



Procurador General de Arizona

Mark Brnovich

Educando • Protegiendo • Empoderando
a los Consumidores de Arizona



**Oficina del
Procurador
General de Arizona**

12005 N Central
Avenue Phoenix,
Arizona 85004
602.542.5025

400 West Congress
South Building
Suite 315
Tucson, Arizona
85701 520.628.6504

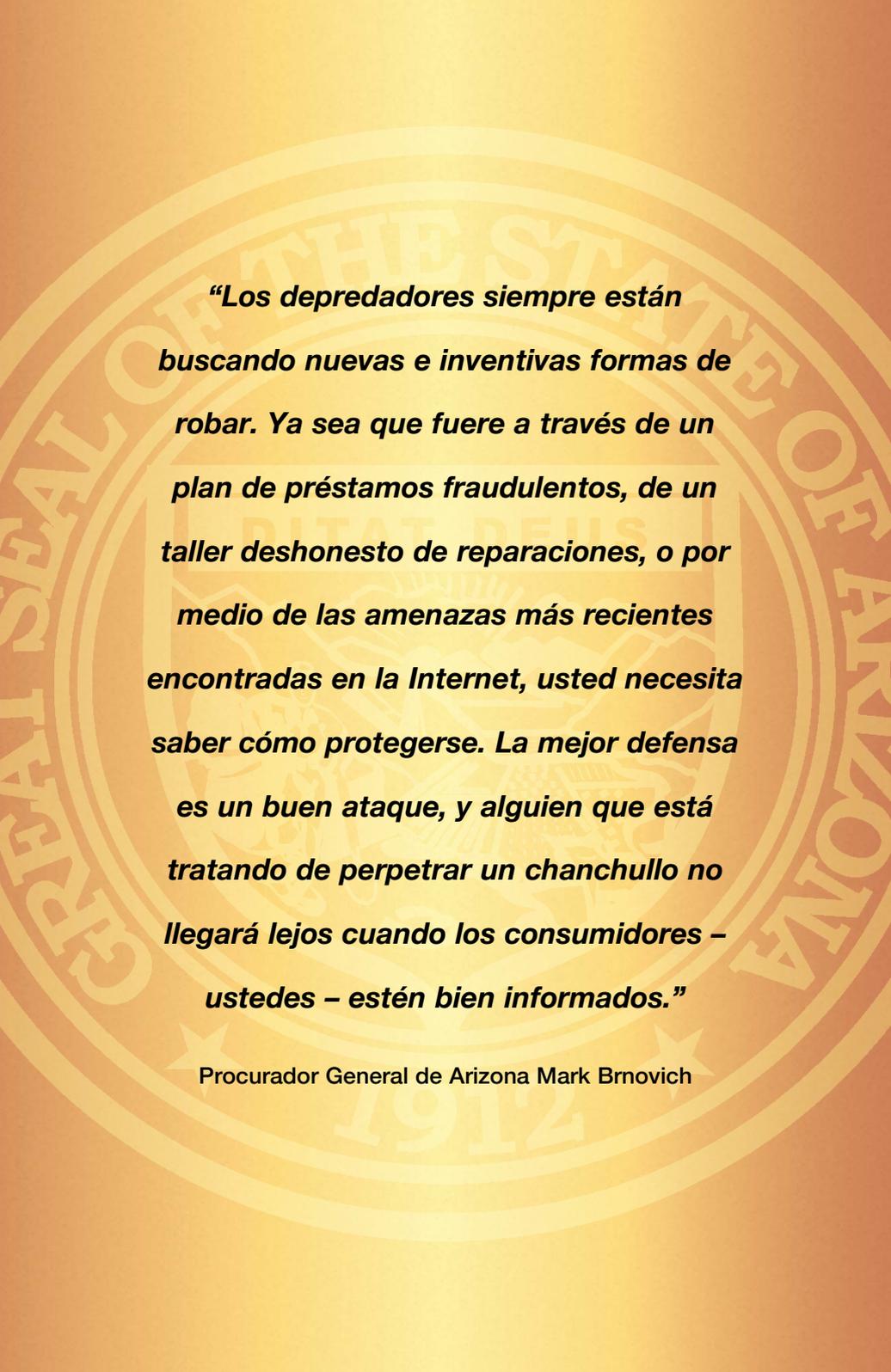
1000 Ainsworth Dr.
#A210 Prescott,
Arizona 86305
928.778.1265

Fuera de las áreas
metropolitanas de
Phoenix ó Tucson
1.800.352.8431

www.azag.gov

Principales Chanchullos en Contra de los Consumidores

Señales de Alerta y Consejos
para la Protección,
del Procurador General de Arizona

The background of the slide features a large, faint, circular seal of the Arizona State Bar. The seal contains the text "ARIZONA STATE BAR" around the top edge, "1912" at the bottom, and "DIGNITAS DEUS" in the center. The seal is set against a warm, orange-to-yellow gradient background.

“Los depredadores siempre están buscando nuevas e inventivas formas de robar. Ya sea que fuere a través de un plan de préstamos fraudulentos, de un taller deshonesto de reparaciones, o por medio de las amenazas más recientes encontradas en la Internet, usted necesita saber cómo protegerse. La mejor defensa es un buen ataque, y alguien que está tratando de perpetrar un chanchullo no llegará lejos cuando los consumidores – ustedes – estén bien informados.”

Procurador General de Arizona Mark Brnovich

Contenido

Mensaje del Procurador General Mark Brnovich.....	3
Compra y Reparación de Autos	4
Confabulaciones de Empleos en el Hogar y “Oportunidades” de Negocios.....	12
Fraude de Cheques Certificados	16
Donando Sabiamente.....	18
Fraude en la Internet	22
Robo de Identidad.....	26
Confabulaciones de Ejecuciones Hipotecarias.....	30
Chanchullos de Notificación de Premios/Lotería Internacional	36
Chanchullos de Notificación de Premios.....	40
Estafas de Telemercadeo	44
Asuntos de Agencias de Cobranzas y Pago de Deudas.....	48
Página de Recursos	54
Información Importante Sobre las Quejas del Consumidor	60

El material en este folleto no ha sido registrado con derechos de autor. Se anima a las organizaciones para que vuelvan a imprimir este folleto o extractos del mismo, y no necesitan contactar a la Oficina del Procurador General para pedir permiso.



Mensaje del Procurador General

Mark Brnovich



Usted nunca debería ser víctima de fraude al consumidor. Desafortunadamente, hay muchos depredadores financieros que están buscando nuevas e inventivas formas de robarse el dinero que usted se ha ganado con tanto esfuerzo.

Los arizonenses necesitan estar bien informados con respecto al riesgo constante del fraude al consumidor. Ya sea que fuere una confabulación de préstamos fraudulentos, un taller deshonesto de reparaciones, o las cambiantes amenazas financieras por medio de la Internet, usted necesita saber cómo protegerse.

Este folleto contiene valiosa información sobre algunos de los chanchullos más comunes al consumidor. Pero no importa cuál sea la confabulación – aún si es un nuevo giro a un chanchullo antiguo – muchos de los artículos en este folleto le ayudarán a detectar posibles prácticas fraudulentas. Su mejor defensa es convertirse en un/a consumidor/a bien informado/a.

La Oficina del Procurador General de Arizona rutinariamente actualiza los materiales disponibles para los arizonenses, debido a que los chanchullos al consumidor siempre están siendo creados por criminales inventivos. Este folleto no sólo es un valioso recurso, sino que usted también puede recibir información adicional en nuestro sitio web: www.AZAG.gov, donde puede inscribirse a las Alertas de Chanchullos “Scam Alerts”.

Si usted cree que ha sido víctima de fraude al consumidor, ó para informar sospechas de actividades de chanchullo al consumidor, llámenos al 602-542-5763, al 520-628-6504, ó al número de larga distancia gratuita 1-800-352-8431. Usted también se puede comunicar con nosotros por correo electrónico escribiendo a consumerinfo@azag.gov. Para registrar una queja del consumidor en línea, visite www.AZAG.gov/complaints/consumer.

Muchas gracias,

Mark Brnovich

Compra y Reparación de Autos

Comprando Un Auto Nuevo o Usado

Después de una casa, un automóvil es frecuentemente la compra más grande que hacen los consumidores. Los consumidores que no están al tanto de sus derechos usualmente hacen malos tratos.



Señales de Alerta

- *Un vendedor que le apesure para que usted firme la documentación sin darle la oportunidad de revisar los términos del contrato.*
- *Anuncios de cantidades mínimas de permuta y regalos gratis. Los comerciantes pueden aumentar el precio del auto que usted esté comprando para compensar un valor bajo en su permuta o en el costo del “regalo”.*
- *Un contrato que contengan términos substancialmente distintos a aquellos que hayan sido anunciados o a lo que el vendedor haya prometido.*
- *Un vendedor que sugiera poner información falsa en su solicitud de financiamiento, como declarar ingresos más altos. Proveer información falsa para obtener financiamiento es un crimen y usted podría terminar con un contrato que no puede pagar.*
- *Un vendedor que sugiera que usted se lleve el auto a casa antes de que el financiamiento sea aprobado. Esta práctica ha sido diseñada para “confinarle” a la compra del auto. Si usted se lleva un auto recién comprado a su hogar y después se entera de que tiene que pagar más de lo esperado por el financiamiento, el distribuidor debe permitirle a usted regresar el auto y debe regresarle su vehículo en permuta si usted no desea negociar un trato (A.R.S. § 44-1371).*



Protéjase a Sí Mismo/a

- Haga su tarea. Busque información sobre los distribuidores de autos con la organización Better Business Bureau (www.bbb.org). Investigue el valor del auto antes de negociar el precio. Busque el valor del auto en el libro Kelley Blue Book (www.kbb.com) o en Edmunds.com (www.edmunds.com).
- Haga arreglos de financiamiento con su banco o unión de crédito **antes** de ir a comprar un auto.
- Sea perspicaz con respecto a los anuncios de autos y lea cuidadosamente las letras pequeñas. (¡Conserve copias!)
- Asegúrese de que **todas** las promesas que le haya hecho el vendedor o el distribuidor se hagan **por escrito** y que usted reciba una copia.
- Solicite del distribuidor un reporte gratuito del historial del vehículo **antes** de comprar un auto usado.
- Lea todos los documentos y entienda todos los términos **antes** de firmar un contrato de compra. No firme contratos con espacios en blanco.
- Asegúrese de que el financiamiento sea aprobado antes de entregar su vehículo en permuta o de aceptar el auto nuevo.
- Si usted está comprando un auto usado, haga que un mecánico de confianza lo inspeccione antes de comprarlo.
- Si usted decide financiar a través de un distribuidor, negocie primero el precio. Una vez que se establezca el precio, negocie la cantidad del pago mensual.
- En caso de que reciba financiamiento del distribuidor, siempre pregúntele al distribuidor si la tasa de interés que le está ofreciendo es la más baja que puede ofrecer, si la tasa incluye cualquier ganancia al distribuidor, y de ser así, a cuánto asciende.
- **RECUERDE:** Arizona no cuenta con un periodo de reflexión (cooling off) o el derecho a cancelar la venta del auto dentro de un periodo de tres días.



Garantías Extendidas y Contratos de Servicio

En el momento de la compra, los distribuidores pueden ofrecerle una garantía extendida o un contrato de servicio por un costo adicional, pero éstos pueden ser caros. De hecho, las garantías extendidas suelen ser uno de los aspectos con más ganancias en la venta de autos. Piense cuidadosamente antes de comprar un contrato de servicio. Si el modelo del auto que usted ha comprado tiene un récord de confiabilidad o si usted espera poseer el auto durante cinco años o menos, es posible que no valga la pena comprar una garantía extendida.

Si a usted le interesa un contrato de servicio, recuerde que el costo y la cobertura varían mucho y pueden ser objeto de negociaciones. Asegúrese de recibir una copia de los términos y las condiciones del contrato del proveedor.

Si usted decide no comprar la garantía extendida en el momento en el que compre su auto, es probable que usted reciba años después avisos por correo postal informándole que su garantía original está a punto de expirar o que ha caducado. Es posible que estos avisos no provengan del distribuidor donde usted compró su auto, sino que pueden ser enviados por un proveedor independiente de contratos de servicio tratando de venderle una garantía extendida. Ciertos proveedores de contratos de servicio o garantías extendidas deben estar registrados con el Departamento de Seguros de Arizona. Por lo tanto, antes de contestar a una solicitud, comuníquese con el Departamento de Seguros (www.insurance.az.gov) para asegurarse de que el proveedor de garantías extendidas esté en cumplimiento con las leyes del estado.

7

Ley del Limón (Producto Defectuoso) de Arizona

Auto Nuevo: La Ley del Limón (Producto Defectuoso) de Arizona (Lemon Law: A.R.S. § 44-1261 et seq.) tiene algunas protecciones específicas. Los consumidores deberían consultar la ley o a un abogado si su auto nuevo no está operando de manera razonable.

Aquí están los principios básicos:

El período cubierto por la Ley del Limón es el mismo que el término de la garantía del fabricante ó dos años ó 24,000 millas, cualquier cosa que suceda más temprano. El período cubierto empieza en la fecha en la que el consumidor reciba el vehículo.

Durante el período cubierto, si el fabricante falla en reparar el/los defecto/s después de cuatro intentos, o si el auto está fuera de servicio debido a reparaciones durante un total acumulativo de 30 días de calendario ó más, el fabricante debe aceptar la devolución del auto o reemplazarlo con un auto nuevo (comuníquese con su distribuidor).

Auto Usado: Un auto usado comprado con un distribuidor, está cubierto por la Ley del Limón de Autos Usados de Arizona (A.R.S. § 44-1267). Las ventas de autos por partes privadas no están cubiertas. Si un componente principal se descompone dentro de 15 días ó 500 millas después de que el auto haya sido comprado, cualquier cosa que suceda primero, el distribuidor debe que hacer las reparaciones y usted tendrá que pagar hasta \$25 por las primeras dos reparaciones. La responsabilidad del distribuidor por las reparaciones está limitada al precio pagado por el auto.

8

Reparaciones de Auto

En cierto punto, su auto necesitará reparaciones. Saber cómo opera su auto y familiarizándose con el manual del dueño de su auto le ayudará a detectar problemas. Es mejor encontrar a un mecánico de confianza o a un taller de reparación de autos **antes** de que su auto necesite reparaciones. Esto le ayudará a evitar tomar decisiones de último momento o innecesariamente caras.

