.html) o llame al 1-800-732-6643 (para español presione el 2).

La Asociación de Banqueros Hipotecarios también ofrece información en su sitio web [www.homeloanlearningcenter.com](http://www.homeloanlearningcenter.com) (en inglés) o llame al 1-800-793-6222 (en inglés) y solicite información en español sobre fraudes hipotecarios.

## Consejos para evitar la ejecución hipotecaria

Si usted no cumple con los pagos de su hipoteca, se puede producir la ejecución hipotecaria. Mediante este instrumento legal, la entidad crediticia puede embargar su vivienda. Si usted debe más de lo que vale su propiedad, la entidad crediticia buscará por medio de una orden judicial que usted pague la diferencia. Tanto las ejecuciones hipotecarias como las órdenes judiciales impactan de forma negativa en su crédito futuro. Si es posible, usted debe evitar la ejecución hipotecaria.

Estos tres pasos pueden ayudarlo:

- **No ignore las cartas de su entidad crediticia.** 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 (para español presione el 2) o TDD 1-800-877-8339 para comunicarse con la agencia más cercana. 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 pueden también 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. 87)
- La Comisión Federal de Comercio (pág. 80)

Para más consejos y fuentes de información para propietarios de vivienda, consulte "Préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda" (pág. 21), "Seguros" (pág. 46) y "Mejoras y reparaciones del hogar" (pág. 65).

## 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 para 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 o de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 90).

• **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.** Este 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 o remodelación, 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. 13). 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. 21).

## Viviendas alquiladas bajo ejecución hipotecaria

Si la propiedad en la que usted vive se encuentra bajo ejecución hipotecaria, usted todavía conserva derechos como inquilino. La Ley de Protección de Inquilinos Bajo Ejecución Hipotecaria de 2009 establece que:

- Todos los inquilinos tienen derecho a 90 días de preaviso antes de ser desalojados debido a la ejecución hipotecaria.
- Los arrendamientos existentes serán válidos hasta el fin del término del contrato. Si el arrendamiento termina en menos de 90 días, usted tendrá un mínimo de 90 días de preaviso antes del desalojo.
- Hay una excepción: si el nuevo dueño piensa usar la propiedad como su residencia primaria, usted puede tener que desocupar la propiedad en un plazo de 90 días (aun si el arrendamiento se extiende más allá de ese lapso de tiempo).

**Existe una gran variedad de hipotecas en el mercado, pero los dos principales tipos son las hipotecas a tasa fija y las hipotecas a tasa ajustable. A continuación detallamos algunas de las ventajas y desventajas de los productos que encontrará en el mercado hipotecario.**

Tipo de hipoteca	Ventajas	Desventajas
Hipoteca a tasa fija	No hay sorpresas. La tasa de interés se mantiene igual durante toda su duración, usualmente 15, 20 ó 30 años.	Si la tasa de interés baja, usted se podría quedar pagando una tasa más alta.
Hipoteca a tasa ajustable	Generalmente ofrece una tasa inicial más baja que la hipoteca a tasa fija.	Después de un período inicial, las tasas fluctúan durante el término del préstamo. Cuando las tasas de interés suben también suben sus pagos.
Préstamo de la Administración Federal de Vivienda (FHA, por su sigla en inglés)	Permite que los compradores que no califican a un préstamo para comprar una casa, lo obtengan. Bajo pago inicial.	La cantidad de su préstamo puede ser limitada.
Préstamo para veteranos	Préstamos garantizados para veteranos elegibles, militares en servicio activo y cónyuges sobrevivientes. Ofrece precios competitivos con un bajo o cero costo inicial.	La cantidad de su préstamo puede ser limitada.
Hipoteca globo	Se trata de un préstamo a tasa fija con pagos relativamente bajos durante un cierto período (alrededor de 5-7 años).	Tras un período inicial, se debe pagar el saldo restante de forma inmediata. Este tipo de préstamos es riesgoso.
Hipoteca solo intereses	Uno paga solo el interés de los préstamos, en pagos mensuales, por un plazo fijo (alrededor de 5-7 años).	Tras un período inicial, se debe pagar el saldo restante. Generalmente esto significa que debe pagar sumas más altas, el saldo completo o refinanciar.

## 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.espanol.hud.gov/localoffices.cfm](http://www.espanol.hud.gov/localoffices.cfm). También puede encontrar viviendas públicas disponibles en [www.espanol.hud.gov](http://www.espanol.hud.gov). La agencia ofrece varios programas de asistencia sobre vivienda para inquilinos y propietarios.

### Consejos para 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 detallen 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.

### Propietarios

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano ofrece un programa para ayudar a los propietarios de apartamentos a ofrecer vivienda subsidiada para inquilinos de bajos ingresos. Para más información sobre este programa comuníquese con una agencia de vivienda pública o visite [www.espanol.hud.gov/renting](http://www.espanol.hud.gov/renting).

## Casas prefabricadas

Las casas prefabricadas, anteriormente conocidas como casas 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. 87), la Administración de Asuntos de los Veteranos (pág. 81) y los Servicios de Viviendas Rurales del Departamento de Agricultura de EE. UU. (pág. 81)

## 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](http://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 (pregunte por alguien que habla español) o por Internet en el sitio web [www.1-888-dot-saft.com/Spanish/CC\\_main.asp](http://www.1-888-dot-saft.com/Spanish/CC_main.asp).

## SECCIÓN 2—CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Hasta el consumidor más informado puede tener problemas con algún artículo o servicio. Como consumidor, usted cuenta con el derecho a quejarse si tiene un problema genuino. Es su responsabilidad. No se puede resolver un problema si nadie sabe que 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 pueden resolverse 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. Si esto no da resultado, trate de subir más alto en la escala jerárquica: 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 gratuito e imprimen la dirección de la oficina de atención al consumidor 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 gratuitas 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 que el nombre del fabricante o empresa matriz puede ser 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. 73 lo ayudará a preparar una queja por escrito.
- Sea breve y directo. Apunte todos los datos importantes de la transacción, 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 claramente lo que usted quiere que se haga para resolver al problema y cuánto tiempo 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 la transacción que efectuó tiene un número de cuenta, asegúrese de incluirlo.
- Lleve un registro de sus esfuerzos por contactar al vendedor, incluyendo el nombre de la persona con quien ha hablado y las acciones que se tomaron para resolver el problema.

### Busque ayuda

No se rinda sino queda satisfecho con la respuesta dada por el vendedor a su queja. Después de haberle concedido un tiempo razonable para resolver el problema, analice la posibilidad de



presentar su queja en una o varias de las siguientes organizaciones.

- **Políticos locales.** Políticos locales o estatales pueden ayudarlo a conseguir una respuesta favorable a su queja.
- **Oficinas locales o estatales de protección al consumidor** (pág. 89). Estas agencias gubernamentales actúan como mediadoras 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 por el estado donde operan (pág. 89).
- **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 y 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.
- **Las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales** (pág. 90). 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 son archivadas 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. 91).
- **Las asociaciones gremiales.** Usualmente las compañías que venden productos o servicios similares pertenecen a asociaciones industriales que ayudan a solucionar los problemas que surgen entre sus miembros y los consumidores.
- **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. 89).

- **Los programas de los medios de comunicación.** Generalmente 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 en las estaciones de radio y televisión para encontrar estos servicios.

## 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. 6). 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

### Pasos para resolver una queja

1. Antes que nada, empiece a llevar un registro de todas sus comunicaciones y guarde los documentos de respaldo.
2. Comuníquese con el vendedor.
3. Comuníquese con el fabricante.
4. Comuníquese con las asociaciones gremiales.
5. Comuníquese con las oficinas de protección al consumidor y autoridades regulatorias locales y estatales.

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 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 su parte. Sin embargo, 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 pago para que salde la deuda que tiene con usted.

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 hay 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 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.lawinfo.com](http://www.lawinfo.com) (en inglés), [www.abogados.lawinfo.com](http://www.abogados.lawinfo.com) (en inglés), [centrolegalhispano.com](http://centrolegalhispano.com) y, para abogados de inmigración [www.ailalawyer.com](http://www.ailalawyer.com) (haga clic 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, bancarrota 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 hora de servicio o si 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 lo que puede hacer por usted y lo que le costará. No vacile en preguntarle qué experiencia tiene en casos como el suyo. Tampoco dude en averiguar los honorarios y los probables resultados. Si está pensando en 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 (divorcio, adopción, etc.), ejecución hipotecaria, fraudes sobre el valor acumulado de una propiedad, seguro social, asistencia social, desempleo e indemnizaciones a trabajadores. Si la

## 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.

oficina de asistencia legal de su área no se encarga de casos como el suyo, ellos podrían recomendarle otras organizaciones con capacidad de brindarle ayuda.

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 St., NW, 8th Floor

Washington, DC 20006

202-452-0620

Fax: 202-872-1031

E-mail: [info@nlada.org](mailto:info@nlada.org)

[www.nlada.org](http://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](http://www.lsc.gov) (en inglés)

También puede encontrar ayuda legal gratis disponible de estudiantes de alguna facultad de derecho, supervisados 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 las amenazas a la seguridad

Si usted sospecha que alguna ley ha sido violada, contacte a la agencia local o estatal de protección al consumidor. 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 Sección 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](http://www.pueblo.gsa.gov/complaintresources.htm) (en inglés).

Las personas que no tienen intención de entregar lo que han vendido, describen indebida y engañosamente los productos, envían productos falsificados o intentan por otro medio de estafarlo, 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 a través de su página web [www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer\\_HomeES.htm](http://www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer_HomeES.htm). Las quejas sobre comercio electrónico fuera de los límites nacionales pueden ser presentadas en [www.econsumer.gov/espanol](http://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](http://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. Es ilegal utilizar el correo para estafar o con la intención de robar dinero.

Reportar un fraude rápidamente 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. 88).
- **Medicamentos y equipos médicos.** Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (pág. 83).
- **Alimentos.** Departamento de Agricultura (pág. 74), Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (pág. 83).
- **Mariscos.** Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (pág. 83), Departamento de Comercio (pág. 81).
- **Juguetes, equipos y juegos para bebés, productos domésticos.** Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (pág. 80).

## Modelo de carta de queja

[www.consumidor.gov/sp\\_caw\\_queja\\_modelo\\_carta\\_de\\_queja.shtml](http://www.consumidor.gov/sp_caw_queja_modelo_carta_de_queja.shtml)

su dirección  
ciudad, estado, código postal  
fecha

Nombre de la persona a quien debe dirigirse (*si lo sabe*)

Título o cargo de la persona (*si lo sabe*)

Nombre de la compañía

División de Quejas del Consumidor (*en caso de no tener el nombre específico de una persona*)

Ciudad, estado, código postal

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

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

### Describa 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*).

Nombre del producto  
y número de serie

### Incluya a la fecha y el lugar de la compra

Lamentablemente, su producto (*servicio*) no ha cumplido con lo esperado porque (*defina el problema*). Me siento decepcionado porque (*explique el  
problema: 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  
y dé los antecedentes

### Pida una acción específica

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*).

