

## ¡ENTÉRATE!

Si eres un consumidor hispano, sabes que eres parte de una creciente fuerza económica que recibe ofrecimientos de productos y servicios como nunca antes. Consultar información práctica antes de gastar tu dinero puede ayudarte a tomar mejores decisiones de compra. La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, ha creado esta guía **¡Entérate! Cómo ser un consumidor informado** que es una fuente de información que te ayudará a tomar decisiones para hacer compras importantes y que también te servirá para comprender tus derechos de consumidor. Esta guía está organizada en cinco secciones principales que te permitirán encontrar la información que necesitas fácil y rápidamente:

- **Administración de tus finanzas:** Aprende cómo establecer y usar el crédito, cómo comprender, interpretar y solicitar una copia gratuita de tu informe de crédito, cómo interpretar tu puntuación de crédito, y cómo evitar las estafas de crédito.
- **Compras importantes e inversiones:** Aprende cómo comprar una casa o automóvil, cómo reparar o renovar tu casa, cómo comprar una franquicia o iniciar un negocio, cómo pagar los estudios universitarios y cómo proceder para la compra de artículos y servicios fúnebres.
- **Tus derechos de consumidor:** Aprende cómo resolver disputas, cómo corregir errores de facturación y cómo reducir la cantidad de llamadas de telemarketing no deseadas que recibes.
- **Cómo evitar estafas y engaños:** Aprende a identificar estafas de trabajo en casa, licencias internacionales falsas para conducir, estafas de lotería de tarjetas verdes, paquetes de vacaciones, y declaraciones publicitarias engañosas que promocionan productos y servicios para la salud y para adelgazar.
- **Seguridad de la información personal:** Aprende cómo proteger tu información personal para evitar el robo de identidad, cómo mantenerte seguro en Internet y cómo evitar las estafas en línea.

## ¡ENSEÑA!

**Entérate y enseña: Una guía para la educación y asistencia de los consumidores** es un recurso para líderes de la comunidad hispana y para organizaciones que trabajan con los hispanos que te será de gran utilidad para divulgar temas de interés a los consumidores. La guía incluye recomendaciones que te ayudarán a:

- Incluir temas de educación para consumidores en los programas de asistencia comunitaria.
- Asociarte con otros líderes locales.
- Ordenar materiales educativos gratuitos de la FTC.

Si deseas encargar una copia gratuita de **¡Entérate! Cómo ser un consumidor informado** o **Entérate y enseña: Una guía para la educación y asistencia de los consumidores** visita en Internet [www.ftc.gov/ordenar](http://www.ftc.gov/ordenar) o llama al 1-877-FTC-HELP. Esta guía también está disponible en [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

# TABLA DE CONTENIDO

Administración de tus finanzas.....	1
Crédito.....	1
Estableciendo crédito.....	1
Cómo comprender, interpretar y solicitar tu informe de crédito.....	2
Puntuación de crédito.....	3
Cómo usar las tarjetas de crédito responsablemente.....	4
Cómo manejar tus deudas.....	4
Cómo evitar las estafas de crédito.....	5
Compras importantes e inversiones.....	8
Compra de una casa.....	8
Renovación o reparación de tu casa.....	13
Cómo comprar un automóvil.....	15
Franquicias y otras oportunidades de negocio.....	18
Estudios universitarios.....	20
Cómo pagar artículos y servicios fúnebres.....	22
Tus derechos de consumidor.....	23
Ventas por correo y ventas telefónicas.....	23
Ventas puerta a puerta.....	23
Errores de facturación.....	24
Mercadería no solicitada.....	25
Cómo resolver las disputas.....	25
Cómo reducir la cantidad de llamadas de telemarketing no deseadas.....	27
Cómo evitar estafas y engaños.....	28
Estafas comunes.....	29
Estafas de trabajo en casa.....	29
Estafas de licencias internacionales para conducir.....	31
Estafas de lotería de visas/tarjetas verdes.....	32
Estafas de paquetes de vacaciones.....	33
Declaraciones promocionales engañosas sobre productos y servicios relacionados a la salud y a la pérdida de peso.....	35
Clínicas de atención médica.....	36
Declaraciones promocionales sobre pérdida de peso.....	36
Seguridad de la información personal.....	38
El robo de identidad.....	38
Cómo mantenerte seguro en línea.....	40
Mensajes electrónicos <i>phishing</i> .....	40
<i>Spyware</i> .....	41
Virus y gusanos transmitidos por correo electrónico.....	41
Subastas en Internet.....	42
Más recursos de la Comisión Federal de Comercio.....	44
Cómo ordenar publicaciones.....	44
Cómo presentar una queja.....	44

# ADMINISTRACIÓN DE TUS FINANZAS

## Crédito

Las decisiones que tomes ahora sobre cómo manejar tus finanzas y cómo administrar el dinero y el crédito — para bien o para mal — te afectarán en el futuro y también influirán el costo de tomar dinero prestado. Si tienes malos antecedentes crediticios, posiblemente tengas dificultades para alquilar o comprar una vivienda, conseguir un seguro de vida o para tu auto y tal vez hasta para conseguir un empleo. Cuanto más sepas del funcionamiento del sistema de crédito, mejor preparado estarás para administrar tus finanzas y establecer sólidas bases financieras.

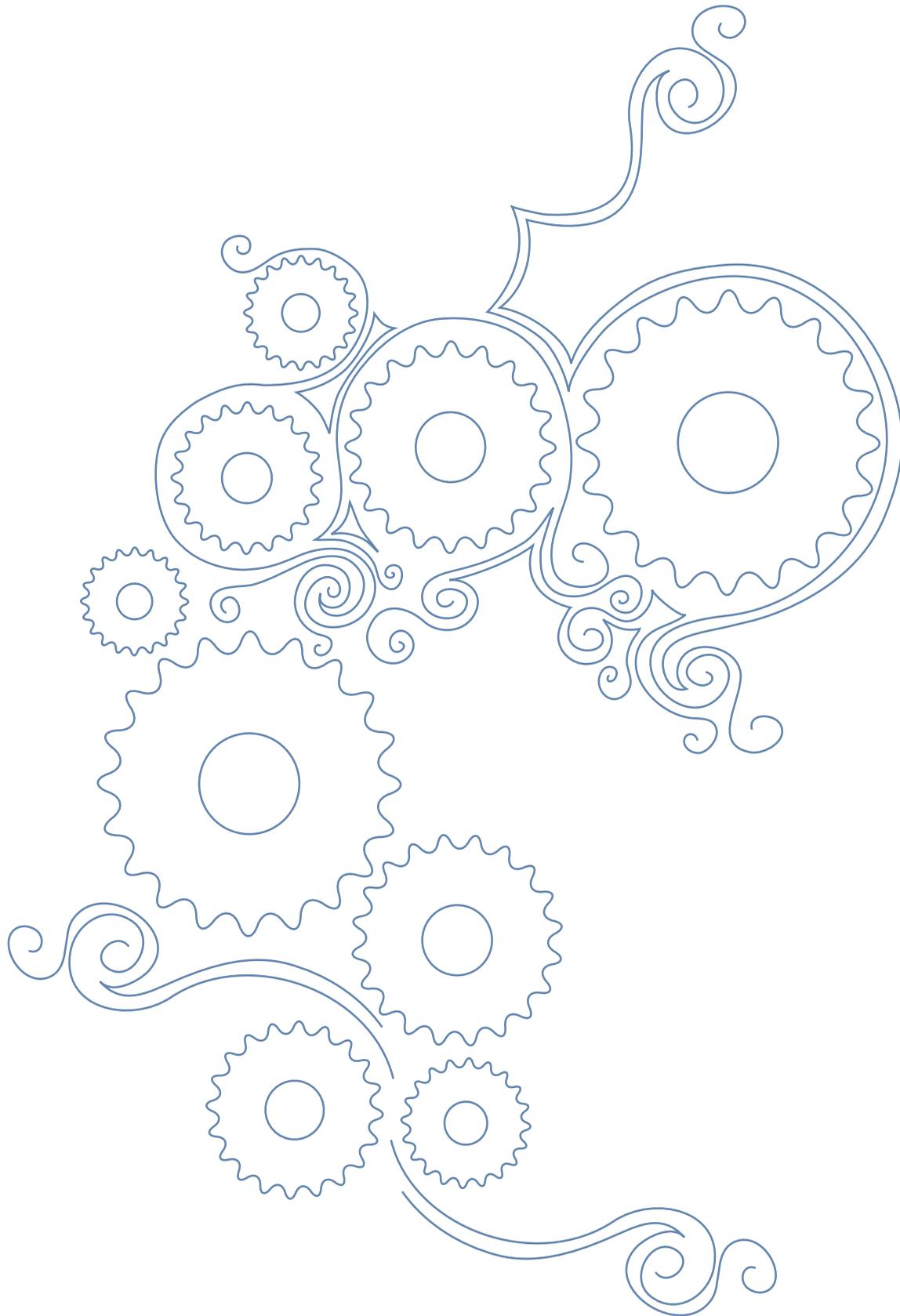
Cuando obtienes crédito, estás tomando dinero prestado y tendrás que devolvérselo al prestador — generalmente con intereses. Existen varias formas en las cuales puedes recibir crédito: una tarjeta de crédito, un préstamo personal, para estudios, para comprar un automóvil o una hipoteca para una vivienda. Es importante mantener un buen registro de crédito porque esto puede afectar el costo que tengas que pagar en el futuro para obtener un préstamo. Tener un buen crédito — sobre la base de tus antecedentes de pago de facturas, antecedentes de empleo y salario — te convierte en un buen candidato para recibir un préstamo y para conseguir tasas de interés más bajas, lo que generalmente se traduce en cuotas mensuales también más bajas.

Pero un mal historial de crédito puede ser un gran problema. Generalmente, un perfil de crédito desfavorable es el resultado de los atrasos en los pagos o de tomar prestado demasiado dinero y puede indicar dos cosas: 1) que quizás tengas problemas para obtener un préstamo para comprar un auto, obtener una tarjeta de crédito, encontrar un lugar para vivir y a veces, hasta para conseguir un empleo, o 2) que pagarás mucho para obtener los préstamos que necesitas.

## Estableciendo crédito

Supongamos que nunca has financiado una compra importante, como por ejemplo un automóvil, una computadora o algún otro artículo de precio alto: ¿Cómo haces para comenzar a establecer tu crédito?

- Considera solicitar una tarjeta de crédito garantizada (*secured credit card*). Esta tarjeta requiere que para garantizar tu línea de crédito abras y mantengas una cuenta bancaria u otro tipo de cuenta en una institución financiera. El monto de tu línea de crédito equivaldrá a un porcentaje de lo que deposites en la cuenta, generalmente entre el 50 y el 100 por ciento del saldo de tu cuenta. Generalmente, las tarjetas de crédito garantizadas requieren el pago de cargos de solicitud y procesamiento. Además, las tarjetas de crédito garantizadas en general tienen tasas de interés más altas que las tarjetas de crédito tradicionales no garantizadas.
- Quizás podrías solicitar una tarjeta de crédito expedida por una tienda local, ya que los comercios locales tienen mejor disposición para extender crédito a alguien sin antecedentes crediticios que las grandes tiendas. Una vez que establezcas un antecedente confiable haciendo todos los pagos puntualmente, los emisores de las principales tarjetas de crédito y otros otorgantes de crédito tendrán mejor disposición para extenderte crédito.
- Si no cumples con los requisitos necesarios para obtener crédito por ti mismo, considera pedirle a otra persona que ya tenga un historial de crédito establecido — tal vez un familiar — que sea el codeudor de tu cuenta. De esta manera, el codeudor se compromete a repagar el préstamo en caso de que tú no lo hagas. Seguramente, desearás repagar tus deudas rápidamente para poder establecer un historial de crédito a tu nombre y en el futuro solicitar crédito por tu cuenta.



En caso de que tu solicitud de crédito sea rechazada, la entidad u otorgante de crédito debe informarte el motivo. Quizás la denegación se deba a que no llevas suficiente tiempo en el trabajo o a que no hace demasiado tiempo que vives en tu domicilio actual. O tal vez te nieguen la extensión de crédito porque no ganas lo suficiente. Cada compañía de tarjeta de crédito tiene sus propios requisitos. Pero si resulta que varias compañías te rechazan la solicitud, esto puede ser un indicio de que aún no estás preparado para las responsabilidades que conlleva la obtención de crédito.

### *Cómo comprender, interpretar y solicitar tu informe de crédito*

Tu informe de crédito contiene información sobre el lugar en que vives, la puntualidad o impuntualidad con que pagas tus facturas y si has sido demandado, arrestado o te has declarado en bancarrota. Las compañías de informes de los consumidores recolectan esta información y elaboran un informe de crédito y luego venden esta información a los negocios que a su vez la usan para evaluar tu solicitud de crédito, seguro, o de empleo o para alquilar una casa. Una compañía de informes de los consumidores puede reportar la mayor parte de la información negativa registrada correctamente durante siete años y la información sobre bancarrota durante diez años.

Tú tienes derecho a recibir una copia gratuita de tu informe de crédito una vez por año. La ley federal llamada *Fair Credit Reporting Act* (FCRA) requiere que, a tu pedido, cada una de estas compañías de informes de los consumidores del país — Equifax, Experian, y TransUnion — te provea una copia gratuita de tu informe de crédito cada 12 meses. Para comprobar tu identidad y para estar seguro de recibir el informe de crédito que te corresponde, tendrás que contestar algunas preguntas.



### **Informes de crédito gratuitos**

Para solicitar tu informe de crédito gratuito, visita en Internet [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com), llama al **1-877-322-8228** o completa el formulario de solicitud *Annual Credit Report Request Form* (solamente se aceptan formularios completados en inglés) que está disponible en [www.ftc.gov/informesdecredito](http://www.ftc.gov/informesdecredito) y envíalo por correo a: Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

Después de recibir tu informe de crédito, revisalo cuidadosamente. Si encuentras errores en tu informe, debes tratar de corregir esa información inmediatamente.

- Primero, infórmale por escrito a la compañía de informes de los consumidores cuáles son los datos registrados en tu informe que piensas que son inexactos. Adjunta a tu carta las copias (NO los originales) de los documentos que respaldan tu reclamo. Además de suministrar tu nombre completo y domicilio, tu carta debe identificar claramente cada uno de los puntos disputados que estén registrados en tu informe. Incluye en tu carta una declaración de los hechos, una explicación del motivo de tu disputa y solicita que se quiten o corrijan los datos incorrectos. Puedes marcar con círculos los puntos cuestionados en una copia de tu informe y adjuntar esa copia a tu carta.