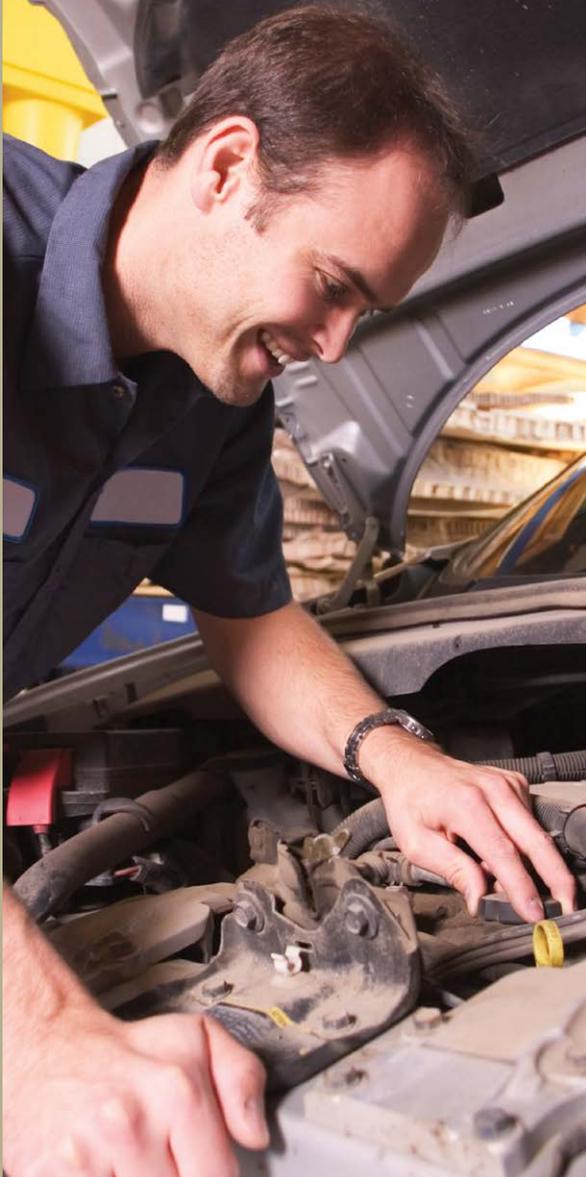
Tenga Cuidado con las Ofertas de Garantía Extendida

Los consumidores deben ser cautelosos al revisar solicitudes telefónicas o por correo a los residentes de Arizona, indicando que sus garantías de auto están a punto de caducar. Estas solicitudes son enviadas a los consumidores, animándoles a comprar una garantía extendida.

Las tarjetas pueden tener nombres similares a organizaciones oficiales o de agencias de gobierno y pueden estar estampadas con frases como “último aviso” (final notice) o “nivel de prioridad: alta” (priority level: high) a fin de crear un sentido de urgencia. Cuando los consumidores llaman al número telefónico provisto en la tarjeta, se les puede animar para que

compren una garantía extendida de alto precio para su vehículo. En algunos casos, se les dice a las personas llamando que deben pagar un enganche antes de recibir la información sobre la garantía de la compañía.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)





Señales de Alerta

- Tácticas agresivas para asustar, empleadas por el personal del taller de reparaciones a fin de presionar a los clientes.
- Usted llevó su auto para una reparación menor o para darle mantenimiento y el taller encuentra costosos problemas adicionales.

Protéjase a Sí Mismo/a

- Pida recomendaciones para la reparación de auto a personas en quienes usted confía. Consulte a la organización Better Business Bureau o lea las críticas en línea para ver si hay alguna queja contra el taller de reparaciones.
- Si su auto está bajo garantía, asegúrese de que el taller de reparaciones esté autorizado para proveer servicio para la marca y el modelo de su auto. El trabajo realizado por un taller de reparaciones que no está autorizado podría anular la garantía.
- Si es posible, obtenga varios presupuestos de distintos talleres de reparaciones antes de realizar una reparación grande.
- Obtenga primero un presupuesto por escrito. El presupuesto debería identificar el problema a ser reparado, las partes necesarias y el cargo anticipado por la mano de obra. **Asegúrese de obtener una copia firmada del presupuesto.**
- Si puede hacerlo, pague su cuenta con tarjeta de crédito, para que usted tenga máxima flexibilidad para disputar el cargo si algo sale mal.
- Prepárese para las reparaciones aprendiendo sobre su vehículo y el mantenimiento preventivo, antes de que usted tenga un problema.
- Pruebe su vehículo después de que lo hayan reparado para asegurar que se haya reparado el auto a su satisfacción.
- No hay tal cosa como una “garantía estándar” en las reparaciones. Asegúrese de que usted entienda lo que está cubierto bajo su garantía y pídale por escrito.



Confabulaciones de Empleos en el Hogar y “Oportunidades” de Negocios

Desde el año 2010, la Oficina del Procurador General ha recibido casi 7,000 quejas del consumidor relacionadas con chanchullos de oportunidades de negocios, más que cualquier otro tipo de negocios en este estado. Los consumidores han perdido millones de dólares a estafadores que prometen establecer negocios de empleo en el hogar en los cuales los consumidores pueden ganar considerables ingresos. Cuando dichos ingresos no se materializan, los consumidores quedan con cuentas de banco vacías o grandes cargos en sus tarjetas de crédito. Todas estas confabulaciones tienen una cosa en común: algo se debe comprar antes de que se pueda empezar el trabajo – por ejemplo, un sitio web, clientes prospecto, publicidad computarizada, tarjetas postales, sobres, suministros de artesanías, o grabaciones en cinta de video/audio. Los estafadores continuamente cambian los nombres de sus negocios, sus ubicaciones y números de teléfono. Ellos continúan “tomándose el pelo” a los consumidores, prometiéndoles rendimientos más altos si se compran los servicios publicitarios. Una vez que el consumidor se da cuenta de que fue defraudado, ya no pueden obtener un reembolso de la compañía de su tarjeta de crédito debido a que ha pasado el periodo de tiempo para disputar los cargos. Los vendedores de las oportunidades de negocios rápidamente se gastan el dinero que se les pagó, haciendo que sea muy difícil para el Estado obtener una restitución para la víctima.

12

Bajo la ley de Arizona, todas las compañías o los individuos que venden oportunidades de negocios deben:

- (1) Registrar un reporte anual ante la Secretaría de Estado que identifique a los directores del negocio y que provea su historial previo en esa industria;
- (2) Mantener una fianza de \$100,000 con el Tesorero del Estado, las ganancias de la cual son pagaderas a los consumidores que son defraudados por el vendedor;
- (3) Proveer divulgaciones específicas y por escrito a los compradores potenciales **antes** de que una oportunidad de negocios sea vendida;
- (4) Dar un contrato por escrito a cada consumidor-comprador; y
- (5) Proveer a los consumidores un periodo de “reflexión” (cooling off) de 10 días después de que el contrato sea firmado.

La falla en cumplir con estas disposiciones constituye una violación al Decreto de Fraude al Consumidor, permitiendo que el Procurador General busque sanciones civiles, desagravios judiciales, restitución y honorarios y costos de



abogados. Los infractores de estas leyes también pueden verse sujetos a una prosecución criminal.

Compañías de Mercadotecnia de Varios Niveles

Las compañías de mercadotecnia de varios niveles (Multi-Level Marketing o MLM) son otro tipo de “oportunidades” de negocios que frecuentemente usan la Internet y las operaciones de telemarketing para atraer a participantes. Los negocios de MLM dicen que están comercializando un producto, pero son en realidad una confabulación comercial en la cual las ganancias están basadas en el número de individuos que son reclutados al programa, no en las ventas del producto. Estas compañías atraen a los participantes potenciales con promesas de que ellos tendrán su propio negocio, establecerán su propio horario de trabajo y ganarán suficiente dinero para comprar un auto o barco nuevos, pagar por la educación de sus hijos o tomarse unas fabulosas vacaciones. Los promotores dicen que estas confabulaciones en pirámide son legales porque se están ofreciendo un producto o servicio.

Las compañías de mercadotecnia de varios niveles se pueden identificar por lo siguiente:

- *El enfoque del programa está en el reclutamiento de nuevos participantes, en lugar de en la venta de los productos o servicios al público en general.*
- *La compañía enfatiza enormes ganancias potenciales, frecuentemente usando testimonios falsos por otros consumidores diciendo que han ganado cantidades increíbles.*
- *Los productos o servicios ofrecidos por el negocio son vendidos por más del valor justo del mercado, lo cual puede indicar que son simplemente vehículos para reclutar. Compare el precio del producto o de los servicios con productos o servicios similares vendidos por compañías que no son MLM. Pregúntese, ¿quién compraría este producto o servicio si no están interesados en unirse al programa?*

Protéjase a Sí Mismo/a

Antes de involucrarse en una oportunidad de negocios para trabajar en casa, aquí hay algunas cosas a considerar:

- *Evite trabajos para hacerse en casa que cobren una cuota por adelantado o cualquier oferta anunciada en un poste telefónico.*

- Sea perspicaz en cuanto a declaraciones sobre ingresos potenciales.
- Consulte con la Secretaría de Estado de Arizona (www.azsos.gov) para asegurar que el vendedor de oportunidades de negocios esté registrado;
- Consulte con la Oficina del Tesorero de Arizona (www.aztreasury.gov) para verificar que el vendedor de oportunidades de negocios haya depositado una fianza;
- Investigue a las compañías con las cuales usted desea realizar tratos consultando con la organización Better Business Bureau (us.bbb.org) en el área donde se encuentre el negocio, y leyendo las críticas en línea. Demasiados consumidores revisan en línea a las compañías sólo **después** de que han sido estafados.
- Compare el precio del producto o del servicio con productos o servicios similares siendo vendidos por compañías que no son MLM. Pregúntese, ¿quién compraría este producto o servicio si no está interesado en unirse al programa?
- Tenga especial cautela cuando se vea sujeto/a a ventas de alta presión o a sesiones al estilo reuniones de energía (pep rallies) a fin de hacerle registrarse.
- Use precaución adicional cuando considere invertir en una oportunidad de negocios. No invierta a menos que usted esté completamente satisfecho/a con respecto a que la oportunidad sea genuina y que el negocio pueda ser verificado como legítimo.
- Reúnase personalmente con los representantes de la compañía, vea la ubicación física de la compañía, asegúrese de que todo contacto sea localizable y verifique el potencial de ganancias de la oportunidad de negocios.
- Si usted compra una oportunidad de negocios, cuidadosamente evalúe todas las ofertas subsiguientes de actualizaciones y mejoramientos. Esté preparado/a para aceptar sus pérdidas si usted empieza a sospechar un problema.
- Con los mercadólogos de varios niveles, determine cuántos individuos están participando en el programa y la cantidad promedio de dinero que está ganando cada persona. ¿Podría usted ganar dinero si sólo vendiera los productos y no reclutara a vendedor nuevo alguno para el programa?
- **Nunca invierta más de lo que esté dispuesto/a a perder.** Hable con un asesor financiero profesional antes de realizar cualquier inversión grande.

Chanchullo por Mensaje de Texto

Se advierte a los arizonenses que tengan cuidado con respecto al último chanchullo para tratar de pescar su información (phishing), usando mensajes de texto. Este chanchullo es una variación del “phishing” tradicional, el cual envuelve a estafadores buscando información de identificación personal o información financiera al enviarle un correo electrónico falso.

El chanchullo de mensajes de texto funciona de esta manera: Un consumidor recibe un mensaje de texto diciendo que su cuenta bancaria ha sido suspendida. Se le provee al consumidor un número de teléfono para que llame para “reactivar” la cuenta. Cuando se llama a dicho número de

teléfono, un mensaje grabado le pide a la persona que ingrese su número de cuenta bancaria. El mensaje de texto falsamente declara que viene de varios bancos o agencias de crédito en el estado, como de la unión de crédito Arizona Central Credit Union. ¡Éste es un chanchullo! Estos mensajes de texto son fraudulentos y son un intento para robarse la información personal o la información financiera de la persona.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)



Fraude de Cheques Certificados

El fraude de cheques certificados es un área creciente para los estafadores. Hay varias versiones de este chanchullo circulando por Arizona. El contacto inicial puede provenir a través de una llamada telefónica no solicitada, por medio de la Internet o por correo postal. Una versión del chanchullo es incluir un cheque (la mayoría del tiempo es un cheque de caja) con un aviso de un premio. El aviso dice que el consumidor se ha ganado un premio, pero debe pagar un “impuesto” sustancial o una “cuota administrativa”. El estafador le dice al consumidor que el cheque de caja adjunto proviene de las ganancias y que cubrirá los gastos. El cheque parece real, pero no lo es.

En una forma distinta, el estafador puede posar como un “comprador” de un artículo a través de la Internet. El estafador ofrece pagar con un cheque de caja de los Estados Unidos. Una vez que se acepta la oferta, el “comprador” usa alguna excusa para enviar un cheque de caja por una cantidad más alta que el costo del artículo, y quiere que el vendedor le envíe el dinero sobrante al estafador. El cheque de caja es falso, pero le toma al banco varios días descubrir esto. Mientras tanto, el consumidor cree que recibió un cheque válido y envía el artículo, así como el dinero “extra” al estafador.

Otra variación es la confabulación del comprador anónimo (mystery shopper), en la cual se aborda a los consumidores para que sean un comprador anónimo o “secreto”. Los consumidores creen que están siendo contratados para evaluar la efectividad de un servicio de transferencia de dinero. El estafador le envía al consumidor un cheque de caja. Se instruye al consumidor que cobre el cheque de caja en su banco y después que visite una tienda al menudeo grande que ofrezca servicios de transferencia de dinero. Se le dice al consumidor que pretenda ser un cliente enviando dinero a un pariente en otro país. Frecuentemente se le instruye al consumidor que envíe la mayor parte del dinero y que conserve el resto como pago por actuar como un “comprador anónimo”.

En todas estas situaciones, el cheque certificado parece real, pero no lo es. El banco le notifica al vendedor que el cheque de caja es falso y el consumidor es responsable por devolver el dinero al banco.