### Incluya copias de los documentos

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

Atentamente,

*Su nombre*

Adjunto(s)

Diga cómo usted  
puede ser localizado

**Conserve las copias de todas las cartas, faxes, e-mails y documentos relacionados.**

# Consulte

## SECCIÓN 3—DIRECTORIO DEL CONSUMIDOR

### Fuentes de información para el consumidor

#### Centro Federal de Información para el Público

#### **Federal Citizen Information Center (FCIC)**

El Centro Federal de Información para el Público ofrece información en español para el consumidor en sus sitios web [www.pueblo.gsa.gov/spanish](http://www.pueblo.gsa.gov/spanish) y [www.consumidor.gov](http://www.consumidor.gov) así como a través de la línea gratuita 1-800-333-4636.

#### [www.GobiernoUSA.gov](http://www.GobiernoUSA.gov)

El sitio web oficial del Gobierno de los Estados Unidos 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](http://www.USA.gov).

#### **¡Ojo! Mantente alerta contra el fraude**

#### [www.ftc.gov/ojo](http://www.ftc.gov/ojo)

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por su sigla en inglés) promueve esta campaña informativa en español sobre fraudes a los consumidores llamada "¡Ojo! Mantente alerta contra el fraude. Infórmate con la FTC". El objetivo de esta campaña es alentar a los consumidores de habla hispana a identificar prácticas comerciales fraudulentas y engañosas e informar a la FTC cuando estas prácticas ocurren.

Los consumidores también pueden presentar sus quejas directamente a la FTC por Internet con ayuda del Asistente de Quejas visitando [www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer\\_HomeES.htm](http://ftccomplaintassistant.gov/Consumer_HomeES.htm).

#### **AARP**

601 E St., NW

Washington, DC 20049

Línea gratuita: 1-877-627-3350

E-mail: [segundajuventud@aarp.org](mailto:segundajuventud@aarp.org)

[www.aarp.org/espanol](http://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 que hablan español. 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 (para español presione el 3)

[www.consumer-action.org/spanish](http://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.

#### **Call for Action, Inc.**

5272 River Road, Suite 300,

Bethesda, MD 20816

Teléfono: 301-657-8260

Fax: 301-657-2914

[www.callforaction.org](http://www.callforaction.org)

Call for Action, Inc. es una red de organizaciones sin fines de lucro que se dedica a educar y ayudar a resolver problemas de los consumidores. Estas organizaciones cuentan con personal voluntario capacitado, para ofrecer asesoramiento y mediación en las quejas sin costo alguno para los consumidores.

#### **Centro para el Estudio de la Calidad de Servicios**

#### **Center For The Study of Services**

[www.checkbook.org](http://www.checkbook.org) (en inglés)

Evalúa la calidad y el precio de los servicios locales en las principales áreas metropolitanas.

#### **Instituto Nacional de Alimentos y Agricultura**

#### **National Institute of Food and Agriculture (NIFA)**

Programas sobre alimentos y nutrición, vivienda, jardinería, elaboración de presupuestos, utilización del crédito y el ahorro para la jubilación, entre otros. Visite [www.nifa.usda.gov](http://www.nifa.usda.gov) (en inglés) o [extensionenespanol.net](http://extensionenespanol.net) (haga clic donde dice "En Español").

## Mundo del Consumidor

### Consumer World

[www.consumerworld.org](http://www.consumerworld.org) (en inglés)

Un sitio web de servicio público con enlaces a centenares de recursos para el consumidor, corporaciones y agencias gubernamentales.

## Unión de Consumidores

### Consumer Union (CU)

101 Truman Ave.  
Yonkers, NY 10703-1057  
914-378-2000  
Fax: 914-378-2900  
[espanol.consumerreports.org](http://espanol.consumerreports.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.

## 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](http://www.reforma.org/spanishwebsites.htm).

## Para maestros

Con frecuencia los maestros utilizan la Guía del Consumidor para enseñar información básica sobre crédito, seguros, compras, cartas de quejas y otros temas de importancia para el consumidor. Si desea copias de la Guía para una clase envíe un e-mail a [action.handbook@gsa.gov](mailto:action.handbook@gsa.gov). Incluya el nombre y dirección de la escuela y detalle el número de copias que necesita. Para información adicional, visite [www.pueblo.gsa.gov/teachers](http://www.pueblo.gsa.gov/teachers) (en inglés).

## Para personas con discapacidades

El Consejo Nacional para la Discapacidad ([www.ncd.gov](http://www.ncd.gov)) es una agencia federal que tiene como objetivo 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.

**La Red Nacional de Derechos para las Personas con Discapacidades** (NDRN, por su sigla en inglés) es una organización sin fines de lucro que ofrece 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

## Servicios y recursos para consumidores con discapacidades

### Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones.

El Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones conecta 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 de introducción de su directorio de teléfonos los servicios adicionales de TTY.

derechos de elección y autodeterminación. Para asistencia y fuentes de información específicas, visite [www.ndrn.org/aboutus/espanol](http://www.ndrn.org/aboutus/espanol).

**El Centro Nacional de Diseminación de Información para Niños con Discapacidades del Departamento de Educación de EE. UU.** 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](http://www.nichcy.org/spanish.htm).

**El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU.** (pág. 87) 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/fheo/disabilities](http://www.espanol.hud.gov/offices/fheo/disabilities).

**El Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas** ([www.loc.gov/nls](http://www.loc.gov/nls)) ofrece el préstamo gratuito de libros y revistas en sistema braille o grabado, partituras en braille e impresas en caracteres grandes, así como equipos de reproducción diseñados especialmente para los residentes de EE. UU. que no pueden leer o utilizar los

## Línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales

La línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales ([www.military.bbb.org](http://www.military.bbb.org), en inglés) brinda educación y asesoramiento legal para el consumidor, a los militares y sus familiares. Para cada una de las cinco ramas de las Fuerzas Armadas existe un sitio web específico que ofrece información para el consumidor militar, así como enlaces a oficinas locales y otros sitios con información muy útil para el consumidor:

- [www.army.bbb.org](http://www.army.bbb.org) (en inglés)
- [www.navy.bbb.org](http://www.navy.bbb.org) (en inglés)
- [www.airforce.bbb.org](http://www.airforce.bbb.org) (en inglés)
- [www.marinecorps.bbb.org](http://www.marinecorps.bbb.org) (en inglés)
- [www.coastguard.bbb.org](http://www.coastguard.bbb.org) (en inglés)

Los usuarios pueden pedir informes, presentar quejas e inscribirse para recibir un boletín personalizado para el consumidor. A nivel local, estas oficinas 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.

materiales impresos comunes debido a impedimentos de tipo visual o físico.

## Para el personal militar

La familia del militar de hoy afronta muchos desafíos como consumidor además del estrés adicional provocado por las separaciones frecuentes. Para aliviar tales dificultades, los Centros de Familia y otros programas descritos más abajo proveen apoyo y ayuda para las familias del personal militar.

### 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](http://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](http://www.usmc-mccs.org) (en inglés)

<b>Asistencia Familiar Naval</b>	Fax: 703-681-7236
<b>Fleet and Family Support Programs</b>	<a href="http://www.MyArmyLifeToo.com">www.MyArmyLifeToo.com</a> (en inglés)
Commander, Navy Installations Command	
2713 Mitscher Rd., SW, Suite 300	
Washington, DC 20373-5802	
1-800-372-5463	
<a href="http://www.nffsp.org">www.nffsp.org</a> (en inglés)	
<b>Centro de Apoyo, Bienestar y Recreación para la Familia del Ejército de los EE. UU.</b>	<b>Guardacostas de los EE. UU.</b>
<b>Family and Morale, Welfare and Recreation Command, Family Programs</b>	<b>U.S. Coast Guard</b>
4700 King St.	2100 Second St., SW,
Alexandria, VA 22302	Room 6320
703-681-5375	Washington, DC 20593
DSN: 761-5375	202-267-6160 (en inglés)

**Restricciones a los préstamos abusivos**

A partir del 1 de octubre de 2007, la enmienda Talent-Nelson de la Ley de Autorización de Defensa Nacional de John Warner permite que el Departamento de Defensa regule para los miembros de las Fuerzas Armadas en servicio activo y sus dependientes los términos de los préstamos de día de pago, los préstamos contra el título del auto y los préstamos anticipados al reembolso de impuestos. Estos tres productos se caracterizan por altas tasas de interés y términos de pago a corto plazo.

La regla para los militares activos y sus dependientes limita el porcentaje de interés anual para estos préstamos al 36 por ciento. Todas las tarifas y cargos deben incluirse en el cálculo de esa tasa. La regla también prohíbe que los contratos requieran el uso de un cheque o el acceso a una cuenta bancaria, el arbitraje obligatorio y disposiciones legales poco razonables. Cualquier acuerdo de crédito que esté sujeto a la regulación que no cumpla con este reglamento es nulo y no puede ser ejecutado. La norma dispone además que un acreedor o cesionario que a sabiendas infrinja el reglamento estará sujeto a determinadas sanciones penales.

El Departamento de Defensa alienta enérgicamente a los militares activos y sus familias a elegir otras alternativas para resolver sus problemas financieros, mejorar sus calificaciones de crédito y establecer un fondo de ahorro para emergencias. Los préstamos de día de pago, préstamos contra el título del vehículo y los préstamos anticipados al reembolso de impuestos pueden empeorar la situación del prestatario y dejarlo con una mayor deuda.

<b>Guardacostas de los EE. UU.</b>	<b>Military HOMEFRONT</b>
<b>U.S. Coast Guard</b>	<a href="http://www.militaryhomefront.dod.mil">www.militaryhomefront.dod.mil</a> (en inglés)
2100 Second St., SW,	Military HOMEFRONT es el sitio web oficial del
Room 6320	Departamento de Defensa que ofrece información
Washington, DC 20593	para ayudar a mejorar la calidad de vida de las tropas y
202-267-6160 (en inglés)	sus familias.
Fax: 202-267-4798	
<a href="http://www.uscg.mil">www.uscg.mil</a> (en inglés)	

**Centinela Militar**

**Military Sentinel**

[www.ftc.gov/sentinel/military](http://www.ftc.gov/sentinel/military) (en inglés)

Este sitio web ofrece información sobre diversos temas específicamente diseñada para el consumidor militar. Los miembros de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos pueden utilizar este servicio para presentar sus quejas que son inmediatamente accesibles a más de 500 organizaciones del orden público en los Estados Unidos, Canadá y Australia.

**Military OneSource**

1-800-342-9647

[www.militaryonesource.com](http://www.militaryonesource.com) (en inglés)

Military OneSource es una excelente fuente de información y asistencia para el personal militar y sus familias. Este recurso ofrece una variedad de servicios y herramientas dedicadas a mejorar las vidas de los hombres y mujeres en el servicio militar, tanto personal como profesionalmente.

**Directorio Nacional de Recursos**

**National Resource Directory**

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

El Directorio Nacional de Recursos es una colaboración de los departamentos de Defensa, Trabajo y Asuntos de los Veteranos que ofrece enlaces a servicios y recursos de agencias gubernamentales federales, estatales y locales; organizaciones de veteranos, sin fines de lucro, comunitarias y filantrópicas; así como asociaciones profesionales e instituciones académicas.

## **Centro de Recursos para el Guerrero Herido**

### **Wounded Warrior Resource Center**

[www.woundedwarriorresourcecenter.com](http://www.woundedwarriorresourcecenter.com)

El sitio web del Centro de Recursos para el Guerrero Herido ofrece información para los miembros del servicio militar y sus familias acerca de las instalaciones militares, centros de cuidado y beneficios. También tienen una línea de llamadas gratis 1-800-342-9647 con especialistas disponibles las 24 horas del día, así como un e-mail ([wwrc@militaryoneresource.com](mailto:wwrc@militaryoneresource.com)) donde se puede solicitar información sobre una variedad de temas incluyendo cómo ponerse en contacto con otras familias para recibir apoyo y recreación.