- Después, infórmale por escrito al acreedor u otro proveedor de información que estás disputando un ítem. Asegúrate de adjuntar copias (NO los originales) de los documentos que respaldan tu posición. Muchos proveedores de información especifican una dirección para enviar las cartas de disputa. En caso de que el proveedor de la información reporte el dato a una compañía de informes de los consumidores, también debe incluir una notificación de tu disputa o cuestionamiento. Además, en caso de que estés en lo cierto — vale decir, que se descubra que la información es inexacta — el proveedor de la información no puede reportarla nuevamente.

Para más información sobre cómo corregir los errores registrados en tu informe de crédito, visita en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y busca la publicación titulada **Cómo refutar errores en los informes de crédito**.

**¿Y qué debes hacer si descubres que en tu informe se registran cuentas que no son tuyas, que tú no autorizaste o que ni siquiera sabías que existían? Consulta la sección de robo de identidad en la página 38 de esta guía.**

### *Puntuación de crédito*

Los otorgantes de crédito utilizan sistemas de puntuación de crédito para determinar si eres un candidato con un factor de riesgo de crédito aceptable para otorgarte tarjetas de crédito, préstamos para la compra de automóviles o préstamos hipotecarios. Por medio de este sistema, se extraen los antecedentes crediticios de tu informe de crédito, como por ejemplo la puntualidad y cumplimiento del pago de tus facturas, el número y tipo de cuentas que posees, las acciones de cobranza iniciadas en tu contra, tus deudas pendientes de pago y la antigüedad de tus cuentas. A través del uso de un programa estadístico, los otorgantes de crédito comparan tu información personal con el desempeño crediticio de otras personas con características financieras similares a las tuyas. El sistema de puntuación de crédito, como su nombre lo indica, asigna puntos a cada factor evaluado, lo cual ayuda

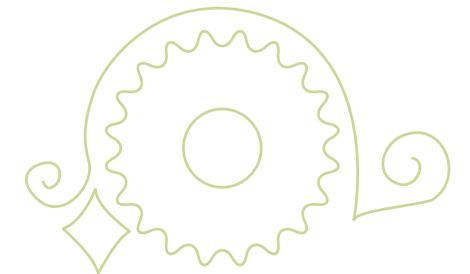
a predecir quiénes son los candidatos con mayores probabilidades de repago de una deuda. La cantidad total de puntos asignados — una puntuación o calificación de crédito — ayuda a predecir tu solvencia, en otras palabras, cuáles son las probabilidades de que repagues un préstamo a tiempo.

### *Cómo mejorar tu puntuación de crédito*

Los modelos de puntuación de crédito son complejos y muchas veces pueden variar dependiendo de los otorgantes y de los diferentes tipos de crédito. Si un factor cambia, tu puntaje puede variar, pero generalmente, alcanzar una mejor puntuación de crédito dependerá de la manera en que el factor en cuestión se relacione e influya dentro del modelo aplicado. Solamente el otorgante de crédito te puede explicar cómo hacer para mejorar tu puntuación dentro del modelo en particular que se aplica para evaluar tu solicitud de crédito.

No obstante, en general los sistemas de puntuación de crédito evalúan la siguiente información contenida en tu informe de crédito:

- Si has pagado tus facturas puntualmente.
- El monto de tus deudas pendientes.
- Por cuánto tiempo has estado pagando tus facturas.
- Si has solicitado un nuevo crédito recientemente.
- La cantidad y tipo de cuentas que tienes.



### Cómo usar las tarjetas de crédito responsablemente

Una tarjeta de crédito te ofrece la conveniencia de comprar algo ahora y pagarlo después. Pero si no tienes cuidado, puedes perder el control de cuanto estás gastando y te enterarás cuando te llegue la factura. Y si no pagas la factura completa, probablemente tendrás que pagar intereses sobre el saldo que no se haya pagado. Si continúas haciendo gastos con tu tarjeta mientras que mantienes un saldo impago, tu deuda seguirá creciendo. Antes de lo que te imagines, el monto de tu pago mínimo estará cubriendo solamente el monto de los intereses. Si esto sucede, no solamente te tomará años ponerte al día, sino que también terminarás pagando mucho más caro lo que hayas comprado usando tu tarjeta de crédito. Si empiezas a tener problemas con el pago de tus deudas, puedes perjudicar tu informe de crédito.

### Cómo manejar tus deudas

Si ya estableciste tu historial de crédito pero estás teniendo problemas para pagar tus cuentas mensuales — o si te están llamando los cobradores de deuda — probablemente te sientas agobiado. Hay algunos pasos que puedes seguir para controlar el nivel de tus deudas.

**1. Desarrolla un presupuesto:** Prepara una lista incluyendo el dinero que ganas y lo que gastas mensualmente. Comienza por listar todos tus ingresos, luego incluye los gastos “fijos” — o sea los gastos que se mantienen iguales todos los meses (pagos de la hipoteca, cuota del auto, primas de seguro). Luego lista los gastos variables — como por ejemplo lo que gastas en diversión, esparcimiento o vestimenta. El hecho de anotar todos tus gastos, aún aquellos que te parezcan insignificantes, puede ayudarte a identificar tus hábitos de gasto, identificar cuáles son los gastos necesarios y determinar las prioridades. El objetivo es que puedas cubrir los gastos de tus necesidades básicas tales como vivienda, alimentación, atención de la salud, seguro y educación.



### 2. Ponte en contacto con tus acreedores:

Si estás teniendo problemas para pagar tus cuentas, ponte en contacto con tus acreedores inmediatamente. Infórmalos la razón por la cual estás teniendo dificultades para pagar tus cuentas e intenta acordar un plan de pago modificado que reduzca tus pagos a un nivel más manejable. No esperes a que tus cuentas sean derivadas a una compañía de cobranza de deuda, llegado ese punto, tus acreedores habrán perdido la confianza en ti.

### 3. Cómo tratar con las agencias de cobranza de deudas:

La ley llamada *Fair Debt Collection Practices Act* es la ley federal que estipula el modo y oportunidad en que un cobrador de deuda debe contactarte para reclamarte el pago de una deuda. Un cobrador de deuda no podrá llamarte antes de las 8 a.m. ni después de las 9 p.m., tampoco podrá llamarte a tu trabajo si tu empleador desaprueba este tipo de llamadas. Los cobradores no podrán acosarte, mentir o valerse de prácticas injustas en el ejercicio de la cobranza de una deuda. Los cobradores de deuda deberán cesar sus contactos si tú les solicitas por escrito que dejen de hacerlo. Para más información, visita en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y busca la publicación titulada **Cobranza imparcial de deudas**.

**4. Asesoría de crédito:** Si no eres lo suficientemente disciplinado para elaborar un presupuesto efectivo y ser constante en el cumplimiento del mismo, si no puedes llegar a acuerdos de refinanciamiento con tus acreedores o tus facturas se acumulan y la situación se te escapa de las manos, considera la posibilidad de tomar contacto con un servicio de asesoría de crédito. Las organizaciones de asesoría de crédito de buena reputación pueden asesorarte sobre cómo administrar tu dinero y tus deudas, ayudarte a desarrollar un presupuesto y ofrecerte materiales y talleres educativos gratuitos sobre el tema. Estas organizaciones también deben entregarte información gratuita sobre los servicios que prestan sin obligarte a que les des detalles sobre tu situación. Si una organización de asesoría de crédito no actúa de esta manera, considéralo como una señal de alerta y busca ayuda en otro lado. Para consultar más información, visita en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y busca la publicación titulada **Salud fiscal: Cómo elegir un consejero de crédito**.

**5. Consolidación de tus deudas:** Tú puedes bajar el costo de tomar crédito por medio de la consolidación de tus deudas a través de una segunda hipoteca o de una línea de crédito sobre el valor neto de tu amortización o acumulación hipotecaria (*home equity*). Ten presente que estos préstamos requieren que pongas tu casa como garantía colateral. Esto significa que si no puedes cumplir con los pagos o haces pagos atrasados, puedes perder tu casa. Para consultar más información sobre este tema, visita en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y busca la publicación titulada **Endeudado hasta el cuello**.

### Cómo evitar las estafas de crédito

Si estás teniendo problemas para manejar tus deudas o para establecer tu primera cuenta de crédito, quizás estés tentado de aceptar ofrecimientos que te garantizan la aprobación de un préstamo, te prometen borrar la información negativa de tu informe de crédito o que te proponen la consolidación de tus deudas. Antes de hacer tratos con una compañía que te ofrezca este tipo de servicios, verifica la reputación de la compañía ante la agencia de protección del consumidor local o ante la oficina del *Better Business Bureau* de la localidad donde está establecida la compañía. Entre algunas de las estafas de crédito más comunes se incluyen los ofrecimientos de alivio de deuda, las promesas de crédito a cambio del pago de un cargo por adelantado y los ofrecimientos para quitar la información negativa registrada correctamente de tu informe de crédito.

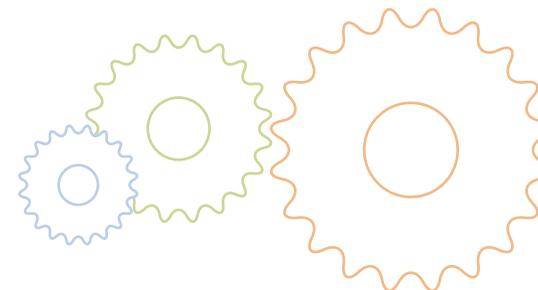
### Ofrecimientos de alivio de deudas

Si estás tratando de recuperar tu solvencia financiera, mantente alerta a los anuncios publicitarios que te prometan soluciones rápidas como éstas:

- “Consolida tus facturas en un pago mensual sin tomar préstamo”.
- “DETÉN el acoso crediticio, ejecuciones, incautaciones, imposiciones fiscales y embargos”.
- “Conserva tu propiedad”.
- “¡Borra tus deudas! ¡Consolida tus facturas! ¿Cómo? Valiéndote de la protección y asistencia otorgada por ley federal. ¡Por una vez, deja que la ley funcione a tu favor!”

Generalmente, estos servicios comprenden el descargo de las deudas por medio de la declaración de bancarrota o quiebra, lo cual podría perjudicar tu crédito e implicar el pago de honorarios de un abogado. Si estás teniendo problemas para pagar tus facturas, haz lo siguiente:

- Habla con tus acreedores.
- Ponte en contacto con un servicio de asesoría de crédito.



- Considera cuidadosamente tomar una segunda hipoteca o una línea de crédito sobre el valor neto de tu amortización hipotecaria. Pero ten presente el riesgo: si no puedes pagar las cuotas mensuales, podrías perder tu casa.

#### Estafas de préstamos con cargo adelantado

Algunos estafadores oportunistas dirigen sus operaciones contra los consumidores que tienen problemas de crédito o que no pueden conseguirlo. Estos estafadores afirman que a

cambio del pago adelantado de un cargo, te pueden “garantizar” la obtención del crédito que andas buscando, como por ejemplo una tarjeta de crédito o préstamo personal. El pago adelantado puede llegar a costarte cientos de dólares. La FTC ha cerrado varias de estas compañías porque no cumplieron sus promesas. Resiste la tentación de tomar un préstamo garantizado con cargo adelantado; puede ser ilegal. Un prestamista que opera legítimamente *nunca* te garantizará por adelantado que te otorgará un préstamo.

### Cómo evitar una estafa de préstamo con cargo adelantado



Los anuncios publicitarios que ofrecen préstamos con cargo adelantado o anticipado aparecen frecuentemente en las secciones clasificadas de periódicos y revistas; también puedes recibir promociones de este tipo por correo, escucharlas en la radio o verlas por televisión.

Cuando veas o escuches anuncios que te prometan crédito fácil sin tener en consideración tus antecedentes de crédito, ten presente estas recomendaciones:

- No pagues por la promesa de un préstamo. Se considera ilegal que las compañías que operan telefónicamente dentro de los EE.UU. te prometan un préstamo y te soliciten que pagues un cargo antes de otorgártelo.
- Ignora los anuncios — o los discursos telefónicos — que te garanticen el otorgamiento de un préstamo a cambio del pago de un cargo por adelantado.
- Recuerda que la mayoría de los prestadores que operan legítimamente no “garantizan” el otorgamiento de un préstamo o tarjeta de crédito ni te dirán que recibirás un préstamo o tarjeta antes de que presentes la solicitud, especialmente si tienes antecedentes de crédito desfavorables, careces de antecedentes o se registra una declaración de bancarrota en tu informe.

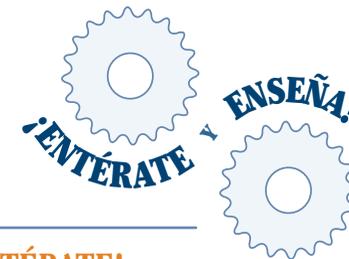
- No des tu número de tarjeta de crédito, cuenta bancaria o número de Seguro Social por teléfono, fax o en Internet a menos que tengas una relación preestablecida con la compañía y sepas la razón por la cual necesitan tus datos.
- Para obtener un préstamo no hagas pagos a nombre de individuos — ninguna organización de préstamo legítima te lo solicitaría.
- No hagas giros de dinero ni envíes órdenes de pago para abonar cargos relacionados a préstamos a través de compañías de envío de remesas de dinero. Si se presenta un problema con una transacción de envío de dinero (*wire transfer*), contarás con escasos recursos para resolverlo. Las entidades de préstamo que operan legítimamente no te presionarán para que hagas transferencias de fondos.
- Si no estás absolutamente seguro de la identidad de la persona con la que estás tratando, consigue el número de teléfono a través de la guía o la operadora y llama a la compañía para estar seguro de que estás tratando con la persona correcta. Algunos estafadores profesionales se han hecho pasar por representantes del *Better Business Bureau* o de alguna otra organización legítima y hasta han llegado a pagar a otras personas para que den referencias sobre ellos.

#### Estafas de reparación de crédito

Posiblemente veas este tipo de anuncios en los periódicos, en televisión o en Internet y quizás también los puedas escuchar en la radio o recibir volantes por correo. Asimismo, es probable que recibas llamadas de vendedores de telemarketing ofreciendo servicios de reparación de crédito. Todos ellos hacen las mismas afirmaciones:

- “¿Problemas de crédito? ¡Ningún problema!”
- “Podemos borrar tus malos antecedentes de crédito — 100% garantizado”.
- “¡Crea una nueva identidad de crédito legalmente!”
- “¡Podemos quitar de tu registro de crédito: bancarrotas, juicios, gravámenes y malos antecedentes de préstamos, para siempre!”