Señales de Alerta

- Instrucciones del remitente para que deposite el cheque y después le envíe el dinero a un tercero. Normalmente no hay una razón legítima para que alguien le dé dinero a usted para pedirle que el dinero sea enviado de regreso.
- Cheques de caja o certificados emitidos por varios cientos o miles de dólares más de la cantidad de compra del producto, aunque se vea auténtico debido a los logotipos de corporaciones y bancos reconocidos.

17

Protéjase a Sí Mismo/a

- Use cautela si está canjeando o depositando un cheque de caja de una fuente desconocida. Los consumidores son responsables por los cheques depositados. Cuando un cheque rebota, el banco descuenta la cantidad originalmente acreditada a la cuenta. Si no hay suficientes fondos para cubrirlo, el banco puede tomar el dinero de otras cuentas.
- Los consumidores no pueden depender del hecho de que el cheque haya sido aceptado para su depósito por su institución financiera, como evidencia de la autenticidad del cheque. El cheque debe ir al banco que lo originó para ser autorizado, lo cual puede tomarse varios días. Pregúntele a su institución financiera sobre su norma en cuanto a cheques falsificados.

Donando Sabiamente

Una de las formas más despreciables de fraude es el fraude caritativo. Los estafadores se presentan como recaudadores de fondos para organizaciones caritativas a fin de sacarle a usted dinero. Hasta a los recaudadores de fondos legítimos se les deben hacer ciertas preguntas para asegurar que su donación será gastada como usted cree se hará.

La ley de Arizona requiere que todas las organizaciones caritativas presenten cada año una declaración de registro con la Secretaría de Estado de Arizona. La declaración del registro ofrece a los consumidores información importante con respecto a la organización, la cantidad de dinero recaudado para la obra de caridad, y la cantidad de dinero donada a la causa.

Recaudadores de Fondos Pagados

Algunas organizaciones benéficas legítimas les pagan a recaudadores de fondos profesionales para administrar envíos por correo a gran escala, campañas telefónicas, y otras solicitudes en lugar de que lo haga su propio personal pagado o voluntarios. Los recaudadores de fondos profesionales están en el negocio de ganar dinero y legalmente pueden conservar una parte del dinero que recaudan. Si a usted le piden una donación, pregúntele a la persona llamando si es un recaudador pagado y qué porcentaje de su donación conservará dicho recaudador pagado. Si usted no se siente comfortable con respecto a la cantidad, puede considerar otras opciones para donar.

La ley de Arizona requiere que los recaudadores pagados, ya sea que ellos se comuniquen con usted por teléfono o por correo postal:

- Le digan a usted que ellos son solicitantes con fines de lucro que están ya sea pidiendo dinero para una obra caritativa o para un recaudador de fondos trabajando para la obra caritativa.
- Le digan a usted el nombre legal de la organización caritativa o del recaudador de fondos que reciben pago, a nombre de quien ellos están pidiendo dinero.
- Le digan a usted su nombre legal verdadero.
- Le digan que el propósito de su llamada (o carta) es el de recaudar fondos para caridad.



Señales de Alerta

- *Nombres que se asemejan bastante a aquellos de organizaciones legítimas, y bien conocidas.*
- *Organizaciones que utilizan términos sin sentido para sugerir que son organizaciones caritativas exentas de impuestos. Por ejemplo, el hecho de que una organización tiene un “número de identificación de impuestos” no significa que es una organización caritativa.*
- *Ganancias garantizadas en un sorteo a cambio de una contribución.*

Protéjase a Sí Mismo/a

- **Pida** información por escrito, incluyendo el nombre exacto de la organización, el domicilio, la ubicación física y otra información de contacto.
- **Pregunte** si el solicitante es un voluntario o si es un solicitante con paga.
- **Pregunte** qué porcentaje de la donación se asignará a la causa caritativa en lugar de a los gastos administrativos o de recaudación de la organización.
- **Sepa** la diferencia entre “exento de impuestos” (tax-exempt) y “deducible de impuestos” (tax deductible). Exento de impuestos significa que la organización no tiene que pagar impuestos. Deducible de impuestos significa que usted puede deducir su contribución en su declaración de impuestos federales. A pesar de que una organización pueda ser exenta de impuestos, su contribución podría no ser deducible de impuestos.



- **Evite** regalos en efectivo que puedan perderse o robarse. Para propósitos de seguridad y para su registro de impuestos, es mejor pagar por cheque o con tarjeta de crédito, pero **NO** dé el número de su tarjeta de crédito o de su cuenta de cheques por teléfono, a menos que usted haya iniciado la llamada.
- Si un solicitante no puede contestar sus preguntas sobre la organización caritativa; si usa tácticas de alta presión; si se reusa a proveer información por escrito o si insiste en enviar a alguien a recoger su donación; **NO DONE.**
- Si usted verdaderamente quiere estar seguro/a, simplemente rechace todas las propuestas de caridades que no le sean familiares. Siempre habrá organizaciones caritativas en su área que necesitan donaciones. Haga su propia investigación y comuníquese con alguna de ellas directamente y pregunte cómo puede usted ayudar.
- Antes de hacer una donación, verifique a la organización caritativa con la Oficina de la Secretaría de Estado de Arizona (www.azsos.gov) y con la organización Better Business Bureau (us.bbb.org), o en uno de los sitios web con información sobre organizaciones sin fines de lucro y obras caritativas, como GuideStar (www.guidestar.org) o Charity Navigator (www.charitynavigator.org). La Secretaría del Estado puede decirle si la organización caritativa o el recaudador de fondos están registrados, y también puede ver el contrato que ha firmado la organización caritativa para decirle qué porcentaje de la donación va a la caridad y con cuánto se queda el recaudador de fondos como ganancia.

Dónde Registrar Una Queja Sobre Una Organización Caritativa o Un Recaudador de Fondos

Si usted cree que una organización puede no estar operando para propósitos caritativos o que está haciendo solicitudes engañosas, póngase en contacto con la Oficina del Procurador General de Arizona y registre una Queja del Consumidor (www.azag.gov/consumer).

Chanchullo Solicitando Donaciones para Veteranos

Los consumidores deberían ser precavidos con respecto a las personas llamando que afirmen ser del hospital Arizona Veterans Hospital o de Servicios para Veteranos y que pidan donaciones por teléfono.

La Oficina del Procurador General ha recibido información con respecto a individuos que dicen estar asociados con el hospital o con un grupo de veteranos y que están solicitando donaciones por teléfono para hacer canastas de comida para los veteranos. ¡Es un chanchullo! El hospital Carl T. Hayden VA Medical Center Hospital y la organización Arizona State Veterans Home no hacen solicitudes por teléfono y no están recolectando dinero para canastas de comida.

(Para la versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)



Fraude por la Internet

Mientras que nuestro uso de la Internet continúa aumentando, también aumentan las probabilidades de fraude al consumidor por medio de la Internet. Casi todas las confabulaciones consideradas en esta guía – desde publicidad engañosa de automóviles hasta la promoción de “oportunidades” falsas de negocios – han sido promovidas en línea. La Internet en sí ha generado una nueva variedad de chanchullos. Aquí están algunas cosas con respecto a las cuales debe estar alerta:

- **Subastas por la Internet.** Los sitios web de subastas por la Internet ofrecen a los consumidores la habilidad de comprar bienes de alrededor del mundo. Desafortunadamente, algunos vendedores fallan en entregar lo que prometen. Además, algunos estafadores usan información de sitios web legítimos para atraer a compradores a una transacción fraudulenta, tal como solicitar el pago del comprador, pero nunca entregar la mercancía.
- **Avisos emergentes (Pop ups).** Los avisos emergentes son pequeñas ventanas que se abren automáticamente en la pantalla de su computadora mientras trabaja o navega a través de la Internet. Algunos avisos emergentes promueven bienes o servicios de compañías legítimas, pero otros pueden ser fraudulentos. Esté alerta con respecto a los avisos emergentes que le pidan que usted provea información personal – esto podría ser una forma de tratar de pescar su información (phishing), lo cual podría ponerle a usted a riesgo de robo de identidad. Si un aviso emergente le felicita por haberse ganado millones de dólares y afirma no ser un chanchullo, usted puede estar seguro/a de que sí lo es.
- **Correo electrónico no deseado (spam).** El correo electrónico no deseado abarrotará nuestros buzones electrónicos. Usted probablemente le dio su correo electrónico a una persona o a un sitio web, sólo para enterarse de que su correo electrónico ha sido vendido o “cosechado” a una compañía de mercadeo. El correo electrónico no deseado o spam puede ser un anuncio publicitario molesto de una compañía legítima o puede ser un chanchullo. Esté alerta con respecto al correo electrónico no deseado que promueva cartas en cadena (las cuales son ilegales si envuelven dinero o artículos valiosos y prometen grandes rendimientos), confabu-



laciones de trabajo en casa garantizando dinero fácil, o afirmaciones de pérdida de peso (frecuentemente con testimonios falsos). Luche contra el correo electrónico no deseado o spam quejándose ante la comisión Federal Trade Commission (www.ftc.gov).

- **Compañías Impostoras tratando de pescar su información (phishing):** Los chanchullos de pesca de información “phishing” son diseñados para robarse su información personal, usualmente a través del correo electrónico. Estos correos electrónicos fraudulentos parecen ser de una compañía con buena reputación pidiendo su número de Seguro Social, el número de su tarjeta de crédito, su nombre de usuario y contraseña. La meta de una expedición de pesca “phishing” exitosa es hacer que usted vaya del correo electrónico a un sitio web en el que se le pedirá información sensible. Mantenga en mente que los negocios legítimos no utilizarán el correo electrónico para pedirle esta información.



Señales de Alerta

23

- *Correos electrónicos o avisos emergentes (pop ups) con afirmaciones que no son realistas.*
- *Vendedores que insisten que usted pague por un regalo “gratis”.*
- *Vendedores que demanden la información de su tarjeta de crédito para pagar por el envío de su regalo “gratis”.*
- *Ofertas por correo electrónico no solicitadas que parecen representar a una compañía confiable.*
- *Anuncios de productos que carecen de especificaciones o descripciones adecuadas. Ver el producto en la pantalla puede presentar desafíos distintos que verlo en la tienda.*
- *Correo electrónico pidiendo su número de Seguro Social u otra información de identificación personal.*

Protéjase a Sí Mismo/a

- Conozca a su comerciante. Familiarícese con el nombre y la reputación de las compañías con las cuales esté tratando.
- Cuando ordene en línea, use el servicio de depósito (escrow) de un tercero **acreditado**, como PayPal, o por lo menos, pague con tarjeta de crédito para hacer la compra. De esta forma, usted podrá disputar el cargo si los servicios no son proporcionados.
- Proteja su privacidad cuando compre bienes por medio de un sitio de subastas en línea. Nunca dé su número de Seguro Social ni la información de su licencia de manejo al vendedor. (Sea cauteloso/a si se le pide que provea información personal, que no sea necesaria para hacer la compra).
- Asegúrese de que la compañía o la persona con la cual usted esté haciendo negocios sea legítima. Envíe un correo electrónico de “prueba” para ver si el domicilio electrónico está activo y trate de obtener un domicilio físico en lugar de sólo un apartado postal. Trate de encontrar el número de teléfono del vendedor y llame al número para ver si es el correcto y si está funcionando. Investigue al vendedor con la organización Better Business Bureau (us.bbb.org), utilizando una herramienta de búsqueda en la Internet, o consultando sitios web del gobierno y de empresas.
- Para reducir los avisos emergentes (pop ups), aprenda a usar un bloqueador de avisos emergentes en su computadora. (La mayoría de los navegadores web incluyen gratuitamente uno, o una variedad de opciones disponibles.)
- Para reducir el correo electrónico no deseado o spam, tenga cuidado con la privacidad de su domicilio electrónico. Considere usar un domicilio electrónico para comunicaciones personales y otro para propósitos públicos, como listas de correos electrónicos o en sitios web.
- Registre una queja contra el correo electrónico no deseado o spam con la comisión FTC (www.ftc.gov) o con su Proveedor de Servicio de Internet. Incluya el encabezamiento completo del correo electrónico en su queja.
- Mantenga buenos registros - imprima copias.
- No haga clic ni abra enlaces de correos electrónicos sospechosos. Si usted no está seguro/a con respecto a si el correo es o no de una fuente confiable, abra una nueva página web y escriba el enlace.

Chanchullo de Impostores Gubernamentales

Este tipo de chanchullo tiene muchos ángulos distintos, pero básicamente trabaja de esta forma – usted recibe una llamada telefónica o un correo electrónico de alguien pretendiendo ser de una agencia gubernamental. El estafador dice que usted se ha perdido una fecha límite, ha quebrantado una ley, le debe dinero al gobierno, o tienen derecho a dinero pero tiene que pagar “una cuota”. El estafador trata de hacer que usted envíe dinero y/o provea información personal. Ejemplos de este tipo de chanchullo es el chanchullo del Servicio de Ingresos Internos IRS, chanchullos de otorgamientos gubernamentales, chanchullos de deber como jurado que es falso, chanchullos de cumplimiento con el gobierno, y estafadores haciéndose pasar por empleados del gobierno federal, estatal o local.



Un estafador se esforzará tanto como pueda para intimidar a la víctima para obtener dinero, y usan una variedad de tácticas para conseguir que las víctimas cooperen. Algunos estafadores frecuentemente usan nombres oficiales para hacerlos parecer legítimos; pueden hasta colocar un sello que parezca ser del gobierno en su literatura con la esperanza de que usted le eche un rápido vistazo al documento y entonces provea la información que pide el documento. Algunos estafadores empiezan por proporcionar un “número de insignia” o “número de identificación”; algunos estafadores mencionan información personal sobre la víctima para hacer que el estafador parezca más legítimo, mientras que otros amenazan con el arresto u otra medida legal. En algunas situaciones, si una víctima no contesta el teléfono, el estafador dejará un mensaje diciéndole a la víctima que debe devolver la llamada inmediatamente. ¡No caiga en este chanchullo!