## **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 contactarse con las oficinas regionales. Si no se resuelve su problema a nivel local, escriba o llame a la oficina regional más cercana. Asegúrese de tratar el problema con las oficinas locales y regionales antes de comunicarse con las oficinas centrales.

## **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 otras informaciones que pueden ser de utilidad al tomar decisiones sobre compras o al tratar problemas de los consumidores. Si desea comunicarse con alguna agencia federal, puede encontrar su sitio web y/o e-mail en la lista a continuación, así como su número de teléfono. Los teléfonos que aparecen en la lista contestan en inglés a menos que incluyan en paréntesis información para hablar con un agente que hable español. 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 (para español presione el 2).

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 St., NW  
Washington, DC 20405  
202-501-0800

[www.gsa.gov](http://www.gsa.gov) (en inglés)

La Administración de Servicios Generales planifica y lleva a cabo el manejo económico y eficiente de las propiedades y registros del Gobierno.

### **Venta de Propiedad Federal**

#### **Surplus Federal Property Sales**

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

[www.gsaauctions.gov](http://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, permitiéndoles a todos los participantes registrados ofertar por un solo artículo o por múltiples lotes.

## **Administración del Seguro Social**

### **Social Security Administration (SSA)**

Office of Public Inquiries  
2555 Windsor Park Blvd.  
6401 Security Blvd.  
Baltimore, MD 21235

Línea gratuita: 1-800-772-1213 (para español presione el 2)

[www.segurosocial.gov/espanol](http://www.segurosocial.gov/espanol)

La Administración del Seguro Social proporciona beneficios por jubilación, para sobrevivientes y por incapacidad, 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  
E-mail: [consumerassistance@ncua.gov](mailto:consumerassistance@ncua.gov)  
[www.ncua.gov](http://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

Fax: 541-737-0761

E-mail: npic@ace.orst.edu

[npic.orst.edu/index.es.html](http://npic.orst.edu/index.es.html)

[www.epa.gov/espanol/saludhispana/pesticidas.htm](http://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](http://www.epa.gov/espanol/emerg.htm)

[www.epa.gov/compliance/complaints/spanish-form.html](http://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](http://www.epa.gov/iaq/espanol.html)

## **Línea Directa de Agua Potable**

### **Safe Drinking Water Hotline**

Línea gratuita: 1-800-426-4791 (para español presione el 4)

E-mail: hotline-sdwa@epamail.epa.gov

[www.epa.gov/espanol/agua.htm](http://www.epa.gov/espanol/agua.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: hotline@energystar.gov

[www.energystar.gov/espanol](http://www.energystar.gov/espanol)

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 St., SW, Suite 7600

Washington, DC 20416

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](http://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 gubernamentales en la guía telefónica local.

## **Archivos Nacionales y Administración de Documentos**

### **National Archives and Records Administration (NARA)**

8601 Adelphi Rd.

College Park, MD 20740-6001

Línea gratuita: 1-866-272-6272 (en inglés)

TTY: 301-837-0482

Fax: 301-837-0483

[www.archives.gov/espanol](http://www.archives.gov/espanol)

Archivos Nacionales y Administración de Documentos 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 20425

Línea gratuita: 1-800-552-6843

TTY: 202-376-8116

E-mail: referrals@usccr.gov

[www.usccr.gov/spanish/spanish.htm](http://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 St., NE

Washington, DC 20549

202-551-6551

Línea gratuita: 1-800-732-0330

Fax: 202-772-9295

E-mail: ayuda@sec.gov

[www.sec.gov/investor/espanol.shtml](http://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 (en español)  
[www.cftc.gov](http://www.cftc.gov) (en inglés)

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

**Buró de Protección del Consumidor**  
**Bureau of Consumer Protection**  
600 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, DC 20580  
Línea gratuita: 1-877-382-4357 (para español presione el 2)  
Línea gratuita: 1-888-382-1222 (Registro Nacional “No Llame”: para español presione el 2)  
Línea gratuita: 1-877-438-4338 (robo de identidad: para español presione el 2)  
TTY: 1-866-653-4261 (línea gratuita)  
[www.ftc.gov/bcp/index\\_es.shtml](http://www.ftc.gov/bcp/index_es.shtml)

La Comisión Federal de Comercio ejecuta y vigila el cumplimiento de las leyes que prohíben las prácticas comerciales anticompetitivas, engañosas o desleales para los consumidores. La FTC acepta quejas de los consumidores sobre fraudes cometidos a través de Internet, sistema de telemarcado, 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 2)  
TTY: 1-888-835-5322 (línea gratuita)  
Fax: 1-866-418-0232  
E-mail: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)  
[www.fcc.gov/cgb/spanish](http://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**  
131 M St., NE  
Washington, DC 20507  
202-663-4900  
Línea gratuita: 1-866-408-8075 (para español presione el 2)  
TTY: 202-669-6820  
[www.eeoc.gov/spanish](http://www.eeoc.gov/spanish)

## 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 2)  
TTY: 1-800-638-8270 (línea gratuita)  
Fax: 301-504-0124  
E-mail: [info@cpsc.gov](mailto:info@cpsc.gov)  
[www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/spanish.html](http://www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/spanish.html)  
[www.recalls.gov/spanish.html](http://www.recalls.gov/spanish.html) (productos retirados del mercado)

La Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo 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 y escuelas, así como también artículos deportivos y recreativos. Cada año la CPSC retira del mercado más de 300 productos por considerarlos peligrosos para el consumidor.

## Consejo de Acceso de los Estados Unidos

### United States 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](mailto:info@access-board.gov)  
[www.access-board.gov/spanish.htm](http://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: [ncd@ncd.gov](mailto:ncd@ncd.gov)  
[www.ncd.gov](http://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 igualdad de oportunidades.

## **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](http://www.pbgc.gov/about/espanol.html)

TTY: 1-800-256-7072

E-mail: [mphotline.fsis@usda.gov](mailto:mphotline.fsis@usda.gov)

[www.fsis.usda.gov/En\\_Espanol/index.asp](http://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](mailto:webmaster@fns.usda.gov)  
[www.fns.usda.gov/fns/sp-default.htm](http://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  
1400 Independence Ave., SW  
Room 1147 South Building  
Washington, DC 20250  
E-mail: [webmaster@aphis.usda.gov](mailto:webmaster@aphis.usda.gov)  
[www.aphis.usda.gov](http://www.aphis.usda.gov) (en inglés)

## ★ **Corporación Federal de Seguro de Depósitos**

### **Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)**

#### **División de Supervisión y Protección del Consumidor**

##### **Division of Supervision and Consumer Protection**

2345 Grand Blvd., Suite 100

Kansas City, MO 64108

Línea gratuita: 1-877-275-3342 (para español presione el 1 y luego otro 1)

TTY: 1-800-925-4618 (línea gratuita)

Fax: 703-812-1020

[www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html](http://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](http://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., 10th Floor

Alexandria, VA 22302-1594

703-305-7600

Fax: 703-305-3300

[www.cnpp.usda.gov](http://www.cnpp.usda.gov) (en inglés)

[www.mypyramid.gov/sp-index.html](http://www.mypyramid.gov/sp-index.html) (Plan de MiPirámide)

#### **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)

## ★ **Instituto Nacional de Alimentos y Agricultura**

### **National Institute of Food and Agriculture (NIFA)**

1400 Independence Ave., SW  
Washington, DC 20250-2215

202-720-2908

202-720-7947

Fax: 202-690-2469 o 202-690-3162

[www.nifa.usda.gov](http://www.nifa.usda.gov) (en inglés)

[extensionenespanol.net](http://extensionenespanol.net) (en inglés)

Para obtener el número de su oficina local, consulte los listados gubernamentales en su guía telefónica local.

## ★ **Departamento de Asuntos de los Veteranos**

### **Department of Veteran Affairs (VA)**

Línea gratuita: 1-800-827-1000

TTY: 1-800-829-4833

Fax: 202-273-5716

E-mail: [public.inquiry@va.gov](mailto:public.inquiry@va.gov)

[www.va.gov](http://www.va.gov) (en inglés)

[www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets](http://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 Dr., Stop 2600  
Gaithersburg, MD 20899-2600  
301-975-4004  
Fax: 301-975-8091  
E-mail: [owm@nist.gov](mailto:owm@nist.gov)  
[www.nist.gov/owm](http://www.nist.gov/owm) (en inglés)

**Oficina de Patentes y Marcas Registradas**  
**United States Patent and Trademark Office**  
Línea gratuita: 1-800-786-9199  
TTY: 571-272-9950  
Fax: 703-872-9306  
[www.uspto.gov](http://www.uspto.gov) (en inglés)

**Oficina del Censo**  
**Bureau of the Census**  
4700 Silver Hill Rd.  
Washington, DC 20233-0001  
301-763-4636  
Fax: 301-457-4714  
[www.census.gov](http://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 (en inglés y español)  
Fax: 301-713-1081  
[seafood.nmfs.noaa.gov](http://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](http://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  
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](mailto:usa.learn@ed.gov)  
[www.ed.gov/espanol/bienvenidos/es/index.html](http://www.ed.gov/espanol/bienvenidos/es/index.html)

Comuníquese con la línea gratuita o visite el 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**  
319-337-5665 (para español presione el 2)  
Línea gratuita: 1-800-433-3243 (pida un traductor)  
TTY: 1-800-730-8913 (línea gratuita)  
Fax: 202-708-7970  
E-mail: [studentaid@ed.gov](mailto:studentaid@ed.gov)  
[studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp](http://studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp)

Este sitio web del Departamento de Educación sirve como fuente de información gratuita sobre cómo costear y prepararse para los estudios superiores.

### **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](mailto:library@ed.gov)  
[www.ed.gov/NLE](http://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)  
[www.respuestas.ed.gov](http://www.respuestas.ed.gov)

### **Centro de Publicaciones** **Publications Center (EDPUBS)**

PO Box 22207  
Alexandria, VA 22304  
Línea gratuita: 1-877-433-7827 (para español presione el 2)  
TTY: 1-877-576-7734 (línea gratuita)  
Fax: 703-605-6794  
E-mail: [edpubs@inet.ed.gov](mailto:edpubs@inet.ed.gov)  
[www.edpubs.org](http://www.edpubs.org) (en inglés)  
[www.ed.gov/espanol/publicaciones/es](http://www.ed.gov/espanol/publicaciones/es) (publicaciones gratuitas en español)

### **Que Ningún Niño Se Quede Atrás** **No Child Left Behind**

Línea gratuita: 1-800-872-5327 (para español presione el 1)  
TTY: 1-800-437-0833 (línea gratuita)  
Fax: 202-401-0689

## 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  
E-mail: [eereic@ee.doe.gov](mailto:eereic@ee.doe.gov)  
[www.energysavers.gov](http://www.energysavers.gov) (en inglés)  
[www.eere.energy.gov/consumer/consejos](http://www.eere.energy.gov/consumer/consejos)

## 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](http://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 miles de centros de aprobación de pasaportes.