No te lo creas porque no es cierto. Nadie puede quitar la información negativa registrada correctamente en tu informe de crédito. Únicamente el paso del tiempo, un esfuerzo deliberado y un plan de repago de tus facturas podrá mejorar tu informe de crédito.



#### ¡ENTÉRATE!

Para consultar información más detallada sobre este y otros temas relacionados a asuntos de crédito, visita en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito).

#### ¡ENSEÑA!

- Coordina una serie de talleres y dedica una sesión para cada uno de estos temas: estableciendo crédito; cómo comprender, interpretar y solicitar un informe de crédito; puntuación de crédito; cómo usar las tarjetas de crédito responsablemente; cómo manejar tus deudas y cómo evitar las estafas de crédito.
- Habla con tus amigos, familiares y colegas para ponerlos al tanto del derecho de obtener un informe de crédito gratuito. Si ellos desearan informarse más detalladamente, entréales una copia de **Tu acceso a informes de crédito gratuitos**. Puedes imprimir esta publicación desde [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) o también puedes encargar copias llamando al **1-877-FTC-HELP** o visitando en Internet [www.ftc.gov/ordenar](http://www.ftc.gov/ordenar).

Si estás considerando una oferta de reparación de crédito, piénsalo dos veces y ten cuidado con las compañías que:

- Quieran que les pagues por la reparación de tu crédito antes de proveerte el servicio.
- No te digan cuáles son tus derechos legales y lo que puedes hacer por ti mismo y de manera gratuita.
- Te recomiendan que no contactes directamente a la compañía de informes de los consumidores.
- Te sugieran que intentes crear un “nuevo” informe de crédito presentando una solicitud para un Número de Identificación de Empleador (*Employer Identification Number*) en lugar de utilizar tu número de Seguro Social. Esto lo sugieren con bastante frecuencia y es ilegal.
- Te aconsejan disputar toda la información registrada en tu informe de crédito o que tomes cualquier acción que pueda parecer ilegal, como por ejemplo la creación de una nueva identidad de crédito. Si sigues los consejos ilegales y cometes fraude, puedes ser demandado.

Para consultar más información sobre cómo reparar tu crédito por ti mismo, visita en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y busca la publicación titulada **Reparación de crédito: Si lo hace usted mismo puede ser mejor**.

# COMPRAS IMPORTANTES E INVERSIONES

Hacer una compra importante, como por ejemplo una casa o un automóvil, puede ser un proceso complejo y estresante. Pero si te enteras de cuáles son tus opciones, entonces puedes tomar una decisión bien informada.

## Compra de una casa

Para muchas personas, la posibilidad de comprar una casa o apartamento representa la realización del sueño americano. Antes de tomar la que probablemente sea la decisión de compra más importante de tu vida, asegúrate de comprender los diferentes tipos de productos hipotecarios disponibles. Entonces podrás elegir la opción que mejor se adapte a tus necesidades.

Para conseguir las mejores condiciones financieras para un préstamo o hipoteca para la vivienda, lo mejor es buscar entre las opciones disponibles. Una hipoteca — ya sea para la compra de una casa, un refinanciamiento, o una línea de crédito sobre el valor neto de tu amortización hipotecaria — es un producto, igual que un automóvil, y por lo tanto se puede negociar el precio. Compara todos los costos comprendidos en el proceso de obtención de una hipoteca, incluyendo los puntos, cargos y pagos iniciales. Buscar, comparar y negociar te puede ahorrar miles de dólares.



## Términos para aprender y entender

### Puntos

Los puntos son cargos que se le pagan al prestamista o agente hipotecario por el préstamo y habitualmente estos cargos están vinculados a la tasa de interés; generalmente cuántos más puntos pagues, más baja será la tasa de interés que te apliquen. Un punto equivale al uno por ciento del monto del préstamo.

- Consulta tu periódico local o pregunta en tu entidad de préstamo para informarte sobre las tasas y puntos vigentes.
- Pide que te coticen los puntos en dólares y no en porcentaje — de esta manera podrás saber exactamente cuanto tendrás que pagar.

### Cargos

Un préstamo para la vivienda comprende varios cargos, comisiones o gastos, como por ejemplo el cargo de originación, seguro de colocación del préstamo, comisiones del agente o corredor y costos administrativos de transacción y gastos de cierre. Cada prestamista o agente debería darte un cálculo estimado de los cargos que te aplicará.

Muchos de estos cargos son negociables y algunos se pagan al momento de solicitar el préstamo (cargos de solicitud y tasación) y otros se pagan al cierre de la operación.

En algunos casos, tú puedes tomar en préstamo el dinero que necesitas para pagar estos cargos, pero al hacerlo, incrementarás el monto total del préstamo y por ende el costo total. Algunas veces se ofrecen préstamos “sin costo” pero generalmente tienen tasas de interés más altas.

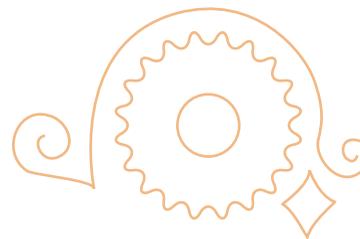
## Consigue información en varios tipos de entidades de préstamo

Existen varios tipos de entidades de préstamo que ofrecen préstamos para la compra de viviendas — bancos de ahorro, bancos comerciales, compañías hipotecarias y cooperativas de crédito. Cada tipo de entidad puede cotizar diferentes precios. Para estar seguro de conseguir el trato más conveniente, consulta varias entidades de préstamo.

También puedes conseguir un préstamo para la vivienda a través de un agente o corredor hipotecario. Los corredores o agentes de préstamos hipotecarios te pueden hacer el contacto con una entidad de préstamo. Como el corredor tiene acceso a varias instituciones financieras, podrás elegir entre una mayor variedad de productos y términos financieros. Los agentes generalmente presentan tu solicitud a varias instituciones de crédito, pero no están obligados a encontrarte el préstamo más ventajoso a menos que lo hayas contratado como tu agente personal. Por lo tanto, sería conveniente que consideraras contratar a más de un corredor de préstamos, al igual que lo harías con los bancos o entidades de ahorro.

## Consigue por escrito toda la información importante sobre los costos

Averigua cuánto puedes pagar como pago inicial y consulta todos los costos del préstamo. No es suficiente que solamente sepas el monto de la cuota mensual o el índice de la tasa de interés. Solicita información de cada prestamista sobre un préstamo del mismo monto, plazo y el tipo de préstamo y pide que te la entreguen por escrito.



Cuando consultes la información sobre las tasas en las entidades de préstamo, haz lo siguiente:

- Pídeles una lista de las tasas de interés vigentes y pregunta si las tasas que te han cotizado son las más bajas de la semana o del día.
- Pregunta si la tasa de interés es fija o ajustable/variable. Ten presente que cuando tomas un préstamo con tasa de interés ajustable, generalmente aumentará tu cuota mensual cuando suba la tasa.
- Si te cotizan una tasa de interés variable, pregunta cómo se modificarán tanto la tasa como las cuotas mensuales y también si el monto de la mensualidad disminuirá al bajar las tasas de interés.
- Pregunta sobre la tasa anual de interés o tasa anual efectiva (*Annual Percentage Rate*, APR) del préstamo, la cual no sólo comprende la tasa de interés, sino que también incluye los puntos, las comisiones del agente o corredor y ciertos cargos obligatorios adicionales, expresados en términos de tasa anual.

Cuando estés satisfecho con los términos negociados, pídele a la entidad de préstamo o al corredor que te entregue compromiso escrito de los términos acordados (*lock in*) — por medio de este compromiso se establecerá que te mantendrán la tasa de interés sin modificaciones si cierras la operación de préstamo dentro de un plazo determinado, habitualmente dentro de un plazo de entre 60 y 90 días. Este compromiso debe incluir la tasa acordada, el período de duración del compromiso y la cantidad de puntos que deberás pagar. Te pueden cobrar un cargo para asegurar la tasa de interés del préstamo, pero este monto puede ser reembolsado al cierre. De esta forma te proteges de los eventuales aumentos de la tasa de interés durante el período de aprobación del crédito. Sin embargo, si las tasas bajan, puedes terminar con una tasa menos favorable. En ese caso, trata de negociar un compromiso con la entidad de préstamo o agente hipotecario.

### Pagos iniciales y seguro hipotecario privado

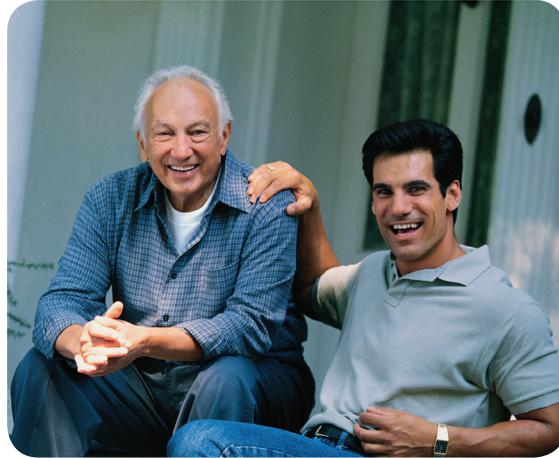
Algunos prestamistas requieren como pago inicial el 20 por ciento del precio de compra de la casa. Sin embargo, ahora puedes encontrar algunos prestadores que ofrecen préstamos que requieren menos — algunas veces tan sólo el 5 por ciento para préstamos convencionales. Si no estás en condiciones de poner el 20 por ciento del valor de la propiedad, generalmente los prestadores requieren que compres un seguro hipotecario privado o (*private mortgage insurance*, PMI), este seguro les sirve para cubrirse en caso de que no cumplas con tus pagos. Cuando hay disponibilidad de programas de ayuda del gobierno, como por ejemplo los programas de la Administración Federal de la Vivienda (*Federal Housing Administration*, FHA), Administración de Asuntos de los Veteranos (*Veterans Administration*, VA) o de los Servicios de Desarrollo Rural (*Rural Development Services*), es posible que el monto del pago inicial requerido sea considerablemente más bajo.

Si necesitas un PMI para tu préstamo, consulta el costo total del seguro, cuál será el monto de tu pago mensual incluyendo la prima del seguro PMI y por cuánto tiempo deberás pagar el PMI.

### Discriminación en operaciones hipotecarias

La ley establece un trato igualitario para todos los individuos en las operaciones de préstamo. La ley llamada *Equal Credit Opportunity Act* (ECOA) prohíbe que los otorgantes de préstamos discriminen contra solicitantes en cualquier parte de una transacción de crédito por razón de raza o color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil o edad del solicitante, el hecho de que una parte o el total de los ingresos del solicitante provenga de algún tipo de programa de asistencia pública o que el solicitante haya ejercido de buena fe cualquier derecho otorgado por la ley llamada *Consumer Credit Protection Act*.

La ley *Fair Housing Act* prohíbe la discriminación en las transacciones de propiedades inmobiliarias residenciales por razón de raza, color, sexo, discapacidad,

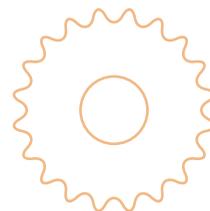


estado familiar o nacionalidad del solicitante. Bajo lo dispuesto por ambas leyes, a un consumidor no se le puede denegar el otorgamiento de un préstamo basándose en las características citadas ni tampoco se le puede cobrar más, ni ofrecerle términos menos favorables basándose en tales características.

Si crees que has sido víctima de discriminación:

- Quéjate con el prestamista. Algunas veces puedes persuadir al prestamista de que reconsidere tu solicitud.
- Verifica ante la oficina de tu Fiscal General si se ha producido una violación a las leyes estatales.
- Ponte en contacto con un grupo local privado de vivienda equitativa y reporta las violaciones ante la agencia gubernamental correspondiente. Si tu solicitud de préstamo hipotecario es rechazada, la entidad de préstamo debe darte el nombre y domicilio de la agencia a contactar.

Para presentar una queja ante la FTC por violaciones a la ley ECOA que involucren a compañías financieras de hipotecas para consumidores visita en Internet [www.ftc.gov/queja](http://www.ftc.gov/queja) o llama al 1-877-FTC-HELP.



### Prestamistas — Lo que pueden y no pueden hacer

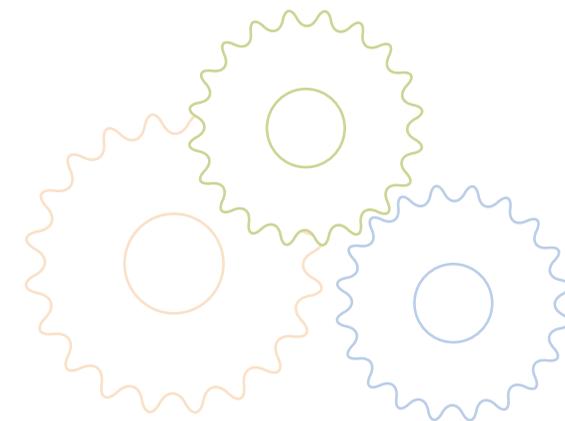
#### Los prestamistas o entidades de préstamo deben:

- Considerar los ingresos fijos provenientes de la asistencia pública de la misma manera en que consideran otros ingresos.
- Considerar los ingresos fijos provenientes de trabajos a tiempo parcial, Seguro Social, pensiones y rentas anuales.
- Considerar como ingresos los pagos de pensiones alimenticias, alimentos por hijo, o manutención por separación, en caso de que tú quieras suministrar esa información. Un prestamista puede solicitarte un comprobante de este tipo de ingreso si lo recibes sistemáticamente.
- Si para el otorgamiento del préstamo fuera necesaria una firma conjunta, deben aceptar la firma de otra persona que no sea tu cónyuge. Si eres copropietario con tu cónyuge, se le puede pedir al cónyuge que firme los documentos que autoricen la hipoteca sobre la propiedad.

#### Los prestamistas no pueden:

- Desalentarte a que solicites una hipoteca o rechazar tu solicitud por razones de raza, nacionalidad, religión, sexo, estado civil, edad o por el hecho de recibir ingresos de una fuente de asistencia pública.

- Considerar tu raza, nacionalidad o sexo, aunque te pedirán que suministres estos datos voluntariamente para ayudar a las agencias federales a dar cumplimiento a las leyes antidiscriminatorias. Un prestamista *sí puede* considerar tu estatus migratorio para evaluar si tienes derecho de permanencia en el país que cubra el período de repago de la deuda.
- Imponer diferentes términos y condiciones, como por ejemplo tasas de interés más altas o pagos iniciales de mayor monto para un préstamo sobre la base de tu raza, sexo u otros factores considerados prohibidos.
- Considerar la composición racial del vecindario en el que deseas vivir. Este punto es también aplicable al momento de la tasación de la propiedad.
- Hacer preguntas respecto de tu planificación familiar. Las preguntas sobre los gastos relacionados a las personas dependientes sí están permitidas.
- Rechazar una operación de préstamo o establecer diferentes términos o condiciones para la operación de préstamo sobre la base de factores discriminatorios.
- Requerir otro firmante conjunto si tú cumples con los requisitos del prestamista.