CONSEJOS

- *No provea información personal o financiera a menos que usted sepa con quién está tratando.*
- *Las oficinas legítimas del gobierno no le amenazarán ni demandarán que usted pague una deuda inmediatamente.*
- *No envíe fondos por giro ni envíe dinero a través de una tarjeta pre-pagada (por ejemplo Green Dot, Vanilla Card, etc.) a menos que usted sepa con quien está tratando.*
- *Lea cuidadosamente la literatura que usted reciba afirmando ser de una agencia gubernamental y lea las letras chiquitas. Muchas veces estas solicitudes parecen ser del gobierno, pero las letras chiquitas pueden revelar que el remitente no es la agencia gubernamental que proclama ser, sino que es una entidad que puede ayudarle a usted con un problema.*
- *Algunos estafadores afirman ser aprobados por o afiliados al gobierno. Investigue. Verifique con la organización Better Business Bureau para ver si esta compañía ha tenido quejas antes de que usted le provea información. Llame a la agencia del gobierno directamente.*
- *Si alguien viene a su casa posando como un empleado gubernamental, pida ver sus credenciales.*
- *Tenga cuidado con respecto a nombres y números de teléfono. Muchas veces los estafadores usarán nombres que suenan similares a agencias legítimas. Para hacer que la llamada parezca legítima, los estafadores pueden usar tecnología de la Internet para disfrazar el código del área de la que están llamando. A esta táctica se le conoce como parodia (spoofing). En otras palabras, el estafador puede hacer que un número de teléfono aparezca en su identificador de llamadas como que viene de Washington, D.C., cuando en realidad, el número de teléfono puede venir de fuera del país.*
- *Si usted duda con respecto a la legitimidad de la llamada, el correo electrónico, u otra correspondencia, llame directamente a la agencia usando la información que usted encuentre en el directorio telefónico o en línea. No use los números o los domicilios del sitio web que se le provean en la comunicación original, ya que éstos pueden ser falsos.*

Robo de Identidad

El robo de identidad es cuando alguien usa fraudulentamente su información de identificación personal para obtener crédito, sacar un préstamo, abrir cuentas, obtener identificación o una variedad de otras cosas que implican pretender que la persona es usted. Es un delito muy grave que puede causar severos daños a su bienestar financiero si no se hace cargo de él oportunamente. Las personas pueden pasarse meses y gastar miles de dólares para reparar el daño que un ladrón de identidad le haga a su historial de crédito y a su buen nombre. Y aún más aterrador, es que algunos casos de robo de identidad están conectados con delitos más graves que pueden hacer que las agencias del cumplimiento de la ley sospechen que usted ha perpetrado un crimen que en realidad no cometió. Para más información, la Oficina del Procurador General tiene una publicación por separado titulada **Identity Theft Repair Kit** (Juego de Reparación del Robo de Identidad) la cual está disponible en nuestro sitio web www.azag.gov.

26



Señales de Alerta

- *No recibir sus cobros u otro correo postal. Un cobro perdido puede significar que un ladrón de identidad ha tomado posesión de su cuenta y ha cambiado el domicilio de sus cobros para cubrir sus pasos.*
- *Recibir tarjetas de crédito que usted no solicitó.*
- *Que se le deniegue crédito o que se le ofrezcan términos de crédito menos favorables, como una tasa de interés más alta, sin razón aparente.*

Protéjase a Sí Mismo/a

- *Proteja su correo contra el robo. En lugar de dejar su correo para que sea recogido en un buzón sin llave, llévelo a la oficina de correos o déjelo en una caja de recolección de la oficina de correos. Trate de no dejar el correo en su buzón durante la noche. Considere instalar un buzón con cerradura o candado.*
- *Use contraseñas en su tarjeta de crédito, sus cuentas de banco y de teléfono, evitando usar información fácilmente disponible como el nombre de soltera de su madre o cumpleaños.*



- Destruya desmenuzando (shredding) documentos tales como ofertas de tarjetas de crédito y estados de cuenta bancarios antiguos en lugar de simplemente tirarlos a la basura.
- No lleve consigo su tarjeta del Seguro Social.
- Revise su reporte de crédito. Se requiere que cada una de las principales compañías de reportes del consumidor a nivel nacional le provea a usted gratuitamente una copia de su reporte de crédito, si lo solicita, una vez cada 12 meses. Para ordenar su reporte anual **gratuito** de crédito de una o de todas las compañías de reportes del consumidor, visite www.annualcreditreport.com ó llame al 1.877.322.8228. Usted también puede ordenar su reporte de crédito comunicándose con cualquiera de las siguientes agencias de reportes de crédito:

Equifax

www.equifax.com

P.O. Box 740241

Atlanta, GA 30374

888.766.0008

Experian

www.experian.com

P.O. Box 9532

Allen, TX 75013

888.EXPERIAN

(397.3742)

TransUnion

www.transunion.com

P.O. Box 6790

Fullerton, CA 92834

800.680.7289

27

- Coloque un congelamiento de seguridad (security freeze) en su reporte de crédito. La Ley de Congelamiento de Seguridad de Arizona (ARS § 44-1698) permite a los consumidores colocar un congelamiento de seguridad en su reporte de crédito. Un congelamiento impide que las agencias de reportes de crédito liberen al público información de crédito sin el permiso expreso del consumidor. Las empresas típicamente verifican el historial de crédito antes de emitir crédito o de abrir cuentas nuevas, un congelamiento del crédito evitaría que se abran cuentas nuevas de crédito a nombre del consumidor hasta que se cancele dicho congelamiento. Para congelar su crédito en Arizona, usted debe comunicarse con cada una de las tres agencias principales de reportes de crédito. La ley de Arizona permite a una agencia de reportes de crédito cobrar \$5 por consumidor por aplicar un congelamiento de seguridad. También hay una cuota de \$5 cada vez que usted cancele temporalmente o elimine un congelamiento de seguridad. No hay cuota alguna si provee una prueba que usted es víctima de robo de identidad. Para demostrar que usted ha

sido víctima, debe enviar una copia válida de un documento de reporte de la policía mostrando su queja de robo de identidad. Usted se puede comunicar con cada agencia de reportes del consumidor para obtener instrucciones específicas para aplicar un congelamiento de seguridad.

- *Haga su tarea antes de comprar servicios de protección contra el robo de identidad. Los servicios de protección contra el robo de identidad como el monitoreo de los reportes de crédito, alertas de fraude, seguro contra el robo de identidad y ayuda para las víctimas de robo de identidad están todos disponible a cambio de una cuota. Sin embargo, usted puede hacer gratuitamente varias de las cosas que ofrecen estos servicios. La Oficina del Procurador General no puede garantizar la confiabilidad o calidad de cualquier producto o servicio específico, así que asegúrese de comprobar el historial de las compañías con la organización Better Business Bureau (www.bbb.org).*

Si usted cree que ha sido Víctima del Robo de Identidad

28

- *Actuar rápidamente es la mejor manera de asegurar que este crimen no se salga de control. Coloque una alerta de fraude en su reporte de crédito llamando al número de larga distancia gratuita de cualquiera de las tres compañías de reportes del consumidor. Una vez que coloque la alerta de fraude en su registro, usted tiene derecho a ordenar copias gratuitas de sus reportes de crédito. Cuando usted reciba sus reportes, revíselos cuidadosamente buscando señales de actividad sospechosa, como cuentas que usted no haya abierto.*
- *Cierre las cuentas que usted sepa, o crea, que han sido manipuladas o abiertas fraudulentamente.*
- *Registre un reporte con el departamento local de policía donde usted crea que se realizó el robo. Asegúrese de recibir una copia del reporte, pues puede servirle como “prueba” del crimen cuando usted trate con los acreedores.*
- *Registre una queja con la comisión Federal Trade Commission (www.ftc.gov) llamando a la línea directa de robo de identidad “ID Theft Hotline” al 1.877.438.4338.*

Chanchullo de “Amigos/ Parientes”

Las personas de mayor edad deben tener precaución si reciben llamadas telefónicas de alguien que dice ser su nieto/a y que le pide dinero para una situación urgente. La Oficina del Procurador General ha recibido información indicando que el chanchullo de los “abuelos” ya llegó a Arizona.

En este chanchullo, el estafador llama a una persona de mayor edad y posa como su nieto/a. La persona llamando puede decir algo como, “Abuelita, me alegro que te encontré” o “Abuelo, soy tu nieto preferido”. La persona llamando espera que el abuelo o la abuela diga algo como, “Jimmy, ¿eres tú?” La persona llamando dirá que sí y le dirá que se vio involucrado/a en un accidente

grave o que está en algún tipo de problema y que necesita dinero inmediatamente. La persona llamando entonces le pedirá que el dinero sea enviado por giro postal o a través de un servicio de envío cablegráfico como MoneyGram o Western Union.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)



Confabulaciones de Ejecuciones Hipotecarias

Acuerdo Nacional Hipotecario:

En el año 2012, Arizona y 48 otros estados llegaron a un acuerdo conjunto estatal - federal histórico con cinco de los proveedores de servicios de préstamos hipotecarios residenciales más grandes del país: Ally/GMAC, Bank of America, Citibank, JP Morgan Chase, y Wells Fargo. El acuerdo resuelve las denuncias de que estos bancos se involucraron en prácticas inaceptables y a veces fraudulentas de servicio hipotecario y de ejecución hipotecaria, violando las leyes federales y estatales.

Muchos dueños de casas se beneficiarán de este acuerdo, ya que se requerirá que los bancos llegando al acuerdo provean a los prestatarios elegibles en crisis hasta \$25 mil millones de dólares en alivio a través de todo el país. Estas empresas proveedoras de servicios están obligadas a aplicar casi \$17 mil millones de dólares reduciendo el capital principal y otras formas de mitigación de pérdidas a nivel nacional. Dentro de ciertos parámetros, cada una de las cinco empresas proveedoras de servicios establecerá su propio criterio de elegibilidad para el alivio de modificación de préstamo. Además, las cinco empresas proveedoras de servicios tendrán que proveer hasta \$3 mil millones de dólares en refinanciamiento de alivio a nivel nacional, permitiendo que prestatarios elegibles refinancien tan cerca como sea posible de las tasas actuales de interés que han sido históricamente bajas. Por último, ciertos prestatarios que perdieron sus hogares ante una ejecución hipotecaria, serán elegibles a un pago en efectivo de hasta \$2,000.

Estos bancos aún pueden hacerse responsables por otras reclamaciones que no hayan sido cubiertas por el acuerdo. El acuerdo los hace responsables por su mala conducta en la firma automatizada (robo-signing) y el servicio hipotecario. No los hace responsables por el resto de su mala conducta durante los últimos cinco años, y no los libera de las reclamaciones que otros deseen proseguir. El acuerdo absolutamente no provee cualquier inmunidad penal a cualquier individuo que haya violado la ley.



Señales de Alerta

- **Tenga cuidado cuando una compañía de servicios de préstamos:**
 - **Falle en aplicar oportuna y precisamente los pagos realizados**
 - **Cobre cuotas excesivas o inapropiadas por servicios relacionados con la falta de pago**



- *Imponga un seguro a fuerza sin notificárselo apropiadamente o cuando usted ya tenga la cobertura adecuada*
- *Provea información falsa o engañosa*
- *Falle en recopilar o pierda la documentación de la solicitud de modificación de préstamo y otro papeleo*
- *Le mantenga a usted en una modificación a prueba durante un tiempo excesivo*
- *Deniegue ilegalmente las solicitudes de modificación*
- *No responda a sus indagaciones*

Protéjase a Sí Mismo/a

- *Comuníquese con la empresa proveedora de servicios tan pronto como usted se dé cuenta de que tiene un problema. La empresa proveedora de sus servicios es la entidad a la que usted le hace sus pagos hipotecarios.*
- *Comuníquese con un asesor de vivienda aprobado por HUD. El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD por sus siglas en inglés) provee financiamiento gratuito o a un costo muy bajo, asesoría sobre la vivienda a través de todo el país, para ayudarle a que usted entienda la ley y sus opciones, organice sus finanzas y le represente en negociaciones con la empresa proveedora de sus servicios si usted necesita esta asistencia.*
- *Evite a las compañías de prevención de ejecuciones hipotecarias. Usted no necesita pagar cuotas para recibir ayuda para la prevención de una ejecución hipotecaria – mejor use ese dinero para pagar la hipoteca. Muchas compañías con fines de lucro se comunicarán con usted prometiéndole negociar con su prestamista.*
- *Para más información y referencias a programas de acuerdos hipotecarios, llame a la línea de acuerdos hipotecarios “Mortgage Settlement Line” de la Oficina del Procurador General de Arizona al (602) 542-1797 (área de Phoenix) ó al 1-855-256-2834 (fuera de Phoenix), ó envíeles una nota electrónica a mortgagefraud@azag.gov.*

Confabulaciones de Ejecuciones Hipotecarias de “Rescate”

Las confabulaciones falsas de “rescate hipotecario” y de “prevención de ejecución hipotecaria” han sido un gran problema en Arizona. Los desesperados

dueños de casa que se atrasan en sus pagos hipotecarios y que están al borde de una ejecución hipotecaria, acuden a estas compañías con la esperanza de evitar la pérdida de su hogar, especialmente cuando su proveedor de servicios hipotecarios no responde o no es de ayuda. Estas compañías han utilizado una variedad de confabulaciones diseñadas para tomar su dinero, cobrando cuotas por adelantado y prometiendo resultados que no pueden proveer, o para quitarle su casa y robarse cualquier capital invertido en la misma que usted pueda tener.

Por ejemplo, una “compañía de rescate” puede garantizar que usted puede obtener una modificación de préstamo, o puede decirle que usted debe usar a una compañía como la de ellos para obtener una modificación de préstamo. Ninguna de estas afirmaciones es verdadera.

Una confabulación común hasta hace poco, envolvía a compañías que cobraban una cuota por adelantado mientras que prometían negociar con su prestamista o proveedor de servicios a su nombre, a fin de obtener una modificación de préstamo. Las leyes que fueron aprobadas en 2010 y 2011 hicieron que

estas confabulaciones fuesen ilegales – ahora, **una cuota por adelantado para las modificaciones de préstamo es ilegal en la mayoría de los casos** bajo las leyes federales y estatales.

Usted debería estar consciente de que hay asesores de vivienda sin fines de lucro aprobados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD por sus siglas en inglés), quienes proveerán gratuitamente asesoría sobre la vivienda y negociaciones para la modificación del préstamo con su prestamista. Si usted necesita ayuda con respecto a la hipoteca de su hogar, puede visitar www.HUD.gov para encontrar a un asesor de la vivienda aprobado por HUD cerca de usted.