**Servicio de Visas**  
**Visa Services**  
Washington, DC 20520  
202-663-1225 (8:30 a.m.-5 p.m., hora del Este, de lunes a viernes)  
603-334-0700 (Centro Nacional de Visas: preguntas sobre casos de residencia)  
Emergencias después de horas hábiles: 202-647-1512  
Fax: 202-663-3897  
E-mail: [usvisa@state.gov](mailto:usvisa@state.gov)  
E-mail: [nvcinquiry@state.gov](mailto:nvcinquiry@state.gov) (Centro Nacional de Visas)  
[www.travel.state.gov/visa/visa\\_1750.htm](http://www.travel.state.gov/visa/visa_1750.htm) (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](http://www.travel.state.gov) (en inglés)

Contacte al Departamento de Estado para asistencia en situaciones sean o no de emergencia, relacionadas con estadounidenses en el extranjero.

## Departamento de Justicia

### Department of Justice

**Administración de Control de Drogas**  
**Drug Enforcement Administration (DEA)**  
8701 Morrisette Dr.  
Springfield, VA 22152  
202-307-1000  
[www.dea.gov](http://www.dea.gov) (en inglés)

**Ley para Estadounidenses con Discapacidades**  
**Americans with Disabilities Act (ADA)**  
**División de Derechos Civiles**  
**Civil Rights Division**  
**Disability Rights Section**  
950 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, DC 20530  
Línea gratuita: 1-800-514-0301  
TTY: 1-800-514-0383 (línea gratuita)  
[www.ada.gov](http://www.ada.gov) (en inglés)  
[www.justice.gov/crt/drssec\\_spanish.php](http://www.justice.gov/crt/drssec_spanish.php)

## Departamento de Salud y Servicios Sociales

### Department of Health and Human Services (HHS)

**Administración de Alimentos y Medicamentos**  
**Food and Drug Administration (FDA)**  
10903 New Hampshire Ave.  
Silver Spring, MD 20993-0002  
Línea gratuita: 1-888-463-6332 (pida un traductor)  
E-mail: [ConsumerInfo@fda.hhs.gov](mailto:ConsumerInfo@fda.hhs.gov)  
[www.fda.gov/oc/spanish/](http://www.fda.gov/oc/spanish/)

**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-009  
College Park, MD 20740  
Línea gratuita: 1-888-723-3366 (pida un traductor)  
[www.fda.gov/Food/ResourcesForYou/EnEspanol](http://www.fda.gov/Food/ResourcesForYou/EnEspanol)

## Administración de Asuntos sobre la Vejez

**Administration on Aging (AoA)**  
Washington, DC 20201  
202-619-0724 para preguntas generales  
Fax: 202-357-3555  
E-mail: [aoainfo@aoa.hhs.gov](mailto:aoainfo@aoa.hhs.gov)  
[www.aoa.gov](http://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.

#### **Localizador de Cuidados de Personas Mayores**

#### **Eldercare Locator**

#### **Administration on Aging (AoA)**

Línea gratuita: 1-800-677-1116 (para español diga "español")

Fax: 202-357-3555

E-mail: [eldercarelocator@n4a.org](mailto:eldercarelocator@n4a.org)

[www.eldercare.gov](http://www.eldercare.gov) (en inglés)

#### **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.hhs.gov](http://www.acf.hhs.gov) (en inglés)

[www.nccic.org/spanish/index.html](http://www.nccic.org/spanish/index.html) (recursos en español)

Esta dependencia 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 el trato infantil negligente, el cuidado de los niños, entre otros.

#### **Oficina para el Cumplimiento del Sustento de Menores**

#### **Office of Child Support Enforcement**

#### **Administration for Children and Families**

370 L'Enfant Promenade, SW

Washington, DC 20447

202-401-9373

Fax: 202-205-5927

[www.acf.hhs.gov/programs/cse](http://www.acf.hhs.gov/programs/cse) (en inglés)

[www.acf.hhs.gov/programs/cse/resources/hispanic](http://www.acf.hhs.gov/programs/cse/resources/hispanic)

#### **Centro de Información sobre el Bienestar de Menores**

#### **Child Welfare Information Gateway**

#### **Administration for Children and Families (ACF)**

1250 Maryland Ave., SW, 8th Floor

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](mailto:info@childwelfare.gov)

[www.childwelfare.gov](http://www.childwelfare.gov) (en inglés)

#### **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

E-mail: [info@nrscrisisline.org](mailto:info@nrscrisisline.org)

[www.nrscrisisline.org](http://www.nrscrisisline.org) (en inglés)

#### **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](http://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 Prevención e Información**

#### **National Prevention Information Network**

PO Box 6003

Rockville, MD 20849

Línea gratuita: 1-800-458-5231

[www.cdcnpin.org/scripts/espanol/index.asp](http://www.cdcnpin.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)**

1600 Clifton Rd.

Atlanta, GA 30333

Línea gratuita: 1-888-232-4636 (para español presione el 2)

[www.cdc.gov/spanish](http://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.

#### **Línea Nacional de Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS)**

#### **CDC National STD Hotline**

Línea gratuita: 1-800-232-4636 (en español)

TTY: 1-800-243-7889

[www.cdc.gov/std/Spanish/default.htm](http://www.cdc.gov/std/Spanish/default.htm)

#### **Prevención del VIH/SIDA**

#### **HIV/AIDS Prevention**

Línea gratuita: 1-800-232-4636 (en español)

TTY: 1-888-232-6348 (línea gratuita)

E-mail: [cdcinfo@cdc.gov](mailto:cdcinfo@cdc.gov)

[www.cdc.gov/hiv/spanish/default.htm](http://www.cdc.gov/hiv/spanish/default.htm)

**Institutos Nacionales de la Salud  
National Institutes of Health (NIH)**

9000 Rockville Pike  
Bethesda, MD 20892  
301-496-4000  
TTY: 301-402-9612  
E-mail: NIHinfo@od.nih.gov  
[www.salud.nih.gov](http://www.salud.nih.gov)

Los Institutos Nacionales de la Salud son centros de investigación médica que ayudan a prevenir, detectar, diagnosticar y tratar enfermedades.

**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](http://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.

**InfoSIDA**

**AIDSInfo**

**National Institutes of Health**

PO Box 6303  
Rockville, MD 20849-6363  
Línea gratuita: 1-800-448-0440 (12 p.m.-5 p.m., para español presione el 2)  
TTY: 1-888-480-3739 (línea gratuita)  
Fax: 301-519-6616  
E-mail: ContactUs@aidsinfo.nih.gov  
[www.aidsinfo.nih.gov/infoSIDA](http://www.aidsinfo.nih.gov/infoSIDA)  
[aidsinfo.nih.gov/LiveHelp/](http://aidsinfo.nih.gov/LiveHelp/) (ayuda en vivo en español: lunes a viernes 12 p.m.-4 p.m. hora del Este)

**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](http://www.nimh.nih.gov) (en inglés)  
[www.nimh.nih.gov/health/publications/spanish/index.shtml](http://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 (para español presione el 2, atención lunes a viernes de 9 a.m.-4:30 p.m.)  
TTY: 1-800-332-8615 (línea gratuita)  
E-mail: cancergovstaff@mail.nih.gov  
[www.cancer.gov/espanol](http://www.cancer.gov/espanol)

**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](http://www.oig.hhs.gov) (en inglés)

**Consejo Presidencial de Actividad 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  
Fax: 202-690-5211  
[www.fitness.gov](http://www.fitness.gov) (en inglés)

**Oficina de Derechos Civiles**

**Departamento de Salud y Servicios Sociales**

200 Independence Ave., SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
Línea gratuita: 1-800-368-1019 (para español presione el 2)  
[www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) (en inglés)  
[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets\\_spanish.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets_spanish.html)

**Departamento de Seguridad Nacional**

**Department of Homeland Security**

Washington, DC 20528  
202-282-8000  
[www.dhs.gov](http://www.dhs.gov) (en inglés)  
[www.listo.gov](http://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 St.  
Arlington, VA 22202-4220  
571-227-2900  
Línea gratuita: 1-866-289-9673 (para español presione el 1)  
E-mail: TSA-ContactCenter@dhs.gov  
[www.tsa.gov](http://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

[www.usfa.dhs.gov/espanol](http://www.usfa.dhs.gov/espanol)

#### **Guardacostas de los Estados Unidos**

#### **United States Coast Guard**

2100 Second St., SW

Washington, DC 20593

Línea gratuita: 1-800-424-8802 (pida un traductor)

Fax: 202-372-2920

[www.uscg.mil](http://www.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

Línea gratuita: 1-877-227-5511

Fax: 202-927-1380

[www.cbp.gov](http://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/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es)

#### **Agencia Federal para el Manejo de Emergencias**

#### **Federal Emergency Management Agency (FEMA)**

500 C St., SW

Washington, DC 20472

Línea gratuita: 1-800-621-3362 (para español presione el 2)

[www.fema.gov/esp](http://www.fema.gov/esp)

#### **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)

TTY: 1-800-462-7585

E-mail: [FEMA-Correspondence-Unit@dhs.gov](mailto:FEMA-Correspondence-Unit@dhs.gov)

#### **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 (pida un traductor)

TTY: 1-800-427-5593 (línea gratuita)

Fax: 202-646-2531

[www.fema.gov/esp/riesgo/inundacion/index.shtm](http://www.fema.gov/esp/riesgo/inundacion/index.shtm)

#### **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

[www.faa.gov](http://www.faa.gov) (en inglés)

#### **Administración Federal de Seguridad de Autotransportes**

#### **Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA)**

1200 New Jersey Ave., SE

Washington, DC 20590

202-366-2519

Línea gratuita: 1-800-832-5660 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-877-8339 (línea gratuita)

[www.fmcsa.dot.gov/spanish](http://www.fmcsa.dot.gov/spanish)

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 del Tráfico en las Carreteras**

#### **National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)**

1200 New Jersey Ave., SE

West Building

Washington, DC 20590

Línea gratuita: 1-888-327-4236 (para español presione el 2)

[www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov)

#### **División de Protección al Consumidor en la Aviación**

#### **Aviation Consumer Protection Division, C-75 Office of Aviation Enforcement & Proceedings**

1200 New Jersey Ave., SE

Washington, DC 20590

202-366-2220

TTY: 202-366-0511

E-mail: [airconsumer@dot.gov](mailto:airconsumer@dot.gov)

[airconsumer.dot.gov/spanish/index.cfm](http://airconsumer.dot.gov/spanish/index.cfm)

La División de Protección al Consumidor en la Aviación recibe quejas del público sobre temas que afectan a los pasajeros de vuelos aéreos. También verifica el cumplimiento de las regulaciones que protegen a los pasajeros.

## Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano

**Department of Housing and Urban Development (HUD)**  
451 Seventh St., SW  
Washington, DC 20410  
202-708-1112  
Línea gratuita: 1-800-569-4287 (en español)  
TTY: 202-708-1455

**Administración Federal de Vivienda Federal Housing Administration (FHA)**  
451 7th St., SW  
Washington, DC 20410  
Línea gratuita: 1-800-225-5342 (para español presione el 5)

**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 (pida un traductor)  
TTY: 1-800-304-9597 (línea gratuita)  
Fax: 202-708-4829  
E-mail: [hotline@hudoig.gov](mailto:hotline@hudoig.gov)  
[espanol.hud.gov/offices/oig](http://espanol.hud.gov/offices/oig)

**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/offices/fheo/FHLaws](http://www.espanol.hud.gov/offices/fheo/FHLaws)

**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](mailto:hsg-respa@hud.gov)  
[www.espanol.hud.gov/offices/hsg/ramh/res/respamor.cfm](http://www.espanol.hud.gov/offices/hsg/ramh/res/respamor.cfm)

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 (pida un traductor)  
Fax: 202-708-4308  
[www.espanol.hud.gov/improvements](http://www.espanol.hud.gov/improvements)

## 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; para español presione el 7)  
Fax: 202-708-1744  
[www.espanol.hud.gov/offices/cpd/affordablehousing/programs](http://www.espanol.hud.gov/offices/cpd/affordablehousing/programs)

## 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](mailto:mhs@hud.gov)  
[www.espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/mhs/mhshome.cfm](http://www.espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/mhs/mhshome.cfm) (viviendas prefabricadas)  
[www.espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/mps/mpshome.cfm](http://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 reglas 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 St., NW - Room 4542  
Washington, DC 20240  
202-208-3710 (en inglés)  
[www.doi.gov/bureaus/bia.cfm](http://www.doi.gov/bureaus/bia.cfm) (en inglés)  
[www.doi.gov/bureaus/bia\\_espanol.cfm](http://www.doi.gov/bureaus/bia_espanol.cfm)

## **Servicio de Parques Nacionales**

### **National Park Service**

1849 C St., NW

Washington, DC 20240

202-208-6843 (en inglés)

[www.nps.gov](http://www.nps.gov) (en inglés)

[www.doi.gov/bureaus/nps\\_espanol.cfm](http://www.doi.gov/bureaus/nps_espanol.cfm)

[www.nps.gov/history/nr/publications/bulletins/spanishbrochure/index.htm](http://www.nps.gov/history/nr/publications/bulletins/spanishbrochure/index.htm) (Registro Nacional de

Lugares Históricos)

[home.nps.gov/applications/iberiansite/espanol.htm](http://home.nps.gov/applications/iberiansite/espanol.htm)

(Parques de Herencia Hispana)

## **Servicio de Pesca y Vida Silvestre**

### **Fish and Wildlife Service**

18th and C St., NW

M S 3351

Washington, DC 20240

Línea gratuita: 1-800-344-9453

[www.fws.gov](http://www.fws.gov) (en inglés)

[www.doi.gov/bureaus/fws\\_espanol.cfm](http://www.doi.gov/bureaus/fws_espanol.cfm)

---

## **Departamento del Tesoro**

### **Department of the Treasury**

#### **Comisión Federal de Educación Financiera**

#### **Financial Literacy and Education Commission**

Línea gratuita: 1-888-696-6639 (para español presione el 2)

[mymoney.gov/Espanol](http://mymoney.gov/Espanol)

#### **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

Línea gratuita: 1-877-874-4114

Fax: 202-874-3177

E-mail: [moneyfactory.info@bep.gov](mailto:moneyfactory.info@bep.gov)

[www.moneyfactory.gov](http://www.moneyfactory.gov) (en inglés)

#### **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 (preguntar por alguien que hable español)

[www.ots.treas.gov](http://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 (para español presione el 2)

TTY: 713-658-0340

[www.helpwithmybank.gov/consumer/](http://www.helpwithmybank.gov/consumer/)

[www.occ.treas.gov/spanish/ConsumerComplaint\\_spanish.pdf](http://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 (individuos: para español presione el 8)

Línea gratuita: 1-800-829-4933 (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](http://www.irs.gov/espanol)

El Servicio de Impuestos Internos brinda 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](http://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)

E-mail: [etapagemaster@dol.gov](mailto:etapagemaster@dol.gov)

[www.doleta.gov](http://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](http://www.osha.gov/as/opa/spanish)

#### **División de Horas y Salarios**

#### **Wage and Hour Division**

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/whd](http://www.dol.gov/whd) (en inglés)

## **Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador**

### **Employee Benefits Security Administration Office of Program Services**

Department of Labor, Room N5623  
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/ebsa](http://www.dol.gov/ebsa) (en inglés)  
[www.dol.gov/ebsa/publications/main.html#section3](http://www.dol.gov/ebsa/publications/main.html#section3)  
(publicaciones en español)

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.

## **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)  
E-mail: [contact-vets@dol.gov](mailto:contact-vets@dol.gov)  
[www.dol.gov/vets](http://www.dol.gov/vets) (en inglés)

## **Job Corps**

200 Constitution Ave., NW Suite N4463  
Washington, DC 20210

202-693-3000 (preguntar por alguien que hable español)  
Línea gratuita: 1-800-733-5627 (para español presione el 2)  
Fax: 202-693-2767  
E-mail: [national\\_office@jobcorps.gov](mailto:national_office@jobcorps.gov)  
[www.jobcorps.gov](http://www.jobcorps.gov) (en inglés)

Job Corps es un programa de educación gratuita y formación profesional que ayuda a los jóvenes (de 16 a 24 años) a mejorar la calidad de sus vidas a través de la formación profesional y académica.

## **Servicio Postal de los EE. UU.**

### **U.S. Postal Service (USPS)**

#### **Oficina de Defensa del Consumidor Office of the 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](http://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 St. and Constitution Ave., NW  
Washington, DC 20551  
202-452-3204 (pida un traductor)  
TDD: 202-452-3544  
[www.federalreserve.gov](http://www.federalreserve.gov) (en inglés)  
[www.federalreserve.gov/espanol.htm](http://www.federalreserve.gov/espanol.htm)

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 los consumidores contra bancos que son miembros del Sistema de la Reserva Federal.

★ Contribuyó para la publicación de la Guía del Consumidor 2010

## **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 en el estado. 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. Algunas de estas oficinas también se ocupan de problemas y quejas sobre otros tipos de instituciones financieras o los refieren a otros organismos. Algunas 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. 78). También lea "Dinero" en la pág. 22.

### **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 al adquirir un seguro. Lea la sección "Seguros" (pág. 46) para más información.

Si usted tiene alguna pregunta o queja sobre su póliza de seguro, contacte a 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" (pág. 37) para más consejos sobre este tema.

### **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 y si reciben varias quejas sobre el mismo asunto de servicios público 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 es una red de organizaciones sin fines de lucro que promueven mercadeo y prácticas honestas de ventas. Financiadas 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 o 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.bbb.org/us/consejos-en-espanol](http://www.bbb.org/us/consejos-en-espanol).

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](http://www.military.bbb.org), en inglés) ofrece educación y asesoría al consumidor para los miembros de las Fuerzas Armadas y sus familias (pág. 79).

La organización central del Consejo de las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales 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 reglamentaciones del programa antes de presentar su caso.

Si sospecha que su auto 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 y averigüe cuáles son sus derechos.

Si usted tiene una falla de seguridad en su vehículo, repórtele a la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (pág. 86). 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., Suite. 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](mailto:info@cbbb.bbb.org)  
[www.bbb.org](http://www.bbb.org) (en inglés)  
[www.bbb.org/us/consejos-en-espanol](http://www.bbb.org/us/consejos-en-espanol)

### Línea Directa de Seguridad Vehicular

#### DOT Auto Safety Hotline

#### Oficina de Investigación de Defectos Departamento de Transporte

#### Department of Defects Investigation

1200 New Jersey Ave., SE  
NVS-216  
Washington, DC 20590  
Línea gratuita: 1-888-327-4236 (para español presione el 2)  
TTY: 1-800-424-9153 (línea gratuita)  
Fax: 202-366-1767



### Programa de Seguridad del Motorista

#### Motorist Assurance Program (MAP)

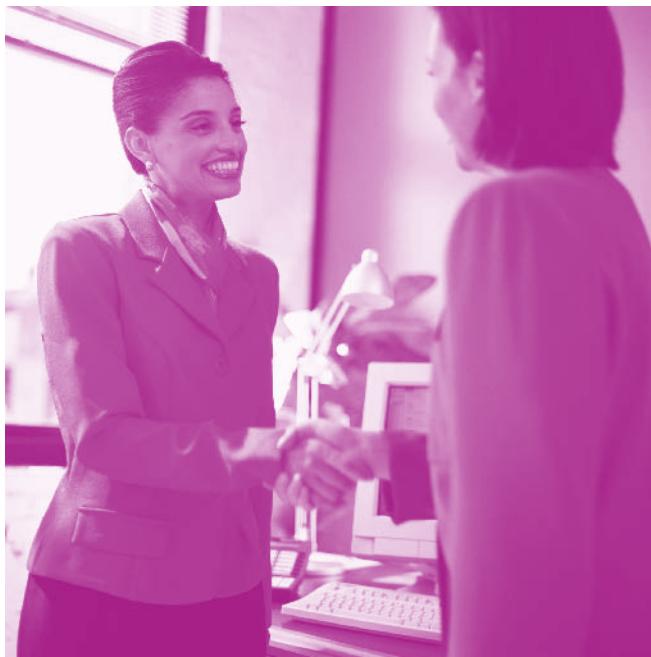
201 Park Washington Court  
Fall Church, VA 22046  
703-532-2027 (en inglés)  
Fax: 202-318-0378  
E-mail: [map@motorist.org](mailto:map@motorist.org)  
[www.motorist.org](http://www.motorist.org) (en inglés)

## Contactos corporativos

Si usted tiene alguna queja sobre un servicio o producto, en algunos casos 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. 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](http://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.

# Índice

## A

AARP, 64, 74  
abogado, para resolver quejas, 71-72  
ABTolls.com, 51  
Acción del Consumidor, 74  
acciones. Vea inversiones  
acenet.edu, 26  
activos no reclamados, 3  
ADA. Vea Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990  
adelgazar, 5-6  
Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (FDA), 5, 45, 72, 83  
Administración de Asuntos sobre la Vejez, 83  
Administración de Control de Drogas (DEA), 83  
Administración de Empleo y Entrenamiento, 88  
Administración de Salud y Seguridad Ocupacional del Departamento del Trabajo (OSHA), 29, 88  
Administración de Seguridad en el Transporte (TSA), 61, 85-86  
Administración de Servicios Generales (GSA), 78  
Administración del Seguro Social (SSA), 78  
Administración Federal de Aviación (FAA), 61, 86  
Administración Federal de Seguridad de Autotransportes, 86  
Administración Federal de Vivienda (FHA), 87  
Administración Nacional de Cooperativas de Crédito, 24, 78  
Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras, 7, 8, 10, 86  
Administración Nacional de Seguridad del Tránsito en las Carreteras, 72  
Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador, 88-89  
Administración para los Niños y las Familias, 84  
aerolíneas. Vea viajes  
agencia de cobro, 19  
Agencia de Protección Ambiental (EPA), 7, 51, 78-79  
Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (SBA), 79  
Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), 86  
agencias de empleo, 28-29  
agencias de informe de crédito, 17  
agencias estatales y locales, 89-92  
agencias federales, 78-89