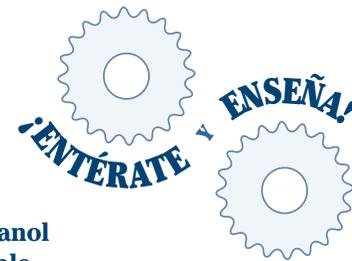


### ¿Tienes problemas de crédito? Igualmente busca, compara y negocia

No des por supuesto que los problemas o dificultades de crédito menores derivados de situaciones excepcionales, como por ejemplo una enfermedad o pérdida temporal de ingresos, limitarán tus opciones y que tendrás que recurrir a los prestadores que cobran más caro. Si tu informe de crédito contiene información negativa correctamente registrada, pero existen buenas razones para creer que repararás tu préstamo, asegúrate de explicarle tu situación al prestador o agente de préstamo. Si no puedes explicar tus problemas de crédito, probablemente tendrás que pagar más que lo que pagan los prestatarios con buenos antecedentes de crédito. Pero no des por supuesto que la única manera de obtener un crédito es

pagar más caro. Pregunta cómo influyen tus antecedentes crediticios sobre el costo de tu préstamo y qué es lo que puedes hacer para obtener un precio más ventajoso. Tómate tu tiempo para buscar, negociar y conseguir el trato más favorable. Con problemas o sin problemas de crédito, siempre es una buena idea revisar tu informe de crédito antes de presentar una solicitud de préstamo para controlar que todos los datos registrados sean correctos y completos.

**Después de comprarte una casa, tendrás que pagar las facturas — entre otras cosas — para mantener una temperatura adecuada. Y las facturas de energía para calentar o refrigerar tu vivienda pueden sumar cientos de dólares cada mes. Para consultar recomendaciones para ahorrar dinero en la calefacción y refrigeración de tu casa, visita en Internet [www.ftc.gov/ahorraenergia](http://www.ftc.gov/ahorraenergia).**



#### ¡ENTÉRATE!

Para consultar información detallada sobre los distintos tipos de préstamos hipotecarios, visita en Internet [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) y lee la publicación titulada **Buscando la hipoteca más favorable**.

#### ¡ENSEÑA!

- Si conoces alguna persona que está por comprar una casa, entrégale una copia de la publicación **Buscando la hipoteca más favorable**.
- Asóciate con una autoridad local encargada de temas de vivienda para realizar una sesión informativa sobre las hipotecas para vivienda y reparte copias de **Buscando la hipoteca más favorable**.
- Asóciate con una escuela de leyes local para realizar una sesión informativa sobre lo legal y lo ilegal en materia de préstamos hipotecarios.

### Renovación o reparación de tu casa

Una vez que tengas tu propia casa, tal vez pienses hacer una renovación o simplemente reparar algunas cosas que necesitan arreglo. Si no vas a hacer el trabajo por tu propia cuenta, el primer paso para un proyecto exitoso de mejoras es encontrar un contratista confiable y competente.

Muy probablemente tu casa sea tu activo financiero más valioso. Y por esta razón es muy importante ser cauteloso al momento de contratar a alguien para que haga trabajos en tu hogar. Habitualmente, los contratistas que hacen trabajos de mejoras, remodelación, reparación y mantenimiento de casas publican anuncios en los periódicos, en las páginas amarillas y en la radio y televisión. Sin embargo, no creas que un anuncio es un indicador de la calidad del trabajo del contratista. Tu mejor apuesta es tomar en cuenta la experiencia de conocidos, amigos, vecinos o colegas que hayan hecho trabajos de mejoras en sus casas. Consigue presupuestos escritos de varias firmas. Pide explicaciones sobre las variaciones de los precios. No elijas automáticamente la oferta más baja.

Antes de comprometerte con un contratista, entérralo y hazle algunas preguntas:

- ¿Cuánto hace que opera su negocio?
- ¿Tiene licencia y está registrado ante la agencia estatal correspondiente?
- ¿Cuántos proyectos parecidos al mío completó durante el año pasado?
- ¿Mi proyecto requerirá un permiso?

Pídele una lista de referencias y habla directamente con los otros clientes. Hablando con ellos podrás determinar más fácilmente si un contratista en particular es la persona correcta para el trabajo que necesita tu casa. Pregúntales a los clientes previos:

- Si puedes visitar sus casas para ver el trabajo terminado.
- Si quedaron satisfechos con el trabajo y si el trabajo fue terminado dentro del plazo prometido.
- Si aparecieron costos sorpresivos y a qué se debieron.
- Si recomendarían los servicios del contratista y si lo contratarían de nuevo.



## No caigas en una estafa de reparación de tu hogar

No todos los contratistas operan dentro del marco de la ley. A continuación se presentan algunos consejos y recomendaciones para mantenerte atento a las potenciales estafas. Ten cuidado con un contratista que:

- Ofrece sus servicios de casa en casa.
- Por “casualidad” tiene algunos materiales restantes de un trabajo previo.
- Únicamente acepte pagos en efectivo.
- Te pide que *tu* hagas los trámites para obtener los permisos de construcción requeridos.
- No aparece en la guía telefónica comercial de tu localidad.
- Te dice que su trabajo será una “demostración”.
- Te presione para que tomes una decisión inmediata.
- Ofrece garantías por períodos excesivamente largos.
- Te pide que pagues la totalidad del trabajo por adelantado.
- Te sugiere que tomes dinero prestado con un prestador conocido de él.

Si tienes un problema con tu proyecto de mejoras o remodelación de tu casa, primero trata de resolverlo con el contratista. Haz un seguimiento por escrito de todas las conversaciones y envía tu carta certificada con acuse de recibo (*return receipt*). Conserva el recibo de entrega para tus registros, este será el comprobante de que la compañía o contratista recibió tu carta y conserva una copia para tus registros.

Si no puedes resolver el problema, considera ponerte en contacto con las siguientes organizaciones para obtener información y ayuda adicional:

- Oficinas estatales y locales de protección del consumidor de tu lugar de residencia.
- La oficina local del *Better Business Bureau*.
- Las asociaciones o consejos estatales o locales de profesionales de la construcción (*Builders Association*).



### ¡ENTÉRATE!

Para consultar más información sobre cómo renovar o reparar tu casa, visita en Internet [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) y busca la publicación titulada **Hogar, dulce... remodelación del hogar**.

### ¡ENSEÑA!

- Coloca una copia de la publicación **Hogar, dulce... remodelación del hogar** en lugares de gran concentración de público, como por ejemplo en la entrada de un centro comunitario, salas de computadoras de uso público, en el boletín de tu iglesia y en otros lugares a los que las personas acuden para consultar información.

## Cómo comprar un automóvil

Para la mayoría de los consumidores, adquirir un automóvil es una compra importante. Antes de salir a buscar un auto nuevo, asegúrate de saber cómo conseguir el trato más ventajoso. Piensa sobre el modelo de auto, qué opciones deseas y cuánto desearás pagar por el vehículo. Investiga un poco. Si estás informado tendrás menos probabilidades de tomar una decisión apresurada o costosa y mayor probabilidad de obtener un trato más ventajoso. Busca información y prepárate para negociar el precio. Los concesionarios de automóviles suelen estar dispuestos a negociar sobre su margen de ganancia, que frecuentemente es de entre el 10 y 20 por ciento. Generalmente, esta es la diferencia entre el precio sugerido por el fabricante (*manufacturer's suggested retail price, MSRP*) y el precio de factura.



### Cómo comprar un auto usado

Si necesitas un medio de transporte propio y tienes un presupuesto limitado, comprarle un auto usado a un concesionario o a un particular puede resultarte una buena opción. Pero comprarle un auto a un individuo es distinto que comprar un auto en un concesionario debido a que las ventas privadas generalmente no se encuentran cubiertas por la ley federal o por las “garantías implícitas” establecidas por ley estatal. Probablemente, una venta privada se haga “en su condición actual” (*as is*) y por lo tanto deberás hacerte cargo de todo lo que funcione mal a partir de que concluya la operación de compraventa.



### Aprende los términos

Las negociaciones de compraventa de automóviles tienen su propio vocabulario. Estos son algunos de los términos que probablemente escucharás al hablar de precios.

- Precio de factura (*Invoice Price*) es el precio inicial que el fabricante le cobra al concesionario. Generalmente, este precio es más alto que el costo final que paga el concesionario ya que éste puede beneficiarse con rebajas, comisiones, descuentos y bonificaciones de incentivos de ventas. Generalmente, el precio de factura debe incluir el costo de flete o transporte (también llamado costo de despacho y entrega en destino). Si estás comprando un auto sobre la base de su precio de factura (por ejemplo, “al precio de factura”, “\$100 por debajo del precio de factura”, “dos por ciento por debajo del precio de factura”) y en este precio está incluido el costo del flete, asegúrate que no te agreguen el flete en el contrato de venta.

- La etiqueta llamada *Monroney Sticker* indica el precio base, las opciones instaladas por el fabricante con el precio de venta sugerido por el fabricante (*Manufacturer's Suggested Retail Price, MSRP*), el cargo de transporte del fabricante y el rendimiento de gasolina por milla (millaje). La ley federal requiere que esta etiqueta sea colocada en la ventanilla del vehículo y que solamente el comprador puede quitarla.
- La etiqueta de precio del concesionario (*Dealer Sticker Price*) generalmente es una etiqueta suplementaria que indica el precio de la etiqueta *Monroney* más el precio sugerido de las opciones que han sido instaladas por el concesionario, como por ejemplo el margen de precio del concesionario o ADM (*Additional Dealer Markup*) o la ganancia adicional del concesionario o ADP (*Additional Dealer Profit*) y la preparación del concesionario.
- El precio base (*Base Price*) es el costo del auto sin las opciones pero incluye el equipo estándar y la garantía de fábrica. Este precio está impreso en la etiqueta MSRP.

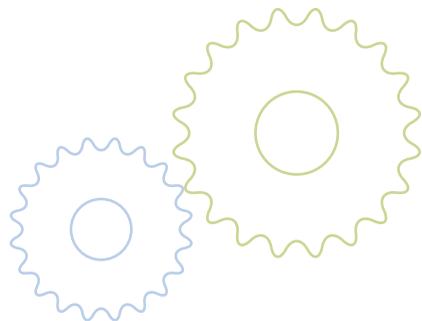
La regla aplicable a la venta de automóviles usados obliga a los concesionarios a fijar una guía del comprador en cada automóvil usado ofrecido para la venta. La guía del comprador ofrece mucha información, incluyendo:

- Si el vehículo se vende “en su condición actual” (*as is*) o con garantía.
- Cuál es el porcentaje del costo de reparación que el concesionario pagará bajo la garantía.
- Una declaración que establece que las promesas verbales son difíciles de hacer cumplir.
- Un recordatorio de que se deben revisar los sistemas mecánicos y eléctricos principales del auto, incluyendo los problemas de funcionamiento más importantes.

La guía del comprador también te indicará lo siguiente:

- Consigue todas las promesas por escrito.
- Conserva la guía del comprador después de la venta.
- Haz revisar el vehículo por un mecánico independiente antes de comprarlo.

Ya sea que compres un auto usado en un concesionario o que se lo compres a un individuo particular, examina el automóvil utilizando una lista de verificación de inspección. Podrás encontrar este tipo de listas en libros, revistas y sitios de Internet especializados en la compraventa de autos usados; prueba el auto en funcionamiento en diferentes condiciones de camino — en colinas, autopistas y en tráfico urbano; pide los registros de mantenimiento del propietario o del taller mecánico y contrata a un mecánico para que inspeccione el auto.



### Cómo financiar la compra de tu auto

Si decides tomar dinero prestado para comprar un auto, ten en cuenta que el financiamiento del concesionario tal vez no sea el más conveniente, aún cuando el concesionario se comunique con el prestador en tu nombre. Ponte en contacto directamente con otros prestadores. Compara la financiación que te ofrezcan otros prestadores. Las condiciones de los préstamos son variables, así que lo mejor es buscar para encontrar el préstamo más ventajoso, comparando la tasa porcentual anual (*annual percentage rate*, APR) y la duración del préstamo. Cuando negocies la financiación de un auto, no te centres solamente en el precio de la cuota o pago mensual. El precio total que terminarás pagando depende del precio que logres negociar por el auto, la tasa APR y la duración del préstamo.

### Contratos por servicio

Un contrato por servicio (*service contract*) que puedes comprar para un auto nuevo cubre la reparación de determinadas partes y problemas. Los contratos de este tipo son ofrecidos por fabricantes, concesionarios o compañías independientes y pueden o no ofrecerte más cobertura que la garantía del fabricante. La garantía está incluida en el precio del auto pero el contrato por servicio tiene un costo extra.

Antes de tomar la decisión de comprar un contrato por servicio, léelo atentamente para obtener las respuestas a estas preguntas:

- ¿Cuál es la diferencia entre la cobertura ofrecida bajo la garantía y la cobertura del contrato por servicio?
- ¿Qué reparaciones están cubiertas?
- ¿Está cubierto el mantenimiento de rutina?
- ¿Quién paga la mano de obra y los materiales o partes?
- ¿Quién realiza las reparaciones? ¿Las reparaciones se pueden hacer en cualquier lugar?
- ¿Cuánto dura el contrato por servicio?
- ¿Cuál es la política de cancelación y reintegro?

### Cómo manejar el costo de funcionamiento de un vehículo

El tipo de combustible que cargues en tu auto, el mantenimiento que le des y la forma en que lo conduzcas — ya sea nuevo o usado — impactan el costo del funcionamiento de tu vehículo. Puedes bajar el costo de consumo de tu auto de las siguientes maneras:

- Coordina tus mandados y diligencias y evita mantener el auto detenido y encendido.
- Cuando corresponda, usa la marcha superdirecta (*overdrive*) y el control de velocidad de crucero (*cruise control*).
- Mantente dentro de los límites de velocidad establecidos.
- Considera coordinar los viajes con vecinos o colegas.
- Usa el nivel de octanaje recomendado para tu auto.