Ahora que se han prohibido las cuotas por adelantado, los estafadores están buscando otras maneras de aprovecharse de los dueños de casa angustiados. Algunos se están aprovechando de una excepción a la prohibición de las cuotas por adelantado para abogados. Estas compañías afirman cobrar cuotas por adelantado legalmente porque son abogados, ellos trabajan con abogados, o tienen a un abogado en su personal. A menos que usted haya retenido a un abogado personalmente, tenga cuidado. Cuando las compañías o empresas de modificación hacen estas afirmaciones, el abogado puede haber hecho muy poco trabajo para la compañía, es posible que nunca revise sus documentos, puede estar fuera del estado y no estar familiarizado con las leyes de Arizona, o puede no existir en absoluto.

Otro chanchullo envuelve a compañías que venden programas de cómputo (software) para la modificación de préstamos a fin de “hacerlo usted mismo”. No hay razón alguna por la cual pagar por este programa de cómputo. Toda la información que usted necesita sobre los programas gubernamentales disponibles se encuentra en los sitios web para los programas. Se puede encontrar información sobre los programas federales para hacer el hogar asequible “Making Home Affordable”, tales como el programa HAMP en www.makinghomeaffordable.gov/.



Señales de Alerta

- *La compañía demanda una cuota por adelantado o cheques postdatados para negociar con su prestamista, para preparar los documentos a ser enviados a su prestamista, o para venderle un programa que ellos afirman resultará en la prevención de la ejecución hipotecaria o en una modificación del préstamo.*
- *La compañía le dice a usted que deje de pagar su hipoteca o que deje de comunicarse con su prestamista o empresa de servicios hipotecarios.*
- *La compañía garantiza que usted va a prevenir una ejecución hipotecaria u obtener una modificación del préstamo al comprarles sus productos o servicios.*
- *La compañía con fines de lucro le dice a usted que sus programas o servicios han sido aprobados por, o están afiliados con, el gobierno federal.*
- *La publicidad de la compañía anuncia que ha obtenido reducción al capital principal, reducción en los pagos hipotecarios mensuales u otro alivio para los consumidores que parecen demasiado buenos para ser verdad.*
- *La compañía le pide a usted que firme una escritura transfiriendo su propiedad a ellos y le promete que una vez que usted se haya puesto al día con sus pagos hipotecarios atrasados, su hogar se le volverá a transferir a usted.*
- *La compañía le pide que firme la escritura de su hogar a ellos a fin de que puedan trabajar con su compañía hipotecaria para “salvar” su hogar de la ejecución hipotecaria.*
- *La compañía le pide a usted que pague una “cuota de servicio” para localizar a un prestamista o a un comprador para su hogar.*
- *La compañía que le ofrece salvar su hogar de la ejecución hipotecaria, le apresura a través de la transacción y le exhorta para que usted firme*

documentos inmediatamente o antes de que usted tenga la oportunidad de entenderlos completamente.

- La compañía promete pagar personalmente sus pagos hipotecarios atrasados directamente al prestamista original.
- La compañía promete ayudarle a obtener beneficios bajo el acuerdo nacional hipotecario o para ayudarle obtener los beneficios más rápidamente.

Protéjase a Sí Mismo/a

- Nunca pague una cuota por adelantado por cualquier mercancía o servicio que estipule que:
 - Suspende, previene, o pospone un procedimiento de ejecución hipotecaria;
 - Negocia, hace arreglos, u obtiene una modificación del préstamo;
 - Obtiene una tolerancia o modificación al tiempo en el cual los pagos se vencen; o
 - Negocia, obtiene, o hace arreglos para una venta en deficiencia (short-sale) de su propiedad o una Escritura a Cambio de una Ejecución Hipotecaria “Deed-in-Lieu of Foreclosure” en su propiedad.
- Comuníquese con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos o visite su sitio web www.HUD.gov para encontrar a un asesor de vivienda aprobado por HUD en su área que le pueda ayudar gratuitamente con sus necesidades de vivienda.
- Comuníquese con el Sistema Nacional de Licencias Hipotecarias (NMLS por sus siglas en inglés) o visite su sitio web www.NationwideLicensingSystem.org para determinar si la “compañía de rescate” que usted está considerando para hacer un trato es un originador autorizado de préstamos, y de ser así, si tiene un historial disciplinario.
- Si la “compañía de rescate” pretende ser un bufete de abogados que ofrece representarle legalmente o que de otra forma esté afiliada a una práctica de leyes, comuníquese con la Barra de Abogados Estatal de Arizona <http://www.azbar.org/Lawyers> para determinar si la compañía con la que usted está tratando cuenta con una licencia para practicar leyes en el estado de Arizona, y de ser así, si los abogados tienen un historial disciplinario.

- *Compañías fraudulentas frecuentemente encuentran a consumidores que se están enfrentando a ejecuciones hipotecarias investigando los registros públicos. Entonces ellos se comunican con los consumidores pretendiendo estar asociados con el prestamista o con la empresa de servicios. Si usted no está seguro/a sobre el origen de cualquier contacto, no provea cualquier información personal, cuelgue el teléfono, y llame a su entidad prestamista o empresa de servicios directamente, usando la información de contacto que se encuentra en sus cobros mensuales o en otra correspondencia verificada de su entidad prestamista o empresa de servicios.*
- *Antes de firmar cualquier documento relacionado con la hipoteca, usted debería de consultar ya sea a:*
 - *un abogado*
 - *un asesor financiero, o*
 - *una agencia de asesoría hipotecaria sin fines de lucro, un asesor certificado por HUD.*
- *Antes de firmar cualquier documento relacionado con la hipoteca, usted también debería de:*
 - *Lee cuidadosamente todo documento.*
 - *No firmar contratos o documentos que tengan espacios en blanco.*
 - *Si un documento está en un idioma que usted no entiende, pida que hagan arreglos para que alguien en quien usted confíe, y que hable con fluidez el idioma usado en el documento, revise y traduzca el documento.*
 - *Asegúrese de entender el contenido de cualquier documento antes de firmarlo.*
- *Nunca firme la escritura de su casa para cederla a otro como parte de una transacción para evitar la ejecución hipotecaria. Una escritura debería firmarse para ceder la propiedad solamente si usted tiene la intención de vender su casa a un precio justo.*

Para más información sobre los recursos que ayudan a los consumidores a evitar una ejecución hipotecaria, visite www.azmortgageresource.gov/.

Chanchullos de Notificación de Premios/ Lotería Internacional

Los consumidores que se encuentran oprimidos financieramente en ocasiones recurren a préstamos de adelanto del día de pago, préstamos de anticipo del reembolso de impuestos, o préstamos sobre el título del auto como una fuente rápida de dinero en efectivo. Desafortunadamente, estos préstamos frecuentemente resultan en un ciclo interminable de deudas para el consumidor.

Los préstamos de anticipo del reembolso de impuestos (también llamados RAL por sus siglas en inglés) son asegurados por y pagados por medio de un reembolso pendiente de impuestos. El dinero en préstamo puede estar disponible unos cuantos días más rápidamente que el reembolso de impuestos, pero los consumidores pueden esperar pagar altas cuotas para sacar en préstamo su propio dinero. De acuerdo a un reporte reciente de la Federación de Consumidores de América y del Centro Nacional de Derechos del Consumidor, los préstamos RAL cuestan \$100, en promedio, dependiendo del tamaño del reembolso, además de otras cuotas adicionales por la preparación de impuestos y servicios variados. La tasa de interés anual de los préstamos "RAL" podría variar desde alrededor del 40% hasta a más del 700% APR (siglas en inglés de la tasa de interés anual). Un préstamo de anticipo del reembolso de impuestos es riesgoso porque debe ser pagado aún si el reembolso al contribuyente de impuestos es denegado, asciende a menos de lo esperado, o es congelado.

36

Los préstamos sobre el título del auto también son préstamos a corto plazo y alto costo que pueden resultar en una deuda más grande que aquella que el consumidor inicialmente adeudaba, o en la pérdida del auto o la camioneta del prestatario. Con un préstamo sobre el título del auto, el consumidor pide prestado dinero y se compromete a pagar el préstamo en un corto periodo de tiempo, frecuentemente 30 días después. Como una garantía o un respaldo al préstamo, el consumidor le da al prestamista un interés de seguridad sobre el auto del consumidor, algunas veces también le entrega un juego duplicado de las llaves. Si el prestatario no paga el préstamo para la fecha de su vencimiento, los préstamos frecuentemente se van acumulando con una cuota adicional. Si el prestatario aún no puede



pagar el préstamo, el prestamista puede tomar posesión del auto o demandar al consumidor por la cantidad adeudada, además de honorarios de abogados y los costos por interponer la demanda.

Por lo tanto, el prestatario podría perder un auto con un valor de más de \$10,000 como consecuencia de un préstamo de \$2,000.

Préstamos de Adelanto del Día de Pago “Payday Loans” – Ilegales en Arizona

Los préstamos de adelanto del día de pago (payday loans), eso es, préstamos en los que los prestamistas les adelantan dinero a los consumidores, los cuales no se vencen sino hasta el siguiente día de pago del consumidor, y que tienen una tasa de interés anual de más del 36%, son ilegales en Arizona. Sin embargo, algunos prestamistas continúan comercializando estos préstamos a los consumidores de Arizona por medio de la Internet. Los consumidores deberían estar conscientes de que estos préstamos tienen tasas de interés muy altas, y si no se pagan rápidamente en lugar de permitir que se acumulen (roll over), pueden ser muy difíciles de pagar, con cuotas adicionales e interés acumulándose cada vez que un consumidor se atrasa con su pago.

37

Tarjetas de Débito Pre-pagadas

Como con los préstamos de adelanto del día de pago (payday loans), tenga en mente que algunos prestamistas ahora utilizan tarjetas pre-pagadas de débito en lugar de los préstamos de adelanto del día de pago tradicionales. Éstos son préstamos en forma de una tarjeta pre-pagada de débito que el consumidor se compromete a pagar en su siguiente día de pago, o cuando recibe su cheque mensual del gobierno. Si el consumidor no puede pagar el saldo pendiente de la tarjeta, además de cuotas e intereses, éstos se pueden acumular, resultando en cuotas adicionales e intereses agregados a la cantidad que debe pagarse. Estas tarjetas pre-pagadas frecuentemente tienen tasas anuales de interés (APR por sus siglas en inglés) de tres dígitos, las cuales pueden ser muy difíciles para muchos consumidores poder llegar a pagarlas, poniéndolos en un ciclo interminable de deuda.



Señales de Alerta

- *Altas tasas de interés. Los préstamos sobre el título del auto y otros préstamos al consumidor pueden conllevar tasas de interés muy altas, con una tasa anual de interés (APR por sus siglas en inglés) de hasta triples dígitos.*
- *Préstamos que se acumulan (roll over). Tenga cuidado con respecto a aceptar un préstamo si es posible que usted no podrá pagarlo para la fecha de su vencimiento. Evite tomar un segundo préstamo para pagar el primero.*
- *Préstamos que requieren un solo pago global, a diferencia de la mayoría de la deuda del consumidor que permite pagos parciales a plazos.*
- *No se considera la capacidad que el prestatario tiene para pagar.*

Protéjase a Sí Mismo/a

38

- *Bajo el Decreto de la Verdad en los Préstamos “Truth in Lending Act”, usted tiene el derecho de saber el costo de cualquier tipo de crédito solicitado y de recibir la información por escrito, incluyendo la Tasa de Porcentaje Anual y la cantidad de dinero de los cargos de financiamiento. Lea este material cuidadosamente antes de aceptar un préstamo.*
- *Busque fuentes alternas de préstamos que no tengan tasas de interés o cuotas tan altas, como en uniones de crédito, organizaciones basadas en la comunidad, su empleador, familia o amigos, o un adelanto en efectivo en su tarjeta de crédito.*
- *Contacte al Departamento de Instituciones Financieras de Arizona si usted está buscando una compañía que provea un préstamo para el consumidor de menos de \$10,000 (www.azdfi.gov).*
- *Asegúrese de que realmente pueda pagar el préstamo cuando éste se venza antes de aceptar sus términos.*
- *Para evitar tomar un préstamo de anticipo del reembolso de impuestos para acortar el periodo de tiempo en que el reembolso estará disponible, registre su declaración de impuestos electrónicamente (E-file), pidiendo que el reembolso se deposite directamente a su cuenta bancaria. Usted debería recibir su reembolso en siete a diez días laborales.*
- *Busque ayuda de un servicio de asesoría de crédito al consumidor con buena reputación.*



Chanchullo de Préstamos por la Internet

Se advierte a los consumidores de Arizona que tengan cuidado con respecto a solicitar préstamos personales a través de la Internet. Los consumidores de Arizona han reportado a la Oficina del Procurador General un chanchullo en el cual se ofrecen préstamos personales para ayudarlos a cumplir con sus obligaciones financieras. Estos chanchullos son sofisticados porque llevan la víctima a través de un 'proceso de aprobación del préstamo', pero estos 'prestamistas' son estafadores que están buscando quedarse con su dinero. Una vez que tienen su dinero, pueden desaparecer junto con su sitio web y sus números de teléfono.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)

Chanchullos de Notificación de Premios

Hay miles de compañías que usan ofertas de lotería y sorteos por medio de correo electrónico, tarjetas, cartas y faxes para convencerle a usted que les envíe dinero. Estas solicitudes sólo tienen la intención de separarle a usted del dinero que tanto trabajo le costó ganarse. Desafortunadamente, las personas de mayor edad parecen ser especialmente propensas a recibir y responder a dichas solicitudes.

Lotería Internacional

“¡Felicidades! ¡Usted podría recibir un cheque certificado de hasta \$400,000,000 DÓLARES DE E.U.A. EN EFECTIVO! ¡En una cantidad global! ¡Libre de impuestos! Sus probabilidades de GANAR son de 1 en 6.” “¡Cientos de ciudadanos de los Estados Unidos ganan cada semana utilizando nuestro sistema secreto! ¡Usted puede ganar tanto como desee!”

¿Suena fantástico? Es un fraude. Es muy probable que la mayoría de las promociones de loterías extranjeras sean falsas.