agencias y fuentes de información, 74-92  
agencias estatales y locales, 89-92  
agencias federales, 78-89  
para consumidores con discapacidades, 75-76  
para personal militar, 76-78  
agentes financieros, 39-40  
agua, servicio público, 50-51  
albacea, 56  
alertaenlinea.gov, 41  
Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales, 43  
alimentos, 4-5  
carnes y aves, 5, 81  
comprar, 4  
dietas, 5-6  
guías alimentarias, 4  
identificar los contenidos, 4  
pescados y mariscos, 82  
reglamentos federales, 4-5  
seguridad de, 4-5  
alquiler  
autos, 10-11  
contrato de alquiler con opción de compra, iv  
A.M. Best, 46  
American Consumer Credit Counseling, 18  
annualcreditreport.com, 17, 20  
arbitraje, 70  
Archivos Nacionales y Administración de Documentos, 79  
arrendamiento  
de autos, 9-10  
de vivienda, 67  
Asistencia Familiar Naval, 77  
asistencia financiera, para estudiantes, 26-27, 28  
Asociación Americana de Hospitales, 44  
Asociación de Banqueros Hipotecarios, 64  
Asociación de Comercialización Directa, 53  
Asociación de Proveedores de Compras Misteriosas, 30  
Asociación Médica Estadounidense, 43  
Asociación Nacional de Ayuda Legal y Defensa, 72  
Asociación Nacional de Comisionados de Seguros, 46  
Asociación Nacional de Concesionarios de Autos, 7  
Asociación Nacional de Corredores de Bolsa, 40  
Asociación Nacional de Corredores Hipotecarios, 63  
Asociación Nacional de Directores de Funerales, 57  
Asociación para la Educación sobre la Seguridad de los Alimentos, 4-5  
Asociación Americana de Hogares y Servicios para los Ancianos, 44  
asuntos legales  
albacea, 56  
directivas médicas anticipadas, 55  
testamentos, 55-56  
audición, retransmisión para consumidores con dificultades de audición, 75  
Autocheck, 7  
Autopedia, 7  
Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera, 38, 39  
autos, 6-11  
alquiler, 10-11  
arrendamiento, 9-10  
comprar a concesionarios, 8-9  
comprar a particulares, 8-9  
comprar un auto nuevo, 6-7  
comprar un auto usado, 7-8  
consejos para comprar, 6-9  
contrato de alquiler, iv  
contrato de comprar, iv  
contrato de servicio, 2-3  
“curb stoning”, 9  
declaración de millaje, 7  
defectos de fábrica, 10  
denunciar amenazas a la seguridad, 72  
embargo, 11, 18  
fabricantes de, 10, 70, 91  
garantía extendida, 2-3, 7  
garantías del fabricante, 6, 8  
gastos totales de financiamiento, 6  
historial, 7  
“ley limón”, 10  
llantas, 9  
precio de, 6, 7  
préstamos contra el título de, 10  
reparaciones, iv, 11  
retiro del mercado, 2, 8  
seguridad, 8, 72, 91  
seguro de, 6, 46-47  
“title washing”, 9  
verificar el vendedor, 6

## B

bancarrota personal, 18, 21  
bancos. Vea también crédito; dinero; préstamos; tarjetas de crédito  
agencias regulatorias, 24  
autoridades estatales, 90  
cheques de conveniencia, 24-25  
cheques rebatidos, 25  
cuentas corrientes, 24  
cuentas de ahorro, 24

Ley de Informes de Crédito Justos, 18, 42  
planes de ahorro 529, 27  
proteger su PIN, 22  
Sistema de la Reserva Federal, 89  
tarjetas de cajero automático, iv, 22-23  
tarjetas de débito, iv, 22-23  
tarjetas prepagadas, 23  
bankrate.com, 16, 40  
BBBOnLine, 35, 90  
becas, 27, 28  
BIA. Vea Oficina de Asuntos de Nativos Americanos  
bibliotecas, 75  
bizrate.com, 35  
bonos de ahorro, 38

## C

cable, 58  
Call for Action, Inc., 74  
Car and Driver, 6  
cardratings.com, 16  
cardweb.com, 16  
CarFax, 7  
CarsDirect, 7  
carta de queja, 73  
casas prefabricadas, 67-68, 87  
CDC. Vea Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades  
cementerios para veteranos, 57  
Centinela Militar, 77  
Centro de Acción e Investigación de Telecomunicaciones, 51  
Centro de Apoyo, Bienestar y Recreación para la Familia del Ejército de los EE. UU., 77  
Centro de Información Nacional sobre Pesticidas, 79  
Centro de Información sobre el Bienestar de Menores, 84  
Centro de Políticas y Promoción de la Nutrición, 81  
Centro de Recursos para el Guerrero Herido, 78  
Centro de Respuestas al Consumidor de la Comisión Federal, 72  
Centro Federal de Información para el Público, 74  
Centro Nacional de Diseminación de Información para Niños con Discapacidades, 76  
Centro Nacional de Información de Fraude, 72  
Centro Nacional de Información de Pasaportes, 83  
Centro Nacional de Información de Salud, 85  
Centro Nacional de Prevención e Información, 84  
Centro Nacional de Respuesta, 79  
Centro para el Estudio de la Calidad de Servicios, 74

Centro para la Seguridad Vehicular, 7, 10  
Centro para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición Aplicada, 4, 83  
centros de cuidado infantil, 31  
Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, 84  
Centros Familiares, 76  
Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), 4, 43, 84  
CharityWatch, 14  
checkbook.org, 43, 74  
cheques  
de conveniencia, 24-25  
falsos, 4  
no solicitadas, 24-25  
rebrotados, 25  
Child Care Aware, 31  
childcare.gov, 31  
COBRA. Vea Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado  
cobro de deudas, 19-20  
derechos del consumidor, 19  
Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, 19  
collegeboard.com, 27  
collegesavings.org, 27  
comisariatos militares, 78  
Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Atención Médica, 44  
Comisión de Bolsa y Valores (SEC), 37, 39, 40, 79  
Comisión de Derechos Civiles, 79  
Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía de los EE. UU., 40, 79-80  
Comisión Federal de Comercio (FTC), 6, 7, 12, 15, 16, 17, 19, 20, 23, 29, 35, 37, 41, 53, 54, 65, 72, 74, 80  
Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), 51, 54, 80  
Comisión Federal de Educación Financiera, 88  
Comisión para la Acreditación de Instalaciones para Rehabilitación, 44  
Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC), 80  
Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo, 80  
Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad, 48  
compañía telefónica. Vea teléfonos  
compañías de reparación de crédito, 18-19  
comprador misterioso, 30  
comprar en línea, 29-30, 35  
compras desde el hogar, 11-14  
anular el pedido, 12  
consejos básicos, 12  
derechos del consumidor, 12  
donaciones, 14  
periodo de reflexión, 13  
vendedores jóvenes, 12  
ventas en Internet, 13-14  
computadora. Vea también E-mail; Internet  
programas antiespías, 42  
proteger su privacidad, 40-43  
software pirata, 34-35  
ventanas emergentes, 42  
conciliación, 70  
consejeros financieros, 39-40  
Consejo de Acceso de los EE. UU., 80  
Consejo Nacional para la Discapacidad, 75, 76, 80  
Consejo Presidencial de Actividad Física y Deportes, 85  
consejos básicos  
para comprar, 2  
para compras desde el hogar, 12  
para evitar ser estafado, 3  
para grupos de discusión y subastas en Internet, 13-14  
sobre préstamos, 22  
consultores de inmigración fraudulentos, 31-32  
Consumer Action, 16  
*Consumer Reports*, 6, 8  
consumerworld.org, 75  
consumidores con discapacidades  
fuentes de información para, 75-76  
Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 83, 85  
retransmisión para consumidores con dificultades de audición, 75

18, 42  
Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, 18  
Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito de 2009, 16, 23  
ofertas de saltarse un pago, 17  
ofertas no solicitadas, 3, 24-25  
planes de protección de, 4  
puntaje de crédito, 17-18  
reparación de crédito, 20  
seguros de, iv, 7, 14  
tarjetas de regalo, iv, 23  
creditoayuda.com, 18  
cuentas corrientes, 24  
cuentas de ahorro, 24  
cuota inicial para préstamos y créditos, 4  
“curb stoning”, 9

## D

DEA. *Vea Administración de Control de Drogas*  
declaración de impuesto federal, 25  
Declaración Jurada de Robo de Identidad, 41  
Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA), 5, 68, 81  
Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA), 68, 81  
Departamento de Comercio de los EE. UU., 81-82  
Departamento de Defensa de los EE. UU., 77, 82  
Departamento de Educación de los EE. UU., 76, 82-83  
Departamento de Energía de los EE. UU., 50, 83  
Departamento de Estado de los EE. UU., 32, 61, 83  
Departamento de Información Médica, 42  
Departamento de Justicia de los EE. UU., 21, 83  
Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. (HHS), 5, 31, 40, 42, 43, 44, 83-84, 85  
Departamento de Seguridad Nacional de los EE UU., 35, 85-86  
Departamento de Transporte de los EE. UU., 60, 61, 68, 86-87  
Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU., 15, 64, 65, 67, 68, 76, 87  
Departamento del Interior de los EE. UU., 87-88  
Departamento del Tesoro de los EE. UU., 24, 88  
Departamento del Trabajo de los EE. UU., 88-89  
desarrollo educativo general (exámenes de GED), 26  
descuentos, seguros, 47  
deudas

asistencia para administración de deudas, 18-19  
bancarrota personal, 18, 21  
cobro de, 19-20  
estafas de eliminación de deudas, 64  
fuera de control, 20-21  
Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, 19  
Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor de 2005, 21  
plan de administración, 20-21  
reparación de crédito, 20  
servicios de asesoramiento, 20-21  
dietas, para adelgazar, 5-6  
dinero. *Vea también* bancos; crédito; inversiones; préstamos; tarjetas de crédito  
bancarrota personal, 18, 21  
cheques falsos, 4  
declaración de impuesto federal, 25  
hipotecas, 62-63, 64, 66  
hipotecas revertidas, 63-64  
planes de ahorro 529, 27  
Sistema de la Reserva Federal, 89  
tarifas de conversión, 58  
tarjetas de regalo, iv, 23  
tarjetas prepagadas, 23  
transferencia electrónica de, 3  
directivas médicas anticipadas, 55  
Directorio Nacional de Recursos, 77  
discapacidades. *Vea consumidores con discapacidades*  
disputas. *Vea también* quejas  
programas de resolución, 70  
DNR. *Vea Orden de No Resucitar*  
docboard.com, 43  
Docinfo.org, 43  
doctor, seleccionar, 43  
documentos  
conocimientos limitados del inglés, 1  
guardar después de comprar, 4  
usar trituradora de papel, 3  
donaciones, 14  
Dun & Bradstreet Directory, 91

## E

E-mail, 34  
e-mail basura, 36  
e-mails masivos, 34  
“phishing”, 36  
“spam”, 36  
eBay, 14  
Edmunds, 6  
educación, 25-28  
agencias federales para, 4-5, 26, 76, 79, 82-83, 88  
asistencia financiera, 26-27, 28  
ayuda federal para estudiantes, 26, 82  
desarrollo educativo general (exámenes de GED), 26

escoger una institución, 25-26  
escuelas vocacionales, 26  
estafas sobre becas y asistencia financiera, 27  
planes de ahorro 529, 27  
préstamos estudiantiles, 27-28  
Que Ningún Niño Se Queda Atrás (No Child Left Behind), 82-83  
títulos falsos, 28  
EOC. *Vea Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo*  
ejecución hipotecaria, 64-65, 66  
ejercicios, para adelgazar, 5-6  
Eldercare Locator, 44  
electricidad, servicio público, 50  
embargos, autos, 11, 18  
empleados  
derechos de, 29  
préstamos de día de pago, 21  
seguridad de, 29  
empleo, 28-31. *Vea también* trabajo  
agencias de, 28-29  
centros de cuidado infantil, 31  
derechos del empleado, 29  
Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA), 48  
mercadeo en red, 29-30  
préstamos de día de pago, 21  
seguro por incapacidad laboral, 47  
trabajos de comprador misterioso, 30