- Evita gastar en dispositivos que supuestamente ahorran combustible o cualquier otro aparato que te prometa mejorar el rendimiento de millaje de tu auto.
- Mantén las ruedas o llantas adecuadamente infladas y alineadas y el motor afinado de acuerdo a lo indicado en el manual de tu automóvil.
- Cambia el aceite de tu auto utilizando el grado de aceite de motor recomendado por el fabricante que está indicado en el manual.
- Controla y reemplaza los filtros de aire regularmente.
- Retira el exceso de peso de la cajuela o baúl.



### ¡ENTÉRATE!

Para mayor información sobre cómo comprar un auto nuevo o usado, visita en Internet [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

### ¡ENSEÑA!

- Organiza una feria de información para compradores de autos y distribuye publicaciones gratuitas sobre cómo comprar un auto nuevo, cómo interpretar los anuncios de venta de autos, qué son los vehículos con combustible alternativo, cómo mejorar el rendimiento de gasolina del vehículo, cómo funcionan las subastas de autos usados, financiación de automóviles y *leasing* y alquiler de autos. Imprime las publicaciones desde [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

## Franquicias y otras oportunidades de negocio

Para muchos emprendedores, una manera muy común de iniciarse en un negocio es comprar una franquicia. Habitualmente, una franquicia te permite a ti — el inversor o “franquiciado” — operar un negocio. Al pagar un cargo de franquicia, que puede llegar a costar miles de dólares, te dan un formato o sistema desarrollado por la compañía concesionaria o “franquiciador”, te conceden el derecho a usar el nombre del vendedor de la franquicia por un período de tiempo y te proporcionan asistencia para operar el negocio. Por ejemplo, el vendedor de la franquicia puede ayudarte a buscar un local para tu negocio, brindarte la capacitación inicial y un manual operativo y también asesorarte sobre la administración o comercialización del negocio o el manejo del personal. Algunos franquiciadores ofrecen apoyo continuo, como por ejemplo boletines informativos mensuales, una línea telefónica gratuita para recurrir al servicio de asistencia técnica y talleres y seminarios periódicos.

Si bien es cierto que la compra de una franquicia puede reducir el riesgo de inversión permitiéndote asociarte con una compañía ya establecida, también puede ser costoso. Asimismo, es posible que tengas que renunciar a una parte considerable del control de tu negocio y obligarte contractualmente con el vendedor de la franquicia.

### Regla de franquicias y oportunidades de negocio

Si estás considerando la compra de una franquicia o una inversión en otra oportunidad de negocio, investiga la situación cuidadosamente. La ley establece que los vendedores de franquicias y oportunidades de negocio tienen la obligación de entregarte información específica para ayudarte a tomar una decisión informada.

El vendedor de una franquicia u oportunidad de negocio debe entregarte un documento informativo detallado con por lo menos 10 días de anticipación a la fecha de pago del cargo o a la fecha en la cual te comprometas legalmente a la compra. Puedes utilizar estos documentos informativos para comparar un negocio en particular con otras oportunidades que estés considerando o simplemente para informarte. Los datos que deben incluirse en el documento informativo son los siguientes:

- Nombres, domicilios y números de teléfono de por lo menos 10 compradores previos que vivan en las cercanías de tu domicilio.
- Un estado financiero del vendedor de la franquicia u oportunidad de negocio completamente auditado.
- Los antecedentes y experiencia de los principales directivos del negocio.
- El costo de iniciación y mantenimiento del negocio.
- Las responsabilidades que tú y el vendedor tendrán mutuamente una vez que hagas tu inversión en el negocio.

### Cómo reconocer las estafas de oportunidades de negocio

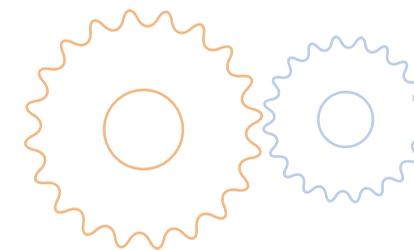
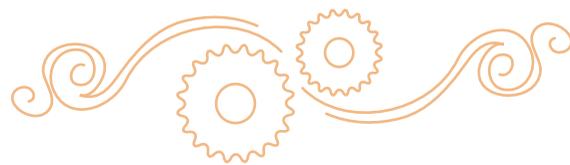
Los promotores fraudulentos de oportunidades de negocio frecuentemente usan los anuncios clasificados y el Internet para promocionar todo tipo de ofrecimientos, desde rutas comerciales para instalar teléfonos públicos y máquinas expendedoras hasta negocios de trabajo en el hogar, como por ejemplo facturación de gastos médicos y de relleno de sobres. Con demasiada frecuencia, estos anuncios hacen promesas sobre ganancias, ubicaciones, mercaderías o comerciabilidad que suenan estupendas pero que no son ciertas. El resultado: te pueden estafar y en lugar de ganar dinero terminarás perdiéndolo.

Antes de invertir en cualquier tipo de oportunidad de negocio haz lo siguiente:

- Revisa el anuncio cuidadosamente. Si en el anuncio se afirma que puedes ganar determinado monto de ingresos, también se te debe informar la cantidad y porcentaje de compradores previos que lograron ganar ese monto de ingresos.
- Si la oportunidad de negocio cuesta más de \$500, pide que te pongan las promesas de ganancias por escrito — el promotor de la oportunidad deberá respaldar sus declaraciones mediante un documento escrito. Si se trata de una oportunidad de trabajo en casa u otra oportunidad de negocio que cueste menos de \$500, pídele al promotor que te dé por escrito la información sobre los ingresos o ganancias.
- Entrevista a los compradores previos personalmente, preferiblemente en el lugar en que operan sus negocios.

- Para verificar la reputación del promotor, comunícate con la oficina del Fiscal General, la agencia estatal o local de protección del consumidor y la oficina del *Better Business Bureau* de la localidad en la que opera el promotor y también la de tu lugar de residencia para consultar si tienen registrada alguna queja en su contra.
- Tómate tu tiempo. Los promotores de oportunidades de negocio fraudulentas frecuentemente usan tácticas de venta de alta presión para conseguir tu dinero rápidamente.

Para más información sobre oportunidades de negocio y la Regla de la FTC de Franquicias y Oportunidades de Negocio, visita en Internet [www.ftc.gov/bizopps/espanol](http://www.ftc.gov/bizopps/espanol).



## Estudios universitarios

Para muchas personas, la clave para lograr una carrera exitosa está en cursar estudios universitarios. Pero los estudios universitarios pueden ser caros. Algunos colegios y universidades proveen ayuda financiera o “becas de estudio”. Muchos estudiantes toman préstamos, solicitan ayuda financiera o becas o utilizan una combinación de estos recursos para pagar sus estudios.

Lamentablemente, en su empeño por encontrar la manera de pagar los estudios universitarios, muchos estudiantes y sus familias caen en las redes de estafadores de becas y asistencia financiera. Algunos inescrupulosos garantizan o prometen becas, subsidios o fantásticos paquetes de ayuda financiera. Muchos de estos estafadores ofrecen seminarios en los cuales se les requiere a los asistentes que paguen de inmediato, o que de lo contrario se arriesguen a perder la “oportunidad”.

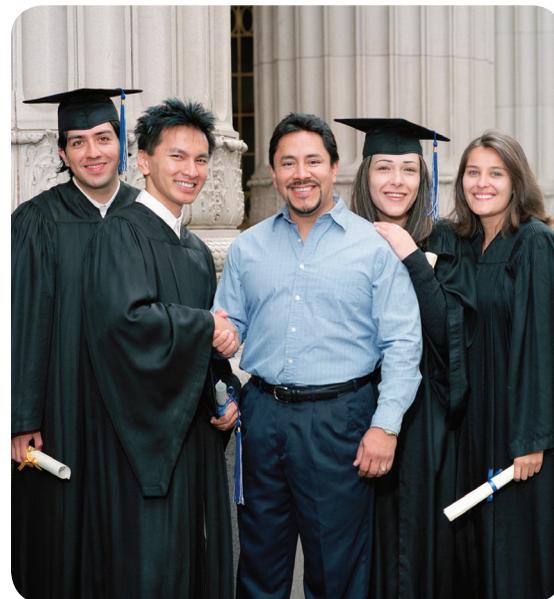
Si estás buscando asistencia financiera o una beca de estudios, considera los siguientes puntos:

- Tómate tu tiempo. No dejes que te presionen para pagar el cargo de un seminario.
- Investiga a la organización que estás considerando y que te quiere cobrar un cargo para conseguirte ayuda financiera. Antes de gastar tu dinero, habla con tu consejero académico o asesor financiero. Tal vez puedas conseguir el mismo tipo de ayuda gratuitamente.
- Desconfía de los “casos exitosos” o testimonios de éxitos extraordinarios — es posible que los organizadores del seminario hayan contratado “impostores” para que cuenten sus brillantes experiencias. Pide una lista de al menos tres familias locales que hayan utilizado los servicios en el pasado año y habla con las familias personalmente.
- Ten cuidado con los vendedores de seminarios que eviten contestar preguntas o que contesten tus preguntas evasivamente. Las compañías legítimas demostrarán voluntad de brindarte información sobre sus servicios.

- Pregunta cuánto dinero te costará el servicio, qué servicios te proveerán y cuál es la política de devolución de dinero. Consigue esta información por escrito. Pero ten presente que, independientemente de las políticas de reintegro que te cuenten, quizás nunca recuperes el dinero que le entregues a un operador inescrupuloso.
- Recuerda que las compañías que operan legítimamente nunca garantizan ni prometen el otorgamiento de becas o subvenciones para estudios antes de que presentes tu aplicación.

### Diplomas falsos

Es posible que algunas personas se sientan tentadas de pagar un cargo fijo a cambio de un título universitario basado en la experiencia de vida sin concurrir a ningún curso de estudios. Los negocios que otorgan este tipo de títulos se llaman “fabricantes de diplomas” (*diploma mills*). Si para solicitar un empleo o para conseguir un ascenso en tu trabajo actual usas uno de estos supuestos títulos o diplomas de estudios otorgado por un “fabricante de diplomas”, te arriesgas a perder la posibilidad de ser contratado o puedes ser despedido, y en algunos casos, hasta pueden demandarte. La mayoría de los empleadores e instituciones educacionales considera que la presentación de credenciales académicas que no fueron realmente obtenidas cursando los estudios equivale a una mentira.



## Detecta a los fabricantes de diplomas

Ten cuidado y mantente alerta a algunas de estas señales que pueden ayudarte a detectar a los fabricantes de diplomas:

- “Sin estudiar y sin exámenes — Consigue un título sobre la base de tu experiencia”. Los fabricantes de diplomas solamente otorgan títulos sobre la base de la experiencia laboral o de vida. Tal vez algunas instituciones de enseñanza acreditadas puedan otorgar algunos pocos créditos por la experiencia específica pertinente a un programa de graduados, pero nunca te concederán todos los créditos necesarios para obtener un diploma completo.
- “Sin necesidad de concurrir a clases”. Las universidades legítimas, incluyendo las que operan en línea, establecen requisitos de curso que implican tomar clases por una cantidad considerable de tiempo.

- “Cargo fijo”. Muchos “fabricantes de diplomas” cobran por título o diploma. Las instituciones educacionales legítimas cobran por crédito, curso o semestre y no un cargo fijo por un título completo.
- “Sin espera”. Aquellos que te garantizan que te expedirán un título en unos pocos días, semanas o hasta meses no operan legítimamente. Si en un anuncio se promete la obtención de un diploma muy rápidamente, olvídalos, probablemente se trate de un “fabricante de diplomas”.
- “¡Haz clic ahora y solicítalo ya!” Algunas estafas de “fabricantes de diplomas” se imponen a fuerza de tácticas de ventas agresivas. Las instituciones de enseñanza acreditadas no utilizan el correo electrónico no solicitado (*spam*) ni efectúan llamadas de telemarketing de alta presión para promocionarse. Algunas compañías de “fabricantes de diplomas” también publican anuncios en periódicos, revistas y en Internet.



### ¡ENTÉRATE!

Para más información sobre estafas de becas de estudio o fabricantes de diplomas, visita en Internet [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

### ¡ENSEÑA!

Reparte copias del folleto, marcador de libros o del póster de la FTC sobre estafas de becas de estudio entre los consejeros académicos de las escuelas secundarias de tu área y los presidentes de las asociaciones PTA locales u organiza ferias universitarias a nivel local. Ordena estos materiales gratuitamente en [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

## Cómo pagar artículos y servicios fúnebres

Cuando muere un ser querido, la familia y los amigos en duelo frecuentemente se confrontan con docenas de decisiones respecto al funeral. Cada una de éstas debe tomarse rápidamente y muchas pueden ser muy costosas. Para muchos, los funerales constituyen uno de los gastos de mayor precio. Un funeral tradicional, incluyendo ataúd y bóveda para entierro, cuesta alrededor de \$6,000, aunque los costos “extras” — flores, obituarios, tarjetas de participación, limusina — pueden sumar miles de dólares al precio básico. Muchos funerales pueden costar fácilmente más de \$10,000. Aún cuando seas el tipo de persona que puede regatear con una docena de comerciantes para obtener el mejor precio por algún artículo, probablemente puedas sentirte incómodo comparando precios o negociando los detalles y costos de un funeral. Sumado a esta incomodidad, está el hecho de que algunas personas “gastan de más” en un funeral o entierro porque piensan que esto refleja sus sentimientos por la persona fallecida.

La marcada tendencia a hacer los preparativos del funeral por adelantado, sugiere que muchas personas desean comparar precios y servicios para que, llegado el momento, el funeral refleje una decisión de compra bien informada y significativa. Muchos consumidores consideran la planificación del funeral como una parte de la planificación de su herencia.

### Regla de la FTC sobre servicios fúnebres

La mayoría de los proveedores de servicios y artículos funerarios son profesionales que se esfuerzan en satisfacer las necesidades y el mejor interés de sus clientes. Pero algunas compañías no actúan de esta manera y pueden tomar ventaja a través de precios inflados, sobrecargos, cargos duplicados o servicios innecesarios. Pero existe una ley federal que te facilita la elección de aquellos productos y servicios que deseas o necesitas y que te permite pagar solamente por aquello que seleccionas, ya sea que estés haciendo preparativos por anticipado o en el momento del fallecimiento de un ser querido.

La ley requiere que los directores de las funerarias te entreguen los precios de cada ítem personalmente y si tú lo pides, también

deben hacerlo por teléfono. Esta regulación también requiere que los directores de funerales te entreguen una lista de precios escrita con la que te puedas quedar que describa los precios de los productos y servicios que ofrece la funeraria. Si deseas comprar un ataúd o contenedor exterior para entierro, antes de mostrártelos, el proveedor de servicios fúnebres debe enseñarte las descripciones de la selección disponible de dichos artículos.