Los criminales – frecuentemente basados en Canadá – están utilizando el teléfono, el correo directo y el correo electrónico a fin de atraerle a usted para que compre probabilidades en loterías extranjeras de alto riesgo, en lugares tan lejanos como Australia y Europa. De acuerdo al Servicio de Inspección Postal de los Estados Unidos, los consumidores, atraídos por las perspectivas de una riqueza instantánea, están respondiendo a las solicitudes de loterías extranjeras al son de \$120 millones de dólares al año.

- Si participa en una lotería extranjera – a través del correo o por teléfono – usted está violando la ley federal.
- **NUNCA REVELE LA CANTIDAD DE SUS INGRESOS, LOS NÚMEROS DE SU TARJETA DE CRÉDITO, DE DÉBITO O DE CUENTA BANCARIA.**
- En ocasiones, la carta del premio en sí le pide que provea la información de su cuenta bancaria para que le puedan enviar directamente los fondos a su cuenta.
- Con esta información, los criminales ganan acceso a su cuenta bancaria y puede transferir ilegalmente dinero fuera de dicha cuenta. En otras ocasiones, los criminales usarán los números de su tarjeta de crédito para hacer cargos.



- El chanchullo del criminal puede requerir un pequeño pago para el “procesamiento” o para “impuestos” o la “conversión de moneda”. No lo pague. Usted NUNCA volverá a ver el dinero.
- Usted NUNCA se ganará una lotería extranjera.
- La mayoría de agencias del cumplimiento de la ley de los Estados Unidos pueden tratar de recuperar su dinero sólo si los delincuentes están dentro de las fronteras de los Estados Unidos. Si los perpetradores están fuera del país, considere a su dinero perdido para siempre.

EN CONCLUSIÓN: Ignore todas las solicitudes por correo electrónico, por correo postal y por teléfono de promociones de loterías extranjeras.

Chanchullo “Nigeriano” de Una Carta de Notificación de Premio

Estos chanchullos se originaron en Nigeria en la década de 1980 pero ahora provienen de varios países, incluyendo países europeos, Canadá, Sudáfrica y Laos. Si tiene una cuenta de correo electrónico, usted probablemente ya ha recibido uno de estos avisos.

Las historias de los criminales parecen interminables. En un correo electrónico, un funcionario de alto rango del gobierno supuestamente se está poniendo en contacto con usted, mientras que en otro correo electrónico, un empleado del banco le notifica que ustedes son los parientes más próximos de un millonario muerto. Tanto el funcionario como el empleado bancario necesitan ayuda para transferir millones de dólares a los Estados Unidos. Ellos le prometen darle un porcentaje del dinero transferido a usted como pago por proveer su número de cuenta bancaria para recibir los fondos o para un pago de “buena fe” por adelantado.

En última instancia, el objetivo del criminal es obtener cuotas por adelantado o información de ingresos, información sobre su cuenta bancaria personal, de su tarjeta de crédito o débito. NUNCA revele la cantidad de sus ingresos, o los números de sus tarjetas de crédito o de débito, o de su cuenta bancaria. Usted PERDERÁ su dinero.

No Se Requiere Compra

Usted probablemente ha escuchado esta frase antes. Bueno, es totalmente cierta... y una buena frase a recordar cuando considere inscribirse en cualquier sorteo o concurso. **Si usted tiene qué comprar un producto o pagar una cuota para reclamar una suma de dinero o un premio, usted no se ha ganado cosa alguna porque esencialmente ha “comprado” su premio.**

- Usted no es un ganador si primero tiene qué enviar dinero para impuestos o como una cuota. **Nunca envíe dinero antes de recibir el premio. Nunca pague por canjear un premio.** Es muy probable que usted no recibirá el premio o que el premio valdrá menos de lo que usted pagó, a pesar de que el premio haya sonado caro.
- **NUNCA revele la cantidad de sus ingresos, su número de tarjeta de crédito o de débito, o información sobre su cuenta bancaria cuando participe en un concurso o sorteo.**
- **Cheques falsos.** No participe en concursos o sorteos ni responda a anuncios que parecen un cheque, un cobro o una factura – especialmente si fue enviado por correo postal pagando una tarifa de envío a granel.
- No compre sólo para aumentar sus probabilidades de ganar. Si tiene qué jugar, inscribese sin comprar cosa alguna.
- Mejor Consejo: Tire los concursos y sorteos que reciba por correo postal a la basura.

42

Protéjase a Sí Mismo/a

- *Sospeche de solicitudes por medio de correo no deseado.*
- *Cuélguele el teléfono a aquellos que le llamen persistentemente. Si las llamadas llegan a ser amenazantes, notifíquese a la agencia del cumplimiento de la ley.*
- *Una vez que haya sido víctima de un chanchullo, es probable que se enfocarán en usted para futuros chanchullos. ¡TENGA CUIDADO!*
- *Si usted ha perdido dinero, repórtelo de inmediato. Póngase en contacto con la Oficina del Procurador General de Arizona (www.azag.gov).*

Chanchullo del Seguro Social

Se advierte a los consumidores que tengan cuidado con respecto a un chanchullo relacionado con el Seguro Social que se ha estado enfocando en los consumidores de Arizona. Los consumidores están recibiendo llamadas de estafadores que dicen ser de la Administración del Seguro Social. Cuando estas personas llaman, ellos dicen que necesitan verificar el número de Seguro Social del consumidor y le piden al consumidor que provea los primeros tres dígitos de su número de Seguro Social. Una vez que el consumidor da los primeros tres dígitos, la persona llamando entonces intenta adivinar los siguientes dos dígitos, y al hacerlo, esto frecuentemente hace que el consumidor provea dichos números.

Esto es un chanchullo. La Administración del Seguro Social nunca llamará para confirmar su número de seguro social. Si usted recibe dicha llamada, no provea parte alguna de su número de Seguro Social.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)



Estafas de Telemarketing

Cada año, miles de consumidores pierden dinero con estafadores de telemarketing. Algunas compañías que venden artículos por teléfono son legítimas, pero muchas no lo son. Asegúrese de sospechar cuando alguien intente venderle algo por teléfono.

El registro para prohibir que le llamen por teléfono “Do Not Call Registry” de la Comisión Federal de Comercio (FTC por sus siglas en inglés) le permite a usted suspender las llamadas de telemarketing a su hogar. Usted puede registrarse llamando al 1.888.382.1222 (TTY al 1.66.290.4236) **desde el número que desee registrar**. Usted también puede registrar hasta tres números de teléfono al mismo tiempo en línea en www.donotcall.gov. Usted puede registrar números tanto de un teléfono celular como de líneas terrestres en el registro para no llamar “Do Not Call Registry”.

44

Algunas personas llamando no están sujetas al registro para que no le llamen “Do Not Call Registry”, como organizaciones caritativas, organizaciones políticas, encuestadores por teléfono, o empresas con quienes usted ha establecido una relación. Si usted recibe una llamada de telemarketing después de haberse registrado en la lista “para que no le llamen”, consiga el nombre de la empresa o el número de teléfono, y entonces presente una queja con la Comisión Federal de Comercio (FTC por sus siglas en inglés) en www.donotcall.gov.

Los estatutos de Arizona sobre solicitudes por teléfono (A.R.S. §§ 44-1271 al 44-1282) requieren que antes de poder solicitar clientes por teléfono, las empresas de telemarketing cubiertas presenten una declaración de registro con la Secretaría de Estado (www.azsos.gov), y que depositen una fianza con la Oficina del Tesorero del Estado (www.aztreasury.gov). La ley de Arizona también requiere que todas las empresas de telemarketing les informen a sus clientes, tanto oralmente como por escrito, que tienen el derecho de cancelar su pedido dentro de tres días después de haber recibido la mercancía o cualquier regalo, bono, premio o suma de dinero.



En algunas instancias, las compañías de tarjetas de crédito emitirán un crédito a su cuenta si los cargos no son autorizados o si el producto no es como se había prometido. Es importante que usted se comunique con la compañía de su tarjeta de crédito tan pronto como se dé cuenta de que hay un problema, ya que ellos emitirán un crédito solamente por tiempo limitado.



Señales de Alerta

- *“Actúe ahora” o la oferta expirará o caducará.*
- *Usted se ha ganado “gratuitamente” un regalo, vacaciones o un premio, pero tiene que pagar por el “manejo y envío” (shipping and handling) u otros cargos antes de obtener su premio.*
- *Insistencia en una demostración a domicilio o en una presentación del producto.*
- *Insistencia en el pago en efectivo o que su pago sea recogido por un mensajero.*
- *Declaraciones de que no es necesario investigar a la compañía con una agencia gubernamental o una organización del consumidor.*
- *Rehusar enviar información por escrito sobre la oferta para que usted la pueda revisar.*
- *Un contrato que no refleja las condiciones o promesas realizadas en la llamada de ventas.*

45

Protéjase a Sí Mismo/a

- *Registre su número de teléfono en el registro nacional para que no le llamen “National Do Not Call Registry” (www.donotcall.gov).*
- *Si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo es.*
- *Revise sus llamadas antes de tomarlas. Permita que una máquina contestadora de llamadas reciba las llamadas de aquellas personas que usted no conozca. La mayoría de los vendedores de telemarketing no dejarán mensajes. Si un vendedor de telemarketing le deja un mensaje, usted no tiene que regresarle la llamada.*

- *Nunca dé información sobre su cuenta bancaria, sobre su tarjeta de crédito o número de Seguro Social a una persona llamándole a quien usted no conozca.*
- *Nunca acuerde a que alguien vaya a recoger de usted un cheque u otra forma de pago.*
- *Si la oferta suena muy buena pero usted aún tiene preguntas, pídale a la compañía información por escrito antes de pagar por cualquier mercancía o servicio. Una compañía legítima con gusto se la proveerá.*
- *Haga su propia investigación antes de comprar de una compañía de telemercadeo. Consulte con la organización Better Business Bureau (www.bbb.org) para ver si hay quejas contra la compañía. Utilice una herramienta de búsqueda en línea para recopilar información adicional sobre la compañía y detectar posibles señales de alerta.*
- *Revise con la Secretaría de Estado de Arizona (www.azsos.gov) para asegurarse de que el teléfono del vendedor esté registrado.*
- *¿Cambió de opinión? Muchas ventas pueden ser canceladas, por escrito, dentro de tres días, así que no se demore.*
- *Dese a sí mismo/a un período para pensar, si la oferta es buena ahora, seguirá siendo una buena oferta después de que usted se dé una semana de tiempo para investigar a la compañía y pensar sobre su compra.*
- *Esté consciente de que algunos vendedores de telemercadeo trabajan bajo comisión y dirán cualquier cosa para hacer una venta.*
- *¡Cuelgue!*

Aviso al Consumidor: Consejos para Detectar Chanchullos de Viaje

El verano puede ya casi haber terminado, pero aún hay tiempo para tomarse unas bien merecidas vacaciones. Los consumidores deberían hacer planes de viaje con cuidado y estar conscientes con respecto a posibles chanchullos de viaje. La Oficina del Procurador General ha recibido información de viajeros de Arizona que llegan a su destino, sólo para encontrar que los arreglos de alojamiento que hicieron no eran legítimos.

Los viajeros a menudo pierden el dinero que pagaron por adelantado a los estafadores, además de que se deshacen sus planes dónde quedarse.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)



Asuntos de Agencias de Cobranzas y Pago de Deudas

Si usted se ha atrasado en el pago de sus cuentas, espere oír de una “agencia de cobranzas”. Las agencias de cobranzas son individuos distintos al acreedor, quienes regularmente cobran lo que es adeudado a otra persona. Los abogados que cobran deudas regularmente también son considerados agencias de cobranzas. Mientras que algunas agencias de cobranzas operan éticamente y dentro de la ley, **los chanchullos de cobranzas** están aumentando, y usted necesita estar consciente de algunas de sus tácticas.

Consumidores: Si usan tarjetas de crédito, deben dinero por un préstamo personal, o está pagando un préstamo hipotecario, ustedes son “deudores”. Por lo general, una compañía de cobranzas comprará la deuda del acreedor original que esencialmente está intentando reducir sus pérdidas.

48

Frecuentemente los ciudadanos que son el blanco de estafadores, o no tienen deudas o han sido víctimas del robo de identidad. Los estafadores se comunicarán con los ciudadanos notificándoles que la compañía llamando ha asumido su deuda. Estos individuos dirán tener la información personal de las víctimas (en ocasiones sí la tienen), y demandan que se les paguen sus deudas o se enfrentarán a un arresto. Ellos hasta usan nombres falsos para sonar más oficiales y parecer más creíbles. Frecuentemente llamarán varias veces para acosar a las víctimas.

Además, hay un número creciente de casos en los cuales los cobradores persuaden a los consumidores para que paguen un pequeño porcentaje de la cantidad adeudada. Una vez que reciban el pago la deuda será eliminada.

Muchos han caído en estos chanchullos, dando a las personas llamando sus números de tarjeta de crédito o de cuenta bancaria.

Empresas: Si ustedes están pensando en usar a agencias de cobranzas como terceros para recuperar las cuentas atrasadas de su negocio, asegúrense de que éstas operen dentro de las directrices del Decreto de Prácticas Justas de Cobranza, y que tengan un historial limpio tratando a los clientes de una manera respetuosa y ética.



No hacerlo podría exponerle a un posible litigio con un deudor acusando a su agencia de abuso, acosamiento u otras prácticas fuera de la ley.

El acosamiento puede incluir el uso de lenguaje verbalmente abusivo y obsceno, amenazar con violencia o usar comportamiento de tipo denigrante.

Limpieza del Crédito - Compañías de Reparación de Crédito

Todos los días, ciertas compañías se enfocan en aquellas personas que tienen un mal historial de crédito, con promesas de limpiar sus reportes de crédito para que éstas puedan obtener un préstamo para un auto, un préstamo hipotecario, seguro, o hasta empleo. La verdad es que nadie puede eliminar la información negativa correcta de su reporte de crédito.