EPA. *Vea Agencia de Protección Ambiental*

Equifax, 17  
equipaje  
cargos adicionales para despachar, 59  
demoras o daños en, 60  
pérdida de, 60  
escuelas vocacionales, 26  
estados de cuentas, verificar, 3  
estafas. *Vea también* fraude  
correo basura, 53, 72  
de ejecución hipotecaria, 64  
de eliminación de deudas, 64  
de hipotecas, 64  
de refinanciación, 64  
de seguro, 46  
de tiempo compartido, 60  
formas de, 4  
“phishing”, 36  
románticas, 4  
servicios de recuperación, 71  
sobre becas y asistencia financiera, 27  
ventas de gas, 50  
exámenes de GED (desarrollo educativo general), 26  
Experian, 17

## F

FAA. *Vea Administración Federal de Aviación*

Fannie Mae, 64  
Farmacia en Internet, 45  
farmacias, 44-45  
FCC. Vea Comisión Federal de Comunicaciones  
FDA. Vea Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU.  
FDIC. Vea Corporación Federal de Seguro de Depósitos  
Federación de Juntas Médicas Estatales, 43  
Federación de Servicios de Asistencia en la Vida Diaria de Estados Unidos, 44  
FEMA. Vea Agencia Federal para el Manejo de Emergencias  
FHA. Vea Administración Federal de Vivienda  
FICO, 17  
Fidelity National Financial Corp., 14  
fondos comunes de inversión. Vea inversiones  
fondos índice, 39  
fraude. Vea también estafas; quejas afirmaciones fraudulentas de pérdida de peso, 6  
agencias de informe de crédito, 17  
cheques falsos, 4  
con Medicare, 47  
consejos básicos para evitar ser estafado, 3  
consultores de inmigración, 31-32  
cuota inicial para préstamos y créditos, 4  
denunciar el fraude, 72  
estafas románticas, 4  
formas de estafa, 4  
identificar y detener, 3-4  
información personal, iv, 2, 3, 34, 36  
Internet, 35  
inversiones, 37  
Línea de Fraude de HHS, 85  
Línea de Fraude del Inspector General, 87  
loterías extranjeras, 4  
por afinidad, 37  
remates, 4  
seguros, 46  
señales sospechosas, 3  
sitios web falsos, 32  
tarjetas de identificación falsas, 32  
FTC. Vea Comisión Federal de Comercio  
funerales, 56-57

## G

ganancias de concurso, 3  
garantía del fabricante, auto, 6  
garantía extendida, iv, 2-3, 7  
gas natural, servicio público, 50  
GED. Vea exámenes de GED  
GeNetWise, 35-36

GobiernoUSA.gov, 44, 75  
GSA. Vea Administración de Servicios Generales  
Guardacostas de los EE. UU., 77, 86  
GuideStar, 14

## H

healthcarechoices.org, 43  
HealthMetrix Research Inc., 43  
hearsnow.org, 52  
herencia, 55-56  
HHS. Vea Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU.  
HIPAA. Vea Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos  
hipotecas, 62-63, 64, 66  
hipotecas revertidas, 63-64  
HMO. Vea organizaciones de mantenimiento de la salud hogar. Vea también vivienda  
mejoras y reparaciones de, iv, 65-66  
hospitales, seleccionar, 44  
HUD (Department of Housing and Urban Development), 87

## I

identidad  
proteger, 40  
robo de identidad, 40-41  
idioma  
conocimientos limitados del inglés, 1  
servicios de traducción, 1  
impuestos  
declaración de impuesto federal, 25  
préstamo anticipado al reembolso de impuestos, 21  
InCharge Institute of America, 18  
Información de la Calidad de Aire Interior (IAQ INFO), 79  
información médica, privacidad, 42  
información personal. Vea también  
privacidad  
financiera, 42  
información médica, 42  
proteger, iv, 2, 3, 34, 36  
informes de crédito, 17-19  
información inexacta o incompleta, 18  
información negativa en, 18  
informes gratuitos, 17  
Ley de Informes de Crédito Justos, 18  
InfoSIDA, 85  
inmigración, 31-33  
consultores, consultores fraudulentos, 31-32  
lotería de visas o tarjetas verdes, 32-33  
sitios web falsos, 32  
tarjetas de identificación falsas, 32

inquilinos  
consejos para, 67  
contratos de arrendamiento, 67  
seguro para, 47  
viviendas alquiladas bajo ejecución hipotecaria, 66  
Instituto de Seguros para la Seguridad Vial, 8  
Instituto Nacional de Alimentos y Agricultura, 74, 81  
Instituto Nacional de Salud Mental, 85  
Instituto Nacional del Cáncer, 85  
Institutos Nacionales de la Salud (NIH), 84  
insurancefraud.org, 46  
insurekidsnow.gov, 48  
insuremytrip.com, 50  
Internet, 33-37  
compartir archivos, 34  
comprar en línea, 29-30, 35  
comprar seguro por Internet, 46  
derechos de autor, 34-35  
farmacia en Internet, 45  
fraude, 35  
inversiones por, 39  
Ley de Protección de la Privacidad Infantil, 41  
mercadeo en red, 29-30  
negocio a través de, 30-31  
“phishing”, 36  
privacidad, 41, 42-43  
programas antiespías, 42  
proveedores de servicio de Internet, 32-34, 37  
redes P2P, 34  
redes sociales, 35  
sitios web falsos, 32  
“spam”, 36  
subastas, 13, 14, 35  
televisión por, 58  
ventanas emergentes, 42  
voz sobre protocolo de Internet (VoIP), 53  
Internet Keep Safe Coalition, 36  
inversiones, 37-40  
administradores estatales de valores, 90  
agencias y fuentes de información, 79-80  
agentes y consejeros financieros, 39-40  
por Internet, 39  
IRS. Vea Servicio de Impuestos Internos

## J

Junta de Apelaciones de Inmigración, 31

## K

Kelley Blue Book, 7

**L**

ladrones de identidad, 40  
 Ley de Arrendamiento del Consumidor, 9  
 Ley de Autorización de Defensa Nacional, 77  
 Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargos, 16  
 Ley de Equidad de Vivienda, 67  
 Ley de Facturación Justa de Crédito, 17  
 Ley de Informes de Crédito Justos, 18, 42  
 Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, 18, 20  
 Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, 19  
 Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor de 2005, 21  
 Ley de Procedimientos de Cierre de Bienes Raíces (RESPA), 64, 87  
 Ley de Protección de Inquilinos Bajo Ejecución Hipotecaria de 2009, 66  
 Ley de Protección de la Privacidad Infantil, 41  
 Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA), 48  
 Ley de Reforma de los Servicios de Inteligencia y Prevención del Terrorismo de 2004, 61  
 Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA), 42  
 Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito de 2009, 16, 23  
 Ley de Veracidad en Préstamos, 22  
 "ley limón", autos, 10  
 Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), 75, 83  
 Liga Nacional de Consumidores, 42  
 Línea de Fraude de HHS, 85  
 Línea de Fraude del Inspector General, 87  
 Línea Directa, 70  
 Línea Directa de Agua Potable, 79  
 Línea Directa de Autos BBB, 91  
 Línea Directa de Seguridad Vehicular, 91  
 Línea Nacional de Niños Fugitivos, 84  
 Línea Nacional de Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual, 84  
 líneas aéreas. Vea viajes  
 Localizador de Cuidados de Personal Mayores, 84  
 loterías extranjeras, 4

**M**

maestros, fuentes de información para, 75  
 makinghomeaffordable.gov, 62  
 materiales reciclables, 50  
 mediación, 70  
 Medicaid, 84  
 Medicare  
     Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, 84  
     fraude con, 45  
     para medicinas, 45  
     medicinas, 45, 72  
     médico, seleccionar, 43  
     mercadeo en red, 29-30, 35  
     mifico.com, 17  
     Military OneSource, 77  
     Money Management International, 18  
     Moody's Investors Services, 39, 46  
     MotorTrend, 6  
     muerte  
         albacea, 56  
         cementerios para veteranos, 57  
         funerales, 56-57  
         testamentos, 55-56  
     Mundo del Consumidor, 75  
     mysteryshop.org, 30

**N**

National Association for the Education of Young Children, 31  
 National Cyber Security Alliance, 36  
 NIH. Vea Institutos Nacionales de la Salud  
 niños  
     Centro de Información sobre el Bienestar de Menores, 84  
     Centro Nacional de Diseminación de Información para Niños con Discapacidades, 76  
     centros de cuidado infantil, 31  
     Ley de Protección de la Privacidad Infantil, 41  
     Línea Nacional de Niños Fugitivos, 84  
     Oficina para el Cumplimiento del Sustento de Menores, 84  
     productos retirados del mercado para consumo infantil, 2  
     proteger en Internet, 41  
     Que Ningún Niño Se Queda Atrás (No Child Left Behind), 82-83  
     seguro médico, 48  
     número de identificación personal. Vea PIN  
     nutrición. Vea alimentos

**O**

ofertas  
     de saltarse un pago mensual, 17  
     no solicitadas, 3, 24-25, 27

**Oficina de Asuntos de Nativos Americanos (BIA), 87**

Oficina de Asuntos Familiares de la Fuerza Aérea, 76  
 Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes, 28, 82  
 Oficina de Buenas Prácticas Comerciales, 6, 11, 14, 26, 29, 30, 63, 65, 68, 70, 76, 90-91  
 Oficina de Derechos Civiles, 85  
 Oficina de Educación Vocacional y de Adultos, 26  
 Oficina de Educación y Asistencia a los Inversionistas, 79  
 Oficina de Eficiencia Energética y Energía Renovable, 83  
 Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades, 62, 87  
 Oficina de Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces, 87  
 Oficina de Patentes y Marcas Registradas, 82

Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro, 88  
 Oficina del Censo, 82  
 Oficina del Contralor de la Moneda, 23, 24, 87  
 Oficina Nacional de Delitos Relacionados con Seguros, 46  
 Oficina para el Cumplimiento del Sustento de Menores, 84  
 Orden de No Resucitar (DNR), 55  
 organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO), 48  
 organizaciones de proveedores preferidos (PPO), 48  
 OSHA. Vea Administración de Salud y Seguridad Ocupacional del Departamento del Trabajo de los EE. UU.