Muchos proveedores de productos y servicios fúnebres ofrecen varios “paquetes” con los productos y servicios que se utilizan más comúnmente en un funeral. Pero cuando haces los arreglos para un funeral tienes derecho a comprar productos y servicios individualmente. Esto significa que no tienes que aceptar un “paquete”.

De acuerdo a lo que establece la Regla de Funerales de la FTC:

- Tú tienes derecho a elegir los productos y servicios fúnebres que desees (con algunas excepciones).
- El proveedor de productos y servicios fúnebres debe declarar este derecho por escrito incluyéndolo en la lista general de precios.
- Si la ley estatal o local establece la obligatoriedad de compra de un artículo en particular, el proveedor debe informarlo en la lista de precios haciendo una referencia a la ley específica correspondiente.
- La funeraria no puede rechazar un ataúd que tú compres en otro lugar o cobrarte un cargo por usarlo o manipularlo durante el funeral.
- Un proveedor de servicios fúnebres que ofrece cremaciones debe disponer de contenedores alternativos.

Para consultar más información sobre cómo comprar artículos y servicios fúnebres, visita en Internet [www.ftc.gov/funerals/espanol](http://www.ftc.gov/funerals/espanol) y lee la publicación titulada **Funerales: Una guía para el consumidor**.

Si eres propietario de una funeraria y deseas obtener más información sobre las responsabilidades establecidas por ley que debes cumplir, lee la publicación titulada **Cómo cumplir con la Regla de Funerales** que está disponible en [www.ftc.gov/funerals/espanol](http://www.ftc.gov/funerals/espanol).

Muchos de nosotros hacemos compras en tiendas, a través de catálogos, telefónicamente y en Internet. Podemos comprarles productos a personas que vienen a golpear la puerta de nuestras casas o que se encuentran a miles de millas de distancia. Sin embargo, a veces, estas transacciones no salen tan bien como esperabas. Pero en estas situaciones, tú, como consumidor tienes derechos y los negocios que venden los productos tienen obligaciones que deben cumplir.

## Ventas por correo y ventas telefónicas

La ley protege a los consumidores que compran por teléfono o por correo cuando la mercadería encargada llega después de la fecha establecida o simplemente no llega. Por ley, una compañía debe enviarte tu orden de pedido dentro del tiempo especificado en sus anuncios. Si no existe una promesa de plazo de entrega, la compañía debe enviar su pedido dentro de los 30 días de recibida la orden. Si la compañía no puede enviar la mercadería dentro del plazo prometido, debe suministrarte un “aviso de opción” (*option notice*). Este aviso te brinda la posibilidad de aceptar la demora o cancelar tu orden de compra y recibir un pronto reintegro.

Hay una excepción a esta regla de 30 días. Si estás solicitando un crédito para pagar tu compra y la compañía no te promete una fecha de envío, entonces tiene derecho a tomarse un plazo de hasta 50 días a partir de la fecha en que reciba tu orden de pedido.

## Ventas puerta a puerta

Hacer compras desde la comodidad de tu casa puede resultar conveniente y agradable. Pero en algunas ocasiones, puedes cambiar de idea sobre una compra que hiciste en tu casa. La regla de la FTC llamada *Cooling Off Rule* te otorga tres días para cancelar las compras de más de \$25 que hagas en tu casa, lugar de trabajo o en una residencia estudiantil, o bien en lugares alquilados por el vendedor por un tiempo limitado, como un cuarto de hotel o motel, centros de convenciones, ferias y restaurantes.

Existen algunas excepciones a la regla *Cooling Off* o regla del período de reflexión. Por ejemplo, no puedes cancelar los siguientes tipos de operaciones:

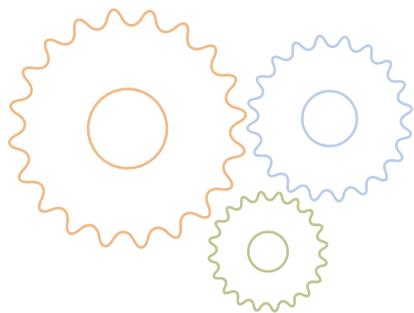
- Ventas por montos inferiores a \$25.
- Ventas concretadas en su totalidad por correo o por teléfono.
- Ventas resultantes de negociaciones previas realizadas en el local comercial permanente del vendedor en el cual vende regularmente sus productos.
- Ventas necesarias para hacer frente a una emergencia.
- Servicios de reparaciones o mantenimiento de algún artículo de tu propiedad efectuados como parte de una solicitud tuya al vendedor (en cambio sí están cubiertas las compras hechas fuera del pedido de reparaciones o mantenimiento).



Los siguientes tipos de ventas también están exentos de la *Cooling Off Rule*:

- Bienes inmuebles, seguros, títulos o acciones.
- Automóviles, furgonetas, camiones u otros vehículos automotores vendidos en lugares temporarios, a condición de que el vendedor tenga por lo menos un domicilio comercial permanente.
- Objetos de arte y artesanías vendidos en ferias o lugares tales como paseos de compras, centros cívicos y escuelas.

Bajo las disposiciones de la *Cooling Off Rule*, el vendedor debe informarte tu derecho de cancelación al momento de la compra y debe entregarte dos copias del formulario de cancelación (uno para que te lo quedes y otro para enviarlo) y una copia de tu contrato o recibo. En el contrato o recibo debe constar la fecha, el nombre y domicilio del vendedor y una explicación de tu derecho de cancelación. El contrato o recibo debe estar redactado en el mismo lenguaje utilizado durante la presentación de la venta.



## Errores de facturación

Supongamos que tú pagas tus compras con tu tarjeta de crédito. Si al recibir el resumen de tu tarjeta de crédito o cargo encuentras un error, puedes disputar los cargos y retener el pago de la suma cuestionada durante el tiempo que dure la disputa. El error puede deberse a un cargo por un monto equivocado, por algo que no aceptaste o por un artículo que no te enviaron como se había convenido. Por supuesto que aún así tienes que pagar la parte de la factura que no está en disputa, incluidos los cargos financieros sobre el monto no cuestionado.

Si decides disputar un cargo, haz lo siguiente:

- Escríbele al emisor de la tarjeta o acreedor enviando tu carta al domicilio indicado en el resumen de cuenta mensual para “consultas sobre facturación” (*billing inquiries*). En tu carta tienes que incluir tu nombre, domicilio, número de tarjeta de crédito y una descripción del error de facturación.
- Asegúrate de enviar tu carta dentro del plazo establecido. El emisor de la tarjeta debe recibirla dentro de los 60 días posteriores a la fecha en la cual te envió la factura que contenía el error. El acreedor debe enviarte por escrito un acuse de recibo de tu reclamo dentro de los 30 días, a menos que el problema haya sido resuelto antes, y debe resolver la disputa dentro de los dos siguientes ciclos de facturación (sin exceder un plazo de 90 días) a partir de la fecha de recepción de tu carta.

También puedes disputar cargos por bienes o servicios con los que no estás satisfecho. Para beneficiarte de esta protección debes cumplir con las siguientes condiciones:

- Haber hecho la compra en tu estado de residencia o dentro de un radio de 100 millas de tu actual domicilio de facturación. El cargo debe ser superior a \$50.
- Hacer un intento de buena fe para resolver la disputa con el vendedor.

## Mercadería no solicitada

Si recibes mercadería no solicitada, la ley establece que puedes considerarla un regalo y nadie puede obligarte a pagarla ni a devolverla. Si decides quedarte con la mercadería, puedes optar por mandarle una carta al vendedor comunicándole tu intención de conservar el regalo, pero no estás obligado a hacerlo. Tu carta puede servir para desalentar al vendedor de enviarte la factura en repetidas ocasiones o también puede ser útil para aclarar un error. Es conveniente mandar la carta por correo certificado y conservar una copia junto con el recibo del correo. Estos comprobantes te servirán posteriormente para aclarar que tú no pediste la mercadería.

Hay dos tipos de mercaderías que pueden enviarse legalmente sin tu consentimiento: las muestras gratis — claramente identificadas como tales — y las mercaderías enviadas por organizaciones de caridad o beneficencia para pedir contribuciones. En ambos casos te puedes quedar con los artículos enviados.

Estas compañías saben que tú tienes el derecho a conservar la mercadería enviada sin obligación de pagarla.



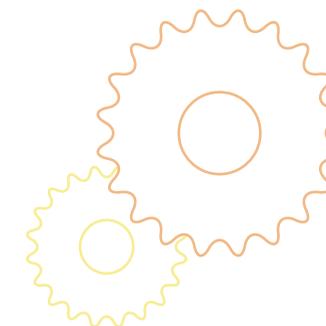
## Cómo resolver las disputas

Si se te presenta un problema después de que hayas hecho una compra, primero trata de resolver tu disputa con el vendedor. Actúa con rapidez ya que algunas compañías pueden deslindar su responsabilidad en caso de que no presentes tu queja dentro de cierto plazo.

Envía una carta de queja o reclamo. Es importante que envíes la carta porque establece una constancia escrita y le informa a la compañía que tienes serias intenciones de proseguir con la disputa. Guarda una copia de la carta para tus registros.

Si no obtienes una respuesta satisfactoria, considera tomar contacto con las siguientes organizaciones para poder conseguir información y asistencia adicionales:

- Oficinas de protección del consumidor locales y estatales.
- La oficina local del *Better Business Bureau* (BBB).
- *Action Line* y periodistas especializados en temas del consumidor. Para obtener un contacto, consulta con tu periódico, canal de TV y estaciones de radio locales.
- Inspectores Postales. Llama a tu Oficina Postal local y pregunta por el Inspector a cargo.
- La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC).
- Solamente para órdenes de pedido por teléfono. Escribe a: Direct Marketing Association (DMA), 1111 19th Street, N.W., Washington, D.C. 20036.



## MODELO DE CARTA DE QUEJA

(Tu domicilio)  
(Ciudad, Estado, Código Postal)  
(Fecha)

(Nombre de la persona de contacto)  
(Cargo/Puesto)  
(Nombre de la compañía)  
(Domicilio)  
(Ciudad, Estado, Código Postal)

Estimado/a (nombre de su contacto):  
El día (fecha), compré (o hice reparar) un/a (nombre del producto, con número de serie o de modelo, o servicio realizado). Hice esta compra en (lugar, fecha y cualquier otro detalle de importancia de la transacción).

Lamentablemente, su producto (o servicio) no ha funcionado bien (o el servicio fue inadecuado) porque (describa el problema).

Por lo tanto, para resolver el problema, apreciaría que usted (manifieste qué acción específica desea). Adjunto copias (copias, NO originales) de mis registros y comprobantes (recibos, garantías de la tienda o del fabricante, cheques pagados, contratos, números de serie y de modelo, y cualquier otro documento).

Aguardando con interés su respuesta y una resolución para mi problema, esperaré hasta (coloque una fecha límite) antes de solicitar la asistencia de un tercero. Por favor, póngase en contacto conmigo a través del domicilio mencionado en el encabezado de la presente carta o telefónicamente al (números telefónicos de su casa y su trabajo, con códigos de área).

Atentamente,  
(Tu nombre)  
(Tu número de cuenta)

## Cómo reducir la cantidad de llamadas de telemarketing no deseadas

Posiblemente, recibas docenas de llamadas por semana de parte de telemarketers que ofrecen una variedad de productos — desde unas vacaciones soñadas, servicios de encuentros o citas, hipotecas o hasta un nuevo techo para tu casa. Pero tú puedes limitar las llamadas de telemarketing que no deseas recibir inscribiendo el teléfono de tu casa o tu celular en el Registro Nacional No Llame. Los telemarketers que estén cubiertos por el Registro Nacional No Llame tendrán un plazo de 31 días para dejar de llamarte.

Puedes inscribirte gratuitamente en el Registro Nacional No Llame en Internet o por teléfono. Si tienes una cuenta de correo electrónico activa, puedes inscribirte en línea visitando **www.DoNotCall.gov**. Cuando la FTC reciba tu solicitud en línea, te enviará un mensaje electrónico. Para finalizar el proceso de inscripción es necesario que hagas clic en el enlace del mensaje dentro de 72 horas de haberlo recibido. En Internet puedes inscribir hasta tres números telefónicos por vez.

Para inscribirte telefónicamente, llama a la línea gratuita **1-888-382-1222** (TTY: **1-866-290-4236**) desde el número de teléfono que deseas inscribir, de esta manera solamente puedes inscribir un número por vez y para inscribir otros números tendrás que llamar nuevamente desde cada uno de los teléfonos que desees incluir en el Registro. Los números de teléfono inscritos en el Registro permanecerán registrados durante cinco años (a menos que tú optes por cancelar la inscripción o que se desconecte la línea telefónica).

### Organizaciones que pueden llamar

Al inscribir tu número telefónico en el Registro Nacional No Llame detendrás la mayoría de las llamadas de telemarketing, pero no todas. Aún puedes continuar recibiendo llamadas efectuadas en nombre de organizaciones

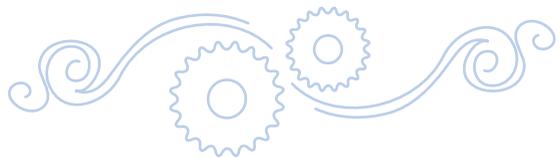
políticas, entidades de caridad o beneficencia y encuestadores telefónicos. Las organizaciones con las que mantengas una relación comercial pueden continuar llamándote durante los 18 meses posteriores a la fecha de tu última compra, pago o entrega — aunque tu número esté inscrito en el Registro Nacional No Llame. También podrán llamarte durante 3 meses aquellas compañías con las que te hayas puesto en contacto para hacer alguna consulta o averiguación o para presentar una solicitud.

Piénsalo bien antes de participar en sorteos, encuestas o cuestionarios, rellenar formularios o solicitar el envío de productos “gratuitos”. Es posible que las compañías estén intentando establecer una relación comercial contigo u obtener una autorización escrita para llamarte.

Aunque inscribas tu número de teléfono en el Registro Nacional No Llame, puedes darle una autorización escrita a algunas compañías para que continúen llamándote. Y además, aún en el caso de que tengas una relación comercial establecida con una compañía, puedes pedir que no te llamen. La compañía debe satisfacer tu pedido, independientemente de cualquier autorización escrita previa. Si no inscribes tu número de teléfono en el Registro Nacional No Llame, aún puedes prohibir que te llamen solicitando a cada uno de los telemarketers que te llamen que te incluyan en su propia lista no llame.