Señales de Alerta

49

- *Cobradores llamando antes de las 8 de la mañana ó después de las 9 de la noche. Un cobrador no puede contactarle a usted en momentos inoportunos.*
- *A menos que usted esté de acuerdo, los cobradores no pueden llamarle al trabajo si se les dice (verbalmente o por escrito) que no se permite que usted reciba llamadas ahí.*
- *Se comunican con sus amigos y familia más de una vez con respecto a su deuda. Los cobradores sólo pueden pedirles a individuos que sean un tercero, información con respecto a cómo comunicarse con usted. La información sobre su deuda es sólo entre usted, su cónyuge o su abogado.*
- *No hay aviso alguno sobre el dinero que usted adeuda y a quién. Los cobradores deben enviar por escrito un “aviso de validez” (validation notice), indicándole la cantidad que adeuda dentro de cinco días después de que ellos se hayan comunicado con usted por primera vez. Este aviso también debe incluir el nombre del acreedor a quien se le adeuda el dinero, y cómo proceder si usted no cree que debe el dinero.*

- *Le siguen contactando a usted a pesar de haberle informado al agente de cobranzas que la deuda no es suya.*
- *Los cobradores usan amenazas como arresto, embargo salarial y confiscación de propiedad. Ellos no pueden tomar dichas acciones a menos que sea permitido por la ley y con clara intención.*
- *Depositando temprano un cheque postdatado*
- *Amenazas de embargar los beneficios federales*

Protéjase a Sí Mismo/a

- *Hable con el cobrador para tratar de encontrar una resolución. Si usted no cree que adeuda la deuda, si no puede pagarla de inmediato, o si cree que el cobrador le está contactando por error, usted puede decirle al cobrador – por escrito – que deje de contactarle.*

Haga una copia de su carta. Envíe el original por correo certificado, y pague por un “acuse de recibo” (return receipt) para que usted pueda documentar lo que recibió el cobrador. Una vez que el cobrador reciba su carta, ya no podrá comunicarse con usted, con dos excepciones: un cobrador puede comunicarse con usted para decirle que ya no habrá más contacto o para hacerle saber que ellos o el acreedor tienen la intención de tomar una acción específica, como registrar una demanda. Enviarle dicha carta a un agente de cobranzas a quien usted le deba dinero NO elimina la deuda. Sólo debe suspender el contacto.

50

- *Controle a qué deudas van sus pagos. Los cobradores deben aplicar cualquier pago que usted haga a la deuda que usted seleccione. Igualmente importante, es que un cobrador no puede aplicar un pago a una deuda que usted no crea que adeuda y que esté siendo disputada.*
- *Obtenga información del Departamento de Instituciones Financieras de Arizona. Esta agencia hace cumplir las leyes de Arizona que aplican a las agencias de cobranza y a las compañías de administración de deudas. (www.azdfi.gov)*

Comuníquese con la comisión Federal Trade Commission (www.ftc.gov) para información sobre las leyes federales de cobranzas.

Liquidación de Deudas/Compañías de Alivio de Deudas

Si usted ha maximizado sus tarjetas de crédito y se está endeudando aún más, lo más probable es que se siente abrumado/a. Ahora imagínese oír sobre una compañía que promete reducir sus deudas a centavos por dólar – o incluso borrarlas. Suena como la respuesta a sus problemas, ¿verdad?

Hay muchos tipos distintos de servicios que dicen que ayudan a las personas con problemas de deudas. Entre ellos se encuentran las compañías de “liquidación de deudas” (debt settlement), las cuales dicen que negociarán con sus acreedores para reducir la cantidad que usted debe – de alrededor del 30 al 70 por ciento del saldo. Por ejemplo, si usted debe \$10,000 en una tarjeta de crédito, una compañía de liquidación de deudas puede afirmar que ellos pueden hacer arreglos para que usted pague la deuda por menos de, digamos \$4,000.

Pero no hay garantía de que las compañías de liquidación de deudas puedan persuadir a una compañía de tarjetas de crédito para que acepten el pago parcial de una deuda legítima. Aún si pueden hacerlo, usted debe asignar cada mes dinero para sus acreedores. Mientras tanto, pueden pasar meses – o hasta años – antes de que la compañía de liquidación de deudas negocie con su compañía de tarjetas de crédito para liquidar sus deudas. Y si mientras tanto usted deja de hacer sus pagos, se acumularán cuotas por atraso y cargos por intereses, causando potencialmente que su deuda original se duplique o se triplique.

Si usted decide pagarle a una compañía para que negocie su deuda, haga algo de investigación antes de elegir a una. Considere las experiencias de otras personas con compañías de liquidación de deudas. Consulte con la organización Better Business Bureau (us.bbb.org) o escriba el nombre de la compañía con la palabra “quejas” (complaints) en una herramienta de búsqueda en la Internet. Lea lo que otros han dicho. Usted está tomando una decisión importante con respecto a gastar dinero que podría dedicar para pagar su deuda.

Cuotas de la Liquidación de Deudas

Las compañías que venden la liquidación de deudas y otros servicios de alivio de deudas por teléfono no pueden cobrar o recolectar una cuota antes de liquidar o de reducir su deuda.

Si usted hace negocios con una compañía de liquidación de deudas, es posible que se requiera que usted deposite dinero para cubrir las cuotas de la compañía y posibles liquidaciones en una cuenta bancaria dedicada, la cual será administrada por un tercero independiente llamado administrador de cuentas. El administrador de cuentas puede cobrar una cuota razonable – siempre y cuando:

- *la cuenta esté en una institución financiera asegurada;*
- *usted la posea y controle los fondos (y cualquier interés acumulado), y pueda retirarlos en cualquier momento;*
- *la compañía de liquidación de deudas no sea la dueña, ni controle ni tenga cualquier afiliación con el administrador de cuentas;*
- *la compañía de liquidación de deudas no comparta las cuotas con el administrador de cuentas; y*
- *usted pueda dejar de trabajar con la compañía de liquidación de deudas en cualquier momento sin tener que pagar una multa. Si usted decide dar por terminada la relación con la compañía, ellos deben devolverle el dinero en la cuenta dentro de siete días laborales – menos cualquier cuota que la compañía se haya ganado legítimamente.*

52



Señales de Alerta

Evite hacer negocios con cualquier compañía que prometa liquidar su deuda si la compañía:

- *cobra cualquier cuota antes de liquidar sus deudas*
- *menciona a un “nuevo programa del gobierno” para eliminar la deuda de tarjetas personales de crédito*

- *garantiza que puede eliminar sus deudas no garantizadas*
- *le dice que deje de comunicarse con sus acreedores*
- *le dice que pueden detener todas las llamadas de cobranzas y demandas*
- *garantiza que sus deudas no garantizadas pueden ser pagadas a sólo centavos por dólar*

Protéjase a Sí Mismo/a

La compañía de liquidación de deudas debe darle información sobre el programa antes de inscribirse:

- **Cuotas y términos.** Antes de inscribirse al servicio, la compañía debe explicar sus cuotas. Puede haber una cuota fija para cada deuda que usted desee resolver, o una cuota de contingencia basada en un porcentaje de la cantidad de dinero que usted ahorrará. La compañía también debe informarle antes de que usted se inscriba, sobre las condiciones en sus servicios, y si tiene una norma de reembolsos, o una norma contra reembolsos.
- **Resultados.** La compañía debe decirle cuántos meses o años pasarán antes de que la compañía haga una oferta a cada acreedor.
- **Ofertas.** La compañía debe decirle cuánto dinero tendrá usted que pagar a la cuenta antes de que haga una oferta a cada acreedor.
- **Falta de pago.** La compañía debe informarle sobre las consecuencias negativas de no pagar sus deudas, incluyendo:
 - *daño a su reporte de crédito y calificación o puntuación de crédito;*
 - *sus acreedores pueden demandarle o continuar con la cobranza;*
 - *sus compañías de tarjetas de crédito pueden cobrar cargos adicionales e intereses, lo cual aumentará la cantidad que usted adeude*

Agencias y Organizaciones de Arizona

Oficina del Procurador General de Arizona
Arizona Attorney General's Office
1275 West Washington Street
Phoenix, AZ 85007
www.azag.gov

Información y Quejas de los Consumidores
Consumer Information and Complaints

602.542.5763 (Phoenix)
520.628.6504 (Tucson)
1.800.352.8431
(Llamada de Larga Distancia Gratuita en el Estado)
consumerinfo@azag.gov

Línea de Ayuda Contra el Robo de Identidad

Identity Theft Help Line
602.542.2145 (Phoenix)
800.352.8431 (Fuera de los Condados Maricopa y Pima)
identitytheft@azag.gov

Comisión de Corporaciones de Arizona
Arizona Corporation Commission
1300 West Washington Street
Phoenix, AZ 85007
602.542.3026 (Phoenix)
520.628.6550 (Tucson)
www.azcc.gov/divisions/corporations

Departamento de Seguridad Económica de Arizona
Administración de Asistencia Familiar
Arizona Department of Economic Security
Family Assistance Administration
P.O. Box 40458
Phoenix, AZ 85067-9917
602.542.4791
www.azdes.gov

Departamento de Calidad Medioambiental de Arizona

Arizona Department of Environmental Quality
1110 West Washington Street
Phoenix, AZ 85007
602.771.2300
800.234.5677
www.azdeq.gov

Departamento de Instituciones Financieras de Arizona

Arizona Department of Financial Institutions
(Anteriormente **State Banking Department** o Departamento Bancario del Estado)
2910 North 44th Street, Suite 310
Phoenix, AZ 85018
602.255.4421 (Phoenix)
1.800.544.0708 (Llamada de Larga Distancia Gratuita en el Estado)
www.azdfi.gov

Arizona Department of Health Services
150 North 18th Avenue
Phoenix, AZ 85007
602.542.1025
azdhs.gov

Departamento de Vivienda de Arizona
Arizona Department of Housing
1110 West Washington Street, Suite 310
Phoenix, AZ 85007
602.771.1000
www.azhousing.gov

Departamento de Seguros de Arizona
Arizona Department of Insurance
2910 North 44th Street, Suite 210
Phoenix, AZ 85018
602.364.2499 (Phoenix)
520.628.6370 (Tucson)
1.800.325.2548 (Llamada de Larga Distancia Gratuita en el Estado)
www.insurance.az.gov



Departamento de Seguridad Pública
de Arizona

Arizona Department of Public Safety

2102 West Encanto Boulevard
Phoenix, AZ 85009
602.223.2000
520.628.6940
www.azdps.gov

Departamento de Bienes Raíces de Arizona

Arizona Department of Real Estate

2910 North 44th Street
Phoenix, AZ 85018
602.771.7799
www.azre.gov

Departamento de Ingresos de Arizona

Arizona Department of Revenue

1600 West Monroe
Phoenix, AZ 85007
602.255.3381 (Phoenix)
520.628.6600 (Tucson)
www.azdor.gov

Departamento de Servicios para
Veteranos de Arizona

**Arizona Department of
Veterans Services**

3839 N. 3rd St., Suite 200
Phoenix, AZ 85012
602.255.3373
www.azdvs.gov

Departamento de Pesas y Medidas
de Arizona

**Arizona Department of
Weights and Measures**

4425 West Olive, Suite 134
Glendale, AZ 85302
602.771.4920
1.800.277.6675 (Fuera del Área
Metropolitana de Phoenix)
www.azdwm.gov

Servicios de Información Legislativa
de Arizona

**Arizona Legislative Information
Services (ALIS)**

www.azleg.state.az.us

Junta Médica de Arizona

Arizona Medical Board

9545 East Doubletree Ranch Road
Scottsdale, AZ 85258
480.551.2700
www.azmd.gov

Registro de Contratistas de Arizona

Arizona Registrar of Contractors

1700 W. Washington St.
Phoenix, AZ 85007
602.542.1525 (Phoenix)
1.877.692.9762 (Llamada de Larga
Distancia Gratuita Fuera del Condado
Maricopa)
www.azroc.gov

Arizona Saves

6633 N. Black Canyon Highway, 2nd Floor
Phoenix, AZ 85015
602.246.3510 (Phoenix)
1.877.989.3500 (Llamada de Larga
Distancia Gratuita en el Estado)
www.arizonasaves.org

Secretaría del Estado de Arizona

Arizona Secretary of State

1700 West Washington Street, 7th Floor
Phoenix, AZ 85007
602.542.4285 (Phoenix)
520.628.6583 (Tucson)
1.800.458.5842 (Llamada de Larga
Distancia Gratuita en el Estado)
www.azsos.gov

Estatutos del Estado de Arizona

Muchas bibliotecas públicas y bibliotecas
de leyes proveen acceso público a los
estatutos del estado en forma de libros,
incluyendo:

Archivos y Registros Públicos de las
Bibliotecas del Estado de Arizona, División
de Leyes e Investigación

**Arizona State Library Archives and
Public Records, Law and Research
Division**

Información General: 602.926.3870
Relacionada con la Ley: 602.926.3948
www.azlibrary.gov

Biblioteca de Leyes del Condado Maricopa
Maricopa County Law Library
602.506.3461
www.superiorcourt.maricopa.gov/lawlibrary

Los estatutos se pueden acceder en línea en
www.azleg.state.az.us/ArizonaRevisedStatutes.asp

Tesorero del Estado de Arizona
Arizona State Treasurer
1700 W. Washington, First Floor
Phoenix, AZ 85007
602.604.7800 (Phoenix)
1.877.365.8310 (Llamada de Larga Distancia Gratuita)
info@aztreasury.gov
www.aztreasury.gov

The Better Business Bureau of Central/Northern Arizona
4428 North 12th Street
Phoenix, AZ 85014
602.264.1721 (Phoenix)
1.877.291.6222 (Llamada de Larga Distancia Gratuita)
www.arizonabbb.org

The Better Business Bureau of Southern Arizona
5151 E. Broadway, Suite 100
Tucson, AZ 85711
520.888.5353 (Tucson)
1.800.696.2827 (Fuera del Área Metropolitana de Tucson)
www.tucson.bbb.org

Reportes del Consumidor
Consumer Reports
www.consumerreports.org

Agencias de Reportes de Crédito
Equifax 1.800.685.1111
P.O. Box 770241
Atlanta, GA 30374
www.equifax.com

Experian 1.888.397.3742
475 Anton Bld.
Costa Mesa, CA 92626
www.experian.com

TransUnion 1.800.888.4213
P.O. Box 505
Woodlyn, PA 19094
www.transunion.com

Para una copia anual gratuita de su reporte de crédito, visite www.annualcreditreport.com

Comisión Federal de Comunicaciones
Federal Communications Commissions (FCC)
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554
1.888.225.5322 (Llamada de Larga Distancia Gratuita)
1.888.835.5322 (TTY)
www.fcc.gov