**P**

pasaportes, 61, 83  
 perder peso. Vea adelgazar  
 pérdida de equipaje, 60  
 período de reflexión, iv, 13, 66  
 personal militar  
     agencias y fuentes de información para consumidores, 76-78  
     Servicio de Empleo y Entrenamiento para Veteranos, 89  
     "phishing", 36  
 PIN, proteger, 22  
 planes de ahorro 529, 27  
 planes de protección de crédito, 4  
 planes para final de vida  
     albacea, 56  
     cementerios para veteranos, 57  
     directivas médicas anticipadas, 55  
     funerales, 56-57  
     testamentos, 55-56  
 planes prepagados de teléfonos, 52-53  
 PPO. Vea organizaciones de

proveedores preferidos  
préstamos. *Vea también* bancos;  
crédito; dinero  
anticipado al reembolso de  
impuestos, 21  
consejos básicos, 22  
contra el título del auto, 10  
cuota inicial para, 4  
de día de pago, 21  
estudiantiles, 27-28  
gastos totales de financiamiento, 6  
hipotecas, 62-63, 64, 66  
Ley de Informes de Crédito Justos,  
18, 42  
Ley de Veracidad en Préstamos, 22  
para personal militar, 77  
seguros de crédito, iv, 7, 14  
sobre valor acumulado de la  
vivienda, 21-22  
privacidad  
financiera, 42  
información personal, iv, 2, 3, 34, 36  
Internet, 41, 42-43  
Ley de Protección de la Privacidad  
Infantil, 41  
Ley de Responsabilidad y  
Transferibilidad de Seguros  
Médicos (HIPAA), 42  
médica, 42  
redes sociales, 35  
problemas financieras, *Vea también*  
deudas  
de personal militar, 77  
productos para consumo infantil,  
retirados del mercado, 2  
productos retirados del mercado, 2  
Programa de Asistencia para  
Consumidores de Servicios  
Fúnebres, 57  
Programa de Inspección de Pescados  
y Mariscos, 82  
Programa Energy Star, 79  
Programa Hacia una Vivienda Más  
Asequible, 62  
proteja su identidad, 40-43  
información personal, iv, 2, 3,  
34, 36  
proveedores de servicio de Internet,  
32-34, 37  
Proyecto de Privacidad de Salud, 42  
puntaje de crédito, 17-18  
puntuación de crédito FICO, 17

## Q

Que Ningún Niño Se Queda Atrás (No  
Child Left Behind), 82-83  
quejas. *Vea también* fraude  
abogado para, 71-72  
afirmaciones fraudulentas de  
pérdida de peso, 6  
ayuda para, 70  
carta de queja, 73  
cómo presentar una queja, 69-73

compañías de reparación de  
crédito, 19  
contacto con el vendedor, 69, 73  
funerales, 57  
llamadas de venta telefónicas, 13  
pasos para resolver, 70  
programas de resolución de  
disputas, 70  
servicios médicos, 43  
tarjeta de crédito, 16  
tarjetas prepagadas, 23  
tribunal de demandas menores, 71

## R

reciclaje, 50  
Red Nacional de Derechos para las  
Personas con Discapacidades, 75  
redes P2P, 34  
redes sociales, 35  
refinanciamiento, 62  
Registro Nacional "No llame", 53-54  
Regla de Funerales, 56, 57  
reparación de crédito, 20  
Ley de Organizaciones de  
Reparación de Crédito, 18, 20  
reparaciones  
de auto, iv, 11  
del hogar, 65-66  
Reserva Federal, 9, 16  
resolución de disputas, 70  
RESPA. *Vea Ley de Procedimientos  
de Cierre de Bienes Raíces*  
retiro del mercado, 2, 8  
retransmisión, para consumidores con  
dificultades de audición, 75  
robo de identidad  
denunciar, 41  
prevenir, 40-41  
seguro contra, 41, 50

## S

SafetyForum, 7, 10  
saltarse un pago mensual, 17  
salud, 43-45  
directivas médicas anticipadas, 55  
fraude con Medicare, 47  
hospitales, 44  
Instituto Nacional de Salud Mental,  
85  
Ley de Reconciliación del  
Presupuesto General Consolidado  
(COBRA), 48  
Ley de Responsabilidad y  
Transferibilidad de Seguros  
Médicos (HIPAA), 42  
Línea Nacional de Prevención de  
Enfermedades de Transmisión  
Sexual, 84  
Medicare, 45, 84  
medicinas con receta médica, 44-45  
privacidad médica, 42  
quejas sobre los servicios médicos,

43  
seguro médico, 48-49  
seleccionar institución de cuidado  
médico, 44  
seleccionar un doctor, 43  
SIDA/VIH, 84, 85  
salud mental, 85  
satélite, 58  
SaveOnPhone.com, 51  
SBA. *Vea Agencia Federal para el  
Desarrollo de la Pequeña Empresa*  
SEC. *Vea Comisión de Bolsa y Valores*  
seguridad  
agua, 51  
alimentos, 4-5  
autos, 8, 72, 91  
Comisión para la Seguridad de  
Productos de Consumo, 80  
denunciar amenazas a la seguridad,  
72  
Internet, 35  
Ley de Reforma de los Servicios  
de Inteligencia y Prevención del  
Terrorismo de 2004, 61  
trabajo, 29  
viajes, 61-62  
seguros, 46-50  
contra el robo de identidad, 41, 50  
de atención médica a largo plazo, 49  
de atención médica internacional,  
50  
de autos, 6, 46-47  
de crédito, iv, 7, 14  
de responsabilidad, 50  
de viaje, 50  
de vida, 49  
de vivienda, 47  
descuentos, 47  
estafas de, 46  
Ley de Reconciliación del  
Presupuesto General Consolidado  
(COBRA), 48  
Medicaid, 84  
Medicare, 45, 84  
médico, 48-49, 50  
para inquilinos de vivienda, 47  
planes de atención médica,  
48-49  
por incapacidad laboral, 47  
reguladores estatales de, 90  
seguro paraguas, 50  
Servicio de Aduanas y Protección de  
Fronteras, 86  
Servicio de Alimentos y Nutrición, 81  
Servicio de Ciudadanía e Inmigración  
de los EE. UU., 31, 86  
Servicio de Empleo y Entrenamiento  
para Veteranos, 89  
Servicio de Impuestos Internos (IRS),  
25, 88  
Servicio de Inspección Sanitaria de  
Animales y Plantas, 81  
Servicio de Visas, 83  
Servicio Federal de Retransmisión, 75

Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas, 76  
Servicio Postal de los EE. UU., 89  
servicio telefónico. *Vea teléfonos*  
servicio TTY, 75  
Servicios Comunitarios del Cuerpo de Marines, 76  
servicios de asesoramiento, 20-21  
servicios de recuperación, 71  
servicios de retransmisión, 75  
Servicios para Ciudadanos  
    Estadounidenses en el Exterior, 83  
servicios públicos  
    agua, 50-51  
    comisiones estatales de, 90  
    electricidad, 50  
    gas natural, 50  
    reciclaje, 50  
SIDA, 84, 85  
Sistema de la Reserva Federal, 89  
sistema TTY, 75  
SkillsUSA, 26  
“slamming”, 51-52  
Sociedad Americana de Agentes de Viaje, 59  
Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor, 91  
*software*  
    programas antiespías, 42  
    *software* pirata, 34-35  
“spam”, 36  
SSA. *Vea Administración del Seguro Social*  
Standard & Poor's Register of Corporations, 38, 46, 91  
Standard Directory of Advertisers, 91  
Staysafe, 36  
subastas en Internet, 13, 14, 35

## T

tarifas de conversión, 58  
tarjetas de cajero automático, iv, 22-23  
tarjetas de crédito, 15-17  
    cargos por financiamiento, 15  
    comparar tarjetas, 16  
    disputar cargos, 2, 13, 17, 59  
Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargo, 16  
Ley de Facturación Justa de Crédito, 17  
Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito de 2009, 16, 23  
ofertas preaprobadas, 15  
pagar por servicios de viaje usando, 59  
perdida, 15  
período de gracia, 15  
quejas, 16  
robada, 15  
tarifas de conversión, 58  
tasa de interés anual (APR), 15  
uso en el extranjero, 58

tarjetas de débito o ATM, iv, 22-23  
tarjetas de identificación falsas, 32  
tarjetas de regalo, iv, 23  
tarjetas prepagadas, 23  
tarjetas telefónicas prepagadas, 52  
tarjetas verdes, 32-33  
teléfonos, 51-53  
    celulares, 52  
    compartir información personal por teléfono, 3  
    “cramming”, 51-52  
    llamadas con mensajes pregrabados, 54  
    llamadas de ventas, 54-55  
    planes prepagados, 52-53  
    quejas sobre llamadas de venta, 13  
    Registro Nacional “No llame”, 53-54  
    retransmisión para consumidores con dificultades de audición, 75  
    servicio TTY, 75  
    “slamming”, 51-52  
    tarjetas telefónicas prepagadas, 52  
telemercadeo, 53  
voz sobre protocolo de Internet (VoIP), 53  
telemercadeo, 53  
televisión por cable, 58  
televisión satelital, 58  
testamento de vida, 55  
testamentos, 55-56  
*Thomas Register of American Manufacturers*, 69, 91  
tiempo compartido, 60  
“title washing”, 9  
títulos falsos, 28  
trabajo. *Vea también empleo*  
    comprador misterioso, 30  
    en casa, iv, 29  
    mercadeo en red, 29-30  
    negocio a través de Internet, 30-31  
    seguridad en, 29  
    seguro por incapacidad laboral, 47  
*Trade Name Directory*, 91  
transferencia electrónica de dinero, 3  
Transunion, 17  
tribunal de demandas menores, 71  
trituradora de papel, 3  
TRUSTe, 36  
TSA. *Vea Administración de Seguridad en el Transporte*  
TV, 57-58

## U

Unión de Consumidores, 52, 75  
universidades. *Vea educación*  
USDA. *Vea Departamento de Agricultura de los EE. UU.*

## V

VA. *Vea Departamento de Asuntos de los Veteranos*  
Validea.com, 40  
valores de tesoro. *Vea inversiones*

vehículos. *Vea autos*  
ventas en Internet, 13-14  
veteranos, cementerios para, 57  
viajes, 58-62

cargos adicionales de las aerolíneas, 59  
demoras o daños en el equipaje, 60  
despachar su equipaje, 59  
División de Protección al Consumidor en la Aviación, 86-87  
pasaportes, 61, 83  
pérdida de equipaje, 60  
seguridad, 61-62  
seguro de, 50  
tarifas de conversión de dinero y crédito, 58  
vuelos demorados y cancelados, 59-60  
vuelos sobrevenidos, 60-61  
VIH/SIDA, 84  
visas, 32-33, 83  
vivienda, 62-68. *Vea también hogar*  
agencias federales para, 87  
casas prefabricadas, 67-68, 87  
comprar, 62-64  
contratos de arrendamiento, 67  
ejecución hipotecaria, 64-65, 66  
hipotecas, 62-63, 64, 66  
hipotecas revertidas, 63-64  
Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades, 62, 87  
préstamos sobre valor acumulado de, 21-22  
refinanciamiento, 62  
voz sobre protocolo de Internet (VoIP), 53  
vuelos  
    demorados y cancelados, 59-60  
    sobrevenidos, 60-61

## W

Wired Safety, 36

Toda la información que aparece en esta GUÍA está a su disposición en [www.consumidor.gov](http://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 DEL CONSUMIDOR 2011, llame al 1-888-878-3256.

Copias individuales de la GUÍA pueden ser ordenadas en el sitio web [www.consumidor.gov](http://www.consumidor.gov). También puede hacer su orden por correo enviando una solicitud a GUÍA, Centro Federal de Información para el Público, 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 St., NW, Rm. G-142, Washington, DC 20405 o por e-mail a [action.handbook@gsa.gov](mailto:action.handbook@gsa.gov).