### Cómo presentar una queja sobre una violación al Registro Nacional No Llame

Si tu número lleva inscrito en el Registro Nacional No Llame por lo menos 31 días y recibes una llamada de parte de un telemarketer y piensas que este telemarketer está cubierto por las disposiciones del *Telemarketing Sales Rule*, presenta una queja en **www.DoNotCall.gov** o telefónicamente llamando al **1-888-382-1222** (TTY, **1-866-290-4236**). Cuando presentes tu queja se te preguntará el nombre o el número de teléfono de la compañía que hizo la llamada y también la fecha de la llamada.



# CÓMO EVITAR ESTAFAS Y ENGAÑOS

Tú, como consumidor, escuchas o ves cientos de anuncios publicitarios cada día en Internet, TV, radio, en periódicos y revistas, en los autobuses, y hasta algunas veces, donde menos te lo imaginas. Los anuncios con declaraciones fraudulentas a veces aparecen en todos estos lugares. Clasificarlos, determinar cuáles son los que promocionan estafas, e ignorarlos depende de ti. Probablemente haz escuchado la frase que dice “si parece demasiado bueno para ser verdad, probablemente no sea verdad” pero hay más indicios para detectar una promoción fraudulenta.



Ten cuidado cuando veas anuncios con las siguientes características:

- Textos llenos de asteriscos, notas de referencia al pie o mucha letra chica. Toda la información y descargos de responsabilidad sobre el producto debe presentarse dentro del anuncio en una tipografía lo suficientemente grande para que la puedas leer. Si así no fuera, tal vez el anunciante te esté ocultando algo.
- Testimonios fulgurantes de consumidores o doctores “famosos”, ya sea para promocionar un producto para lograr un adelgazamiento impactante, curas para enfermedades o éxitos financieros extravagantes. Generalmente estas declaraciones son un indicio de estafa o engaño.
- Sin domicilio o localización física. Los anuncios de compañías que únicamente listan números de teléfono o sitios Web pueden hacerlo a propósito para que te sea más difícil encontrar al responsable si tienes un problema con el producto o servicio.
- Promociones de mercadería a un costo muy inferior al precio de mercado y por un tiempo limitado. Con frecuencia, esta técnica es utilizada para promocionar artículos electrónicos, computadoras u otras mercaderías de precios elevados que solamente se pueden encargar por teléfono.
- Promociones de mercaderías con nombre parecidos a los de las marcas reconocidas a nivel nacional.
- Promociones de mercaderías de marca a precios ridículamente bajos o a través de canales de venta inhabituales.

## Estafas comunes

Lamentablemente, existen estafadores oportunistas que andan tratando de engañar a los consumidores para que les paguen a cambio de productos que no son lo que promocionan en los anuncios quitándoles el dinero que han ganado con esfuerzo. Enterándote de cuáles son algunas de las estafas más comunes, estarás en mejores condiciones de reconocerlas, evitarlas y denunciarlas ante las autoridades competentes para que inicien una investigación.

### Estafas de trabajo en casa

Son muchas las personas que están a la búsqueda de oportunidades de ganar dinero trabajando desde sus propias casas. Los anuncios de oportunidades de trabajo en casa aparecen por todas partes, colocados en la farola pública en una calle, en el poste de teléfono de la esquina y hasta en el periódico o también en Internet. Pero procede con cautela. No todas las oportunidades de trabajo en casa cumplen con lo que prometen. Muchos anuncios omiten informarte que probablemente tengas que trabajar muchas horas sin cobrar, ni tampoco te dirán todos los costos del programa. Innumerables esquemas de trabajo en casa requieren que gastes tu propio dinero colocando anuncios en el periódico, haciendo fotocopias, o comprando sobres, papel, sellos postales y otros artículos o equipos necesarios para hacer el trabajo. Las compañías que patrocinan estos anuncios hasta pueden llegar a exigirte que pagues por las instrucciones para hacer el trabajo o por un software “tutorial”. Los consumidores engañados por estos anuncios han perdido miles de dólares y también han perdido su tiempo y energía. Frecuentemente, estos promotores son “flor de un día” que toman tu dinero y desaparecen.

Algunas de las clásicas estafas de trabajo en casa son las tareas de facturación de gastos médicos, rellenado de sobres o trabajos manuales o de ensamblado.

### Estafas de facturación de gastos médicos

Puedes ver anuncios de negocios “pre-empaquetados”, conocidos como centros de facturación (*billing centers*), en los periódicos, en la televisión y en Internet. Si respondes al anuncio, intentarán convencerte utilizando argumentos de venta que quizá se parezcan a este: existe ‘una crisis’ en el sistema de atención médica, que en parte se debe a la tarea abrumadora de procesar el papeleo de reclamaciones de facturas de gastos médicos. La solución para este problema es procesar este papeleo electrónicamente. Y el anuncio dice que como solamente un pequeño porcentaje de estas facturas son transmitidas electrónicamente, el mercado para los centros de facturación se encuentra en expansión.

El promotor quizás también te mencione que muchos médicos, quienes procesan sus facturas electrónicamente, desean contratar a terceros (*outsourcing*) para que les provean estos servicios de facturación para ahorrar dinero. Algunos promotores te prometerán ganar un buen ingreso trabajando a tiempo parcial o completo, prestando servicios de facturación, cuentas corrientes, procesamiento electrónico de reclamación de facturas de seguro y administración de consultorios de médicos y dentistas. Es posible que también te aseguren que no se requiere experiencia, que ellos te proporcionarán clientes deseosos de contratar tus servicios o que sus vendedores calificados te encontraran los clientes. La realidad es que tendrás que salir a vender. Estos promotores rara vez te proporcionan personal de ventas con experiencia o contactos dentro de la comunidad médica.



Son pocos los consumidores que compran una oportunidad de negocio de facturación de gastos médicos que realmente pueden encontrar clientes, poner en marcha un negocio, generar ingresos, y mucho menos aún recobrar su inversión y obtener ingresos considerables. La competencia en el mercado de facturación de gastos médicos es feroz y el mercado se reparte entre un número de empresas grandes que ya están bien establecidas.

Antes de responder a un anuncio que ofrezca una oportunidad de negocio de facturación de gastos médicos, haz lo siguiente:

- Habla con otras personas que hayan comprado el programa. Pídele al promotor que te dé una amplia selección de nombres de compradores previos. Entrevista a estas referencias personalmente y pregúntales los nombres de sus clientes y una descripción de sus operaciones. Si el promotor te da pocas referencias, ten cuidado, tal vez te esté dando datos de personas a las que les ha pagado para que te hablen bien del programa.
- Consulta con organizaciones de procesamiento de reclamaciones médicas o negocios de facturación médica y con médicos de tu lugar de residencia. Consúltales su opinión sobre la industria de facturación de gastos médicos. ¿Qué necesidades o qué demanda hay en este tipo de trabajo? ¿Cuánto trabajo implica la facturación médica? ¿Qué tipo de capacitación se requiere? ¿Saben algo acerca de la promoción en la que estás interesado o del promotor del programa? ¿Estarían dispuestos a contratarte para hacer el trabajo?
- Si te venden la oportunidad de negocio de facturación médica junto con un *software* de otra compañía, comunícate con la otra compañía para averiguar si los representantes de la firma tienen conocimiento de algún problema con respecto al promotor de facturación de gastos médicos.

- Consulta con la oficina del Fiscal General estatal, la agencia de protección del consumidor y la oficina del *Better Business Bureau* de tu área y de la localidad de la compañía para averiguar si registran quejas sin resolver que involucran a la oportunidad de negocio o al promotor. Si bien la existencia de reclamos puede alertarte sobre posibles problemas, la falta de quejas no implica necesariamente que la compañía sea legítima o que cumpla con las normas legales.
- Antes de firmar un contrato o de hacer un pago por adelantado, consulta a un abogado, contador u otro asesor de negocios.

### Estafas de relleno de sobres

Los promotores de estas “oportunidades” generalmente anuncian que a cambio del pago de un “pequeño” cargo, te dirán cómo ganar mucho dinero llenando sobres en tu casa. Pero una vez que les envíes tu dinero, descubrirás que el promotor nunca tuvo ningún empleo para ofrecerte. En lugar de conseguir trabajo, recibirás una carta indicándote que coloques el mismo anuncio de “relleno de sobres” en periódicos o revistas, o que envíes el anuncio a amigos y familiares. La única manera de ganar dinero con este esquema es cuando las personas responden a *tu* anuncio de trabajo en casa.

Si estás tentado de responder a una “oportunidad” de llenar sobres, pregúntate por qué razón alguien le pagaría a un extraño miles de dólares para llenar sobres.

### Estafas de trabajos manuales y de ensamblado

Estos programas frecuentemente requieren que inviertas cientos de dólares en equipo o materiales. También te pueden exigir que inviertas muchas horas de tu tiempo produciendo artículos para una compañía que supuestamente ha prometido comprarlos. Por ejemplo, tal vez tengas que comprar una máquina de coser o una máquina para hacer letreros para una compañía, o materiales para confeccionar delantales, zapatos para bebés o letreros de plástico. Sin embargo, después de que hayas comprado los materiales o el equipo y que termines el trabajo, los operadores fraudulentos no te

pagarán. Es más, las compañías se niegan a pagar el trabajo de muchos consumidores porque dicen que el trabajo no “cumple con el estándar de calidad”. Pero lo que pasa es que, invariablemente, ninguno de los trabajos cumple con los “estándares” y los trabajadores se quedan con las manos vacías y con equipos y materiales relativamente costosos. Para lograr vender sus mercaderías, estos trabajadores deben encontrar sus propios clientes.

Antes de mandar dinero respondiendo a un anuncio de trabajo en casa, pregúntale lo siguiente al promotor:

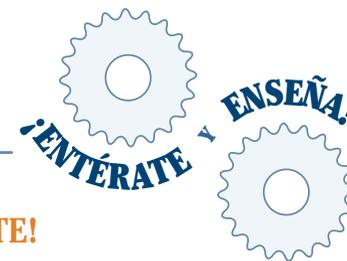
- ¿Qué tipo de tareas deberé realizar? (Pídele al promotor del programa que te describa la tarea paso a paso).
- ¿Se me pagará un salario o mi pago está basado en una comisión?
- ¿Quién me pagará?
- ¿Cuándo recibiré mi primer cheque de pago?
- ¿Cuál es el costo total del programa de trabajo en casa, incluyendo los materiales, equipo y costo de la inscripción? ¿Qué obtendré a cambio de mi dinero?

### Estafas de licencias internacionales para conducir

Si estás tentado de responder a anuncios que afirman que puedes utilizar una licencia internacional para conducir, llamada IDL (*international driver's license*), o usar un permiso internacional para conducir conocido como IDP (*international driving permit*) en reemplazo de la licencia para conducir emitida por un estado, no te dejes convencer. Los anuncios y ofrecimientos de IDL y IDP falsos son difundidos en sitios Web y a través de mensajes de correo electrónico no solicitados (*spam*). Estas licencias falsas también son vendidas “en la calle”. El precio de uno de estos documentos falsos puede variar entre \$65 y \$350. Muchas de las operaciones locales están dirigidas a personas que no hablan bien inglés por medio de anuncios publicados en periódicos de lengua extranjera, en estos anuncios se les indica a los consumidores que visiten sitios Web o las tiendas locales.

Aunque un permiso internacional para conducir (en algunas instancias incorrectamente llamado licencia internacional para conducir) es un documento auténtico cuando es emitido por las autoridades correspondientes, *no es* una alternativa legal a tu licencia estatal para conducir. En el caso de que un oficial de seguridad te pida la licencia y descubra que estás utilizando un IDL o un IDP en lugar de tu licencia para conducir expedida por tu estado de residencia, puedes enfrentar graves consecuencias. Podrían inculparte por conducir sin licencia o por conducir con una licencia revocada o suspendida. Si no pudieras presentar una prueba de identidad (por ejemplo, una licencia para conducir válida, una tarjeta de identificación expedida por el estado, documentos migratorios válidos o un pasaporte) el oficial podría suponer que estás tratando de ocultar tu verdadera identidad y puede arrestarte.

Para enterarte de cuáles son los requerimientos para obtener una licencia para conducir dentro de tu estado, ponte en contacto con el departamento de vehículos motorizados local. Consulta la sección de páginas azules de tu guía telefónica o visita en Internet el sitio de la *American Association of Motor Vehicle Administrators*: [www.aamva.org](http://www.aamva.org).



#### ¡ENTÉRATE!

Para consultar más información sobre esquemas de trabajo en casa visita en Internet [www.ftc.gov/trabajoencasa](http://www.ftc.gov/trabajoencasa).

#### ¡ENSEÑA!

Coloca el folleto de la FTC sobre estafas de trabajo en casa titulado **Fraudes de trabajo en el hogar** en los tableros de anuncios de trabajo de tú área o repártelos en los lugares a los que acuden quienes están buscando trabajo.

### Estafas de lotería de visas/tarjetas verdes

Si tú o alguien conocido están tratando de obtener una tarjeta de residente permanente o tarjeta verde (*green card*) — el derecho a vivir permanentemente en los Estados Unidos — tengan cuidado con los negocios y abogados inescrupulosos. Ellos te dirán que, a cambio del pago de un cargo u honorario, pueden facilitarte la participación en la lotería de visas de diversidad que realiza el Departamento de Estado de EE.UU. (conocida también como lotería de tarjetas verdes o en inglés *green card lottery*), además pueden prometerte que incrementarán tus probabilidades de ganar la lotería.

Estos negocios y abogados representan sus servicios falsamente diciendo que:

- Están afiliados al gobierno de EE.UU.
- Poseen experiencia o tienen un formulario especial para participar de la lotería de visas.
- Nunca les rechazaron un formulario.
- Sus servicios o compañía pueden aumentar las probabilidades de un participante de “ganar” la lotería.
- Las personas provenientes de países no elegibles también pueden “estar calificadas” para participar de la lotería.

Además, algunas compañías podrían peligrar tu oportunidad de participar en la lotería presentando varias solicitudes. Estas compañías también pueden cobrar altos cargos a los participantes ganadores de la lotería diciéndoles que completarán el proceso de solicitud.

La mejor manera de protegerte contra las estafas de loterías de tarjetas verdes es comprender el procedimiento establecido por el Departamento de Estado.

- Todos los años, el Departamento de Estado de los Estados Unidos hace una lotería a través de su programa de visas de diversidad distribuyendo solicitudes para una cantidad limitada de visas de inmigrantes.