Comisión Federal de Comercio
Federal Trade Commission (FTC)
600 Pennsylvania Ave., NW
Consumer Response Center
Washington, DC 20580
202.326.2222
1.877.FTC-HELP (382.4357)

Línea Directa Sobre el Robo de Identidad
ID Theft Hotline 1.877.ID-Theft
(1.877.438.4338)
www.ftc.gov

Oficina de Inmigración
Immigration Office
1330 S. 16th St.
Phoenix, AZ 85034
602.379.3118
1.800.375.5283
www.uscis.gov/portal/site/uscis

Recursos e Información Sobre el Acuerdo Nacional Hipotecario

Para más información, o si usted cree que puede ser elegible para un alivio bajo este acuerdo, por favor comuníquese con las agencias listadas aquí:

Números de teléfono del Procurador General dedicados al Acuerdo Hipotecario:

602.542.1797 (Fuera del Área Metropolitana de Phoenix (Llamada de Larga Distancia Gratuita))

Correo electrónico del Procurador General dedicado al Acuerdo Hipotecario: mortgagefraud@azag.gov

Sitio web del Procurador General: <http://www.azag.gov/consumer/foreclosure/settlement.html>

Para registrar una queja del consumidor con la Oficina del Procurador General: <http://www.azag.gov/consumer/complaintformintro.html>

Números de teléfono de Información y Quejas del Consumidor:
602.542.5763 (Phoenix)
520.628.6504 (Tucson)
800.352.8431 (Llamada de Larga Distancia Gratuita)

Sitio Web del Acuerdo Nacional:
<http://www.nationalmortgagesettlement.com>

Sitio Web de HUD:
<http://portal.hud.gov/hudportal/HUD>

Sitio Web del Departamento de Justicia:
www.Doj.gov

Sitio web del acuerdo nacional del Fideicomisario de los Estados Unidos para los deudores en bancarrota:
http://www.justice.gov/ust/eo/public_affairs/consumer_info/hms/index.htm

Líneas Directas de Prestamistas Hipotecarios Relacionados con el Acuerdo Hipotecario:

Bank of America: 877.488.7814
JP Morgan Chase: 866.372.6901
Wells Fargo: 800.288.3212
CitiBank: 866.272.4749
Ally/Residential/GMAC: 800.766.4622

Medios de Comunicación Defensores del Consumidor

3 On Your Side – Phoenix

5555 N. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85013
3oys@azfamily.com
www.azfamily.com

CBS 5 Investigates – Phoenix

4016 N. Black Canyon Highway
Phoenix, AZ 85017
602-650-0711
5iteam@kpho.com
www.kpho.com/iteam

Fox 10 News Room – Phoenix

511 W. Adams St.
Phoenix, AZ 85003
602.262.5109
press@myfoxphoenix.com
www.myfoxphoenix.com

NBC 12 For Action – Phoenix

200 E. Van Buren
Phoenix, AZ 85004
602-260-1212
1-866-260-1212 (Fuera del Condado Maricopa)
<http://www.azcentral.com/business/call12foraction/>
<http://www.azcentral.com/business/call12foraction/call12-form.html>

ABC 15 Investigates – Phoenix

515 N. 44th St.
Phoenix, AZ 85008
602-685-6399
investigators@abc15.com
http://www.abc15.com/subindex/news/local_news/investigations

NBC 4 KVOA News Tips – Tucson

209 W. Elm St.
Tucson, AZ 85705
520.624.2477
newstips@kvoa.com
<http://www.kvoa.com/home/>

ABC 9 KGU On Your Side – Tucson

7280 E. Rosemont St.
Tucson, AZ 85710
520.290.7726
<http://www.kgun9.com/features/consumer/128275608.html>
<http://www.kgun9.com/features/>

CBS 13 KOLD – Tucson

7831 N. Business Park Dr.
Tucson, AZ 85743
520.774.1313
<http://www.kold.com/story/845837/you-ask-kold-news-13-answers>
<http://www.tucsonnewsnow.com>

NBC 11 News Desk-Yuma

1385 S. Pacific Ave.
Yuma, AZ 85365
928.782.4944
news@kyrna.com
<http://www.kyrna.com/>

Agencias Gubernamentales de los Estados Unidos de América

Procurador de los Estados Unidos,
Distrito de Arizona

U.S. Attorney, District of Arizona

40 North Central Avenue
Suite 1200
Phoenix, AZ 85004

602.514.7500 (Phoenix)
520.620.7300 (Tucson)
928.556.5000 (Flagstaff)
928.314.6410 (Yuma)
www.usdoj.gov/usa/az

Interventor de Moneda de los
Estados Unidos

Grupo de Asistencia al Cliente
**U.S. Comptroller of the Currency
Customer Assistance Group**
1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, TX 77010
1.800.613.6743
Customer.assistance@occ.treas.gov
www.occ.treas.gov

Departamento de Vivienda y Desarrollo
Urbano de los Estados Unidos

**U.S. Department of Housing and Urban
Development (HUD)**

1 North Central Avenue, Suite 600
Phoenix, AZ 85004
602.379.7100 (Phoenix)

Oficina Local de HUD en Tucson

6245 E. Broadway, Suite 350
Tucson, AZ 85711
520.670.6000

Grupo de Apoyo para Operaciones del
Servicio de Inspección del Servicio Postal
de los Estados Unidos

**U.S. Postal Service
Inspection Service Operations
Support Group**

ATTN: Mail Fraud
222 South Riverside Plaza, Suite 1250
Chicago, IL 60606-6100
1.888.877.7644 (Llamada de Larga
Distancia Gratuita)
1.800.372.8347 (Centro de Quejas de
Fraude del Servicio de Inspección Postal)
www.usps.com

Chanchullos de Reembolsos

Se advierte a los consumidores sobre llamadas por teléfono o correos electrónicos sospechosos de personas afirmando ser del Servicio de Ingresos Internos (IRS por sus siglas en inglés). Los oficiales del IRS han reportado que los consumidores reciben tarjetas postales anunciando un “¡Crédito de Reembolso!” (Rebate Credit!) y un correo electrónico con el logotipo del IRS tratando de obtener el número de Seguro Social y los números de las cuentas bancarias para completar el proceso del pago del reembolso. Frecuentemente se les hace pensar a los receptores que si no proveen la información, no recibirán su descuento o reembolso, o hasta podrá causar que se les haga una auditoría. Los adjuntos al correo electrónico también pueden contener programas de computación espías (spyware) que permite a los ladrones robarles la información personal y financiera a sus víctimas.

(Para una versión completa de esta Alerta de Chanchullos visite www.azag.gov)

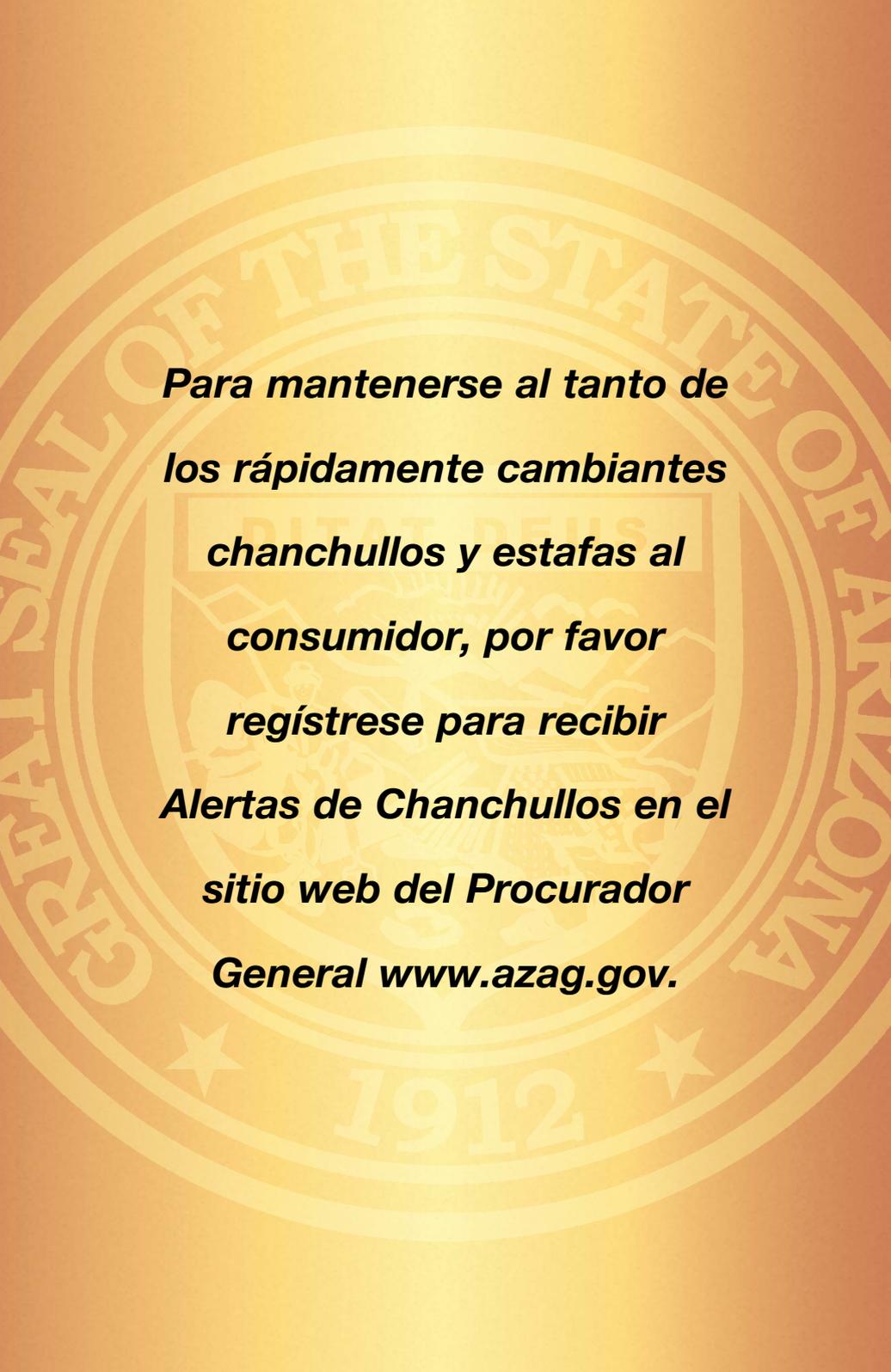


Información Importante Sobre las Quejas del Consumidor

El Procurador General de Arizona tiene la autoridad para emprender acciones legales alegando violaciones contra el Decreto de Fraude al Consumidor. El fraude al consumidor se define como cualquier engaño, declaración falsa, falsos pretextos, promesas falsas o declaraciones falsas realizadas por un vendedor o anunciante de mercancía. El ocultamiento, la supresión o la falla en divulgar un hecho material en ciertos casos también pueden ser considerados fraude al consumidor. La mercancía se define ampliamente para incluir cualquier objeto, mercancía, bienes, productos, bienes raíces o artículos intangibles como servicios. El Decreto de Fraude al Consumidor se encuentra en los Estatutos de Arizona Modificados (A.R.S.) §§ 44-1521 al 44-1534.

La Oficina del Procurador General no tiene autoridad para representar a consumidores individuales. Sin embargo, nuestros expertos de asuntos del consumidor investigan cada queja. Ellos proveen una oportunidad para que la empresa nombrada en la queja resuelva la disputa voluntariamente. Si la queja no es resuelta, es revisada por nuestra oficina para mayor acción. Si nosotros registramos una demanda de fraude al consumidor por un asunto en el cual usted presentó una queja, se le puede nombrar a usted como una víctima en su queja o se le puede llamar como testigo en el juicio (con su consentimiento).

Si usted cree que fue víctima de fraude al consumidor, por favor registre una queja con toda la información solicitada. Por favor también envíenos copias de cualquier documentación para apoyar su queja (por ejemplo, una copia del contrato, registros telefónicos, los nombres y domicilios de las personas involucradas). Las formas e instrucciones para presentar una queja están en nuestro sitio web www.azag.gov. Usted también puede solicitar que se le envíe por correo postal una forma llamando a la Oficina de Información y Quejas del Consumidor del Procurador General en Phoenix al 602.542.5763; en Tucsón al 520.628.6504; ó fuera de los Condados Maricopa y Pima al 1.800.352.8431.

The background features a large, faint, circular seal of the Arizona State Auditor General. The seal contains the text "SEAL OF THE STATE OF ARIZONA" around the top edge and "1912" at the bottom. In the center, there is a shield with a figure holding a scale and a sword, with the motto "QUI PRO DOMINA JUSTITIA SEQUITUR" above it.

***Para mantenerse al tanto de
los rápidamente cambiantes
chanchullos y estafas al
consumidor, por favor
regístrese para recibir
Alertas de Chanchullos en el
sitio web del Procurador
General www.azag.gov.***

5 Buenos Consejos para el Consumidor

1. Si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo es.
2. Use contraseñas sólidas para su computadora, dispositivos móviles y estaciones de juego. Cree contraseñas singulares para todas sus cuentas.
3. Destroce desmenuzando (shredding) aquellos documentos que contengan información de identificación personal cuando usted ya no los necesite. No sólo tire sus documentos a la basura.
4. No envíe dinero para recibir “un premio.” Usted no tiene que pagar para recibir un premio.
5. Es mejor evitar un problema que tratar de arreglarlo más tarde.



Para más información, comuníquese con:

Oficina del Procurador General de Arizona
Centro de Recursos Sobre el Crimen,
Fraude y Víctimas
Arizona Attorney General's Office
Crime, Fraud & Victim Resource Center
1275 West Washington Street
Phoenix, Arizona 85007
602.542.2123 ó 1.800.352.8431
communityservices@azag.gov

Regístrese para las alertas de chanchullos
y mensajes sobre temas de actualidad en
www.azag.gov.

www.azag.gov

Las publicaciones disponibles de la Oficina del Procurador General de Arizona incluyen:

- Derechos Civiles:
 - Discriminación en el Empleo – Obtenga los Hechos
 - Discriminación en Lugares de Albergue Público
 - Discriminación en la Vivienda – Obtenga los Hechos
 - Discriminación al Votar
- Guía al Consumidor para Jóvenes Adultos
- Robo de Identidad
- Guía Sobre la Seguridad en la Internet para Padres de Familia y Adolescentes
- Planificación de la Atención en Vida
- Derechos de las Víctimas