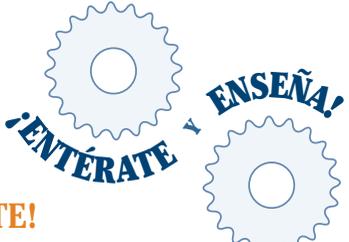
- Los ganadores son seleccionados al azar y tienen una oportunidad de solicitar una visa de inmigrante que puede ser utilizada para ingresar a los EE.UU.
- El Departamento de Estado no cobra ningún cargo para participar en la lotería. Puedes inscribirte por tu cuenta en el sitio Web del Departamento de Estado — [www.dvlottery.state.gov](http://www.dvlottery.state.gov).
- Los participantes pueden presentar solamente un formulario de inscripción por lotería; si tú presentas más de una inscripción serás descalificado.
- La selección se hace al azar. Los cónyuges que cumplen con los requisitos de elegibilidad, pueden inscribirse por separado y en caso de que uno de los cónyuges gane la lotería de visas, el otro cónyuge puede ingresar al país bajo la visa de diversidad del cónyuge ganador. Esta es la única manera legal de incrementar tus chances de ingresar a los EE.UU. por medio de la lotería de tarjetas verdes.

Ten cuidado con los sitios Web que:

- Incluyen promesas en línea o por correo de documentos de viaje o residencia expedidos por el gobierno. Excepto el formulario de inscripción en la lotería, todos los demás formularios de solicitud de visas, pasaportes, tarjetas verdes y documentos de viaje y residencia deben completarse personalmente ante un funcionario del gobierno de los Estados Unidos.
- Se hacen pasar por sitios Web del gobierno de EE.UU. Estos impostores pueden tener nombres similares a los de las agencias gubernamentales, usar emblemas de apariencia oficial (águilas, banderas u otras imágenes nacionales como la Estatua de la Libertad o el Capitolio de Estados Unidos), sellos o logotipos oficiales — y vínculos o enlaces — con otros sitios gubernamentales y también pueden listar domicilios postales de Washington, D.C. Si el nombre de la dirección de Internet no finaliza en “.gov”, no es un sitio Web del gobierno.

- Cobran un cargo por entregar formularios del gobierno. No pagues, los formularios y las instrucciones para completarlos son expedidos gratuitamente por una agencia del gobierno de EE.UU.

Para más detalles sobre la lotería de visas de diversidad del Departamento de Estado, visita en Internet [www.travel.state.gov](http://www.travel.state.gov) y [www.unitedstatesvisas.gov](http://www.unitedstatesvisas.gov), también puedes comunicarte con el Departamento de Estado llamando al 202-663-1225. Este número brinda información grabada e incluye una opción para hablar con un especialista en visas durante los horarios de atención al público.



**¡ENTÉRATE!**

Para consultar más información sobre estafas de licencias internacionales para conducir y loterías de visas de diversidad (también conocida como la visa de tarjeta verde), visita en Internet [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) y haz una búsqueda usando los términos “licencia de conducir” o “lotería de visa”.

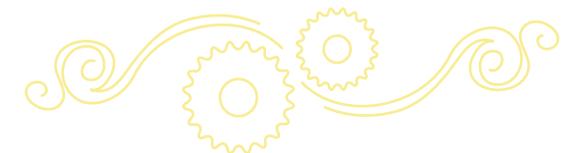
**¡ENSEÑA!**

Reúnete con un representante del departamento de policía local o con un representante de la agencia local de protección del consumidor y organicen juntos una sesión informativa para la comunidad sobre estafas de licencias internacionales para conducir y de loterías de visas de diversidad para brindar información a otros sobre cómo evitar estas estafas.

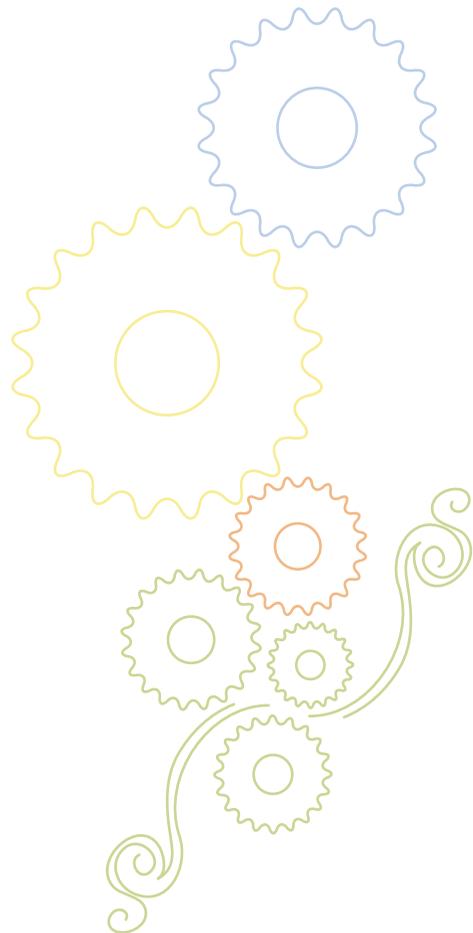
### Estafas de paquetes de vacaciones

Los consumidores de Estados Unidos gastan anualmente \$1.3 trillones de dólares en viajes y turismo y los estafadores oportunistas andan detrás de su dinero. Puedes evitar una estafa de vacaciones haciendo lo siguiente:

- Compra tu paquete de vacaciones en un negocio confiable. Pide a tus familiares y amigos que te recomienden una compañía con buenos antecedentes. No le compres tu paquete de vacaciones a una compañía que no responda preguntas por teléfono o que coloque anuncios sin el domicilio de la compañía.
- Los faxes o mensajes de correo electrónico no solicitados para paquetes de viajes que ofrecen grandes descuentos prometen mundos y mares. Pero los estafadores que están detrás de estas ofertas te dejarán en la puerta de tu casa. Es muy raro que se pueda conseguir algo valioso por un precio muy barato.
- Llama para verificar tus reservas y trámites. Consigue todos los detalles de las promesas vagas que digan que te alojarás en un hotel “de cinco estrellas” o que navegarás en un crucero “de lujo”. Cuando tengas los nombres, direcciones y número de teléfono de las líneas aéreas, empresas de alquiler de autos y hoteles de tus vacaciones, confirma todo por tu cuenta.
- Pide que te entreguen por escrito todos los detalles de tus vacaciones. Consigue una copia de las políticas de cancelación y reintegro de la compañía y pregunta: “¿Qué sucede si...?” Considera si puede ser necesario tomar algún tipo de seguro de cancelación.



- Paga con tu tarjeta de crédito. Si no recibes aquello por lo que pagaste, quizás puedas cancelar los cargos con la compañía de tu tarjeta de crédito. No obstante, no des tu número de cuenta a un negocio antes de verificar que sea confiable.
- Averigua antes de inscribirte en un club de viajes preguntando qué es lo que obtendrás a cambio de tu dinero y cómo puedes cancelar tu inscripción.
- Si recibes un ofrecimiento de vacaciones “gratuitas”, resiste la tentación. Los estafadores oportunistas pueden decirte que te has ganado unas vacaciones “gratuitas”, pero luego pueden pedirte el número de tu tarjeta de crédito para fines de “verificación”. Diles que no. Si la promoción es legal, nunca tendrás que pagar para recibir un premio.



### Tarjetas telefónicas prepagadas

Muchas personas usan tarjetas telefónicas prepagadas, ya sea que se encuentren de vacaciones y deseen llamar a casa o para permanecer en contacto con los amigos y familiares que viven lejos. Las tarjetas telefónicas prepagadas representan un período de tiempo para hablar por teléfono que tú compras por adelantado. Tú pagas \$5, \$15 o más por adelantado a cambio de tiempo telefónico para hacer llamadas locales o de larga distancia; la cantidad de tiempo comprado depende de la tarifa por minuto que te cobren. A muchas personas este sistema de llamadas telefónicas prepagadas les resulta muy conveniente. El tiempo telefónico se paga anticipadamente, la tarjeta se puede utilizar desde cualquier teléfono, y no hay necesidad de acordarse de llevar cambio o pagar las facturas posteriormente.

Pero las tarjetas telefónicas prepagadas pueden tener costos escondidos u ocultos. Como tú pagas por adelantado, si descubres un problema cuando trates de utilizar la tarjeta, es posible que pierdas tu dinero y también la esperanza de recuperarlo. Ésta es la gran diferencia entre las tarjetas telefónicas prepagadas y las tarjetas para llamadas de larga distancia tradicionales, ya que en este último sistema los cargos aparecen recién cuando haces la llamada.

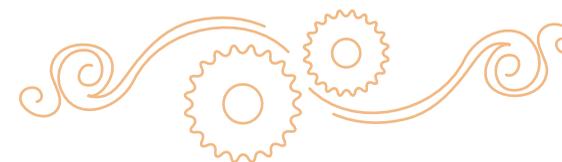
Cuando compres una tarjeta telefónica prepagada en una tienda, es importante que tengas en cuenta que la tienda no controla la calidad del servicio. Para estar seguro de que recibirás exactamente aquello que estás pagando, primero puedes comprar una tarjeta de denominación baja para probar la calidad del servicio.



### Consejos para comprar una tarjeta telefónica prepagada

Antes de comprar una tarjeta telefónica prepagada, haz lo siguiente:

- Busca las tarifas de las llamadas nacionales e internacionales en la envoltura de la tarjeta o en la máquina expendedora. Estas tarifas pueden variar dependiendo del lugar al que llames. Si no puedes encontrar la tarifa, comunícate con el número de teléfono de servicio al cliente.
- Busca la información relacionada a sobrecargos, cargos mensuales, acceso por llamada y demás cargos similares. Algunas tarjetas agregan un sobrecargo por el primer minuto de uso. Otras tarjetas cobran un cargo de activación para recargarlas.
- Verifica la fecha de vencimiento o expiración de la tarjeta. La mayoría de las tarjetas tiene un año de validez. Si no se indica una fecha de expiración, generalmente se considera que la tarjeta es “válida” hasta que se termine de utilizar el tiempo telefónico.
- Busca en la tarjeta el número gratuito de servicio al cliente. Si la línea de servicio al cliente no es gratuita o si no se indica ningún número, muy posiblemente te resulte difícil comunicarte con la compañía si aparece un problema con la tarjeta.



### Declaraciones promocionales engañosas sobre productos y servicios relacionados a la salud y a la pérdida de peso

Los avances de la ciencia médica y las mejoras tecnológicas hacen posible que hoy en día existan curas y tratamientos para muchas enfermedades que antes no estaban disponibles. Cada vez se están descubriendo nuevos tratamientos, se lanzan nuevos estudios y se aprueban nuevas drogas y medicamentos. La divulgación de las nuevas drogas y medicamentos a través de la televisión, revistas y por medio de Internet ha puesto al alcance de los consumidores la información sobre los nuevos avances médicos. Pero en algunos casos, puede resultar confuso llegar a determinar cuáles son los tratamientos cuyos resultados han sido probados y aceptados por la comunidad científica.

Los promotores de fraudes relacionados a salud con frecuencia dirigen sus estafas hacia las personas con sobrepeso o que padecen enfermedades graves para las que no se ha descubierto la cura — esclerosis múltiple, diabetes, mal de Alzheimer, cáncer, VIH/SIDA y artritis. Para evitar convertirte en una víctima de los fraudes relacionados a la salud, es muy importante que aprendas a evaluar las declaraciones que se hacen sobre el producto y siempre verificar la información con un profesional.



## Señales de declaraciones promocionales fraudulentas relacionadas a la salud

- Declaraciones que implican que el producto es una cura rápida y efectiva o un método de diagnóstico para una amplia variedad de dolencias. Por ejemplo: *“Extremadamente beneficioso para el tratamiento del reumatismo, artritis, infecciones, problemas de próstata, úlceras, afecciones cardíacas, pérdida del cabello, endurecimiento arterial y demás”*.
- Declaraciones que sugieren que un producto que puede ser comprado **sin prescripción médica** puede tratar o curar una enfermedad.
- Promociones que usen palabras tales como “avance científico”, “cura milagrosa”, “producto exclusivo” o “antiguo remedio”.
- Textos con términos sensacionalistas como por ejemplo los que se utilizan para promocionar productos para bajar de peso. Por ejemplo: *“punto de estimulación del apetito”* y *“termogénesis”*.
- Relatos de casos o testimonios personales de consumidores o médicos que no cuentan con documentación de respaldo que proclaman resultados asombrosos. Por ejemplo: *“Mi marido padece del mal de Alzheimer. Comenzó a tomar una cucharada por día de este producto hace solamente 22 días y ya está cortando el césped, ordenando el garaje, y hasta hemos retomado nuestra caminata matinal”*.
- Requerimientos de pago por adelantado y disponibilidad limitada. Por ejemplo: *“Apúrate. Esta oferta es por tiempo limitado. Envíanos un cheque para reservar tu tratamiento”*.
- Promesas de “garantías de devolución de dinero” sin compromiso de compra. Por ejemplo: *“Si después de 30 días no has adelgazado 4 libras por semana, te devolveremos tu cheque sin cobrarlo”*.

## Clínicas de atención médica

Además, si estás considerando hacer un tratamiento en una clínica de la que nunca antes escuchaste hablar o que está localizada en otra ciudad, estado o país en vez de una clínica u hospital local, primero consulta con tu médico. Aunque algunas clínicas ofrecen tratamientos efectivos, otras que están manejadas por estafadores oportunistas prescriben “curas” que no tienen aprobación, son inefectivas y posiblemente peligrosas. Llama para confirmar que los profesionales médicos que trabajan en estas clínicas tengan las licencias y credenciales correspondientes.

Para obtener información sobre un hospital, clínica o centro de tratamiento en particular, comunícate con las autoridades sanitarias estatales o locales del domicilio de la dependencia de atención médica. Si la clínica u hospital se encontrara en el extranjero, ponte en contacto con la autoridad gubernamental sanitaria para verificar si posee la licencia correspondiente y si está equipada adecuadamente para llevar a cabo el procedimiento que estás procurando.

## Declaraciones promocionales sobre pérdida de peso

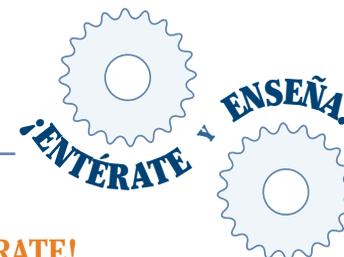
¿Necesitas bajar de peso? Pues no estás solo. Algunas personas quieren bajar unas pocas libras para sentirse y verse mejor, pero para muchos, el sobrepeso es un problema de salud grave. Lamentablemente, cuando se trata de adelgazar y quemar grasas, no hay soluciones mágicas. Algunas personas caen en la trampa de los productos falsos que prometen una pérdida de peso sin sacrificio ni esfuerzo. Cuando evalúes las declaraciones promocionales de los productos para bajar de peso, sé escéptico. Antes de gastar tu dinero en productos que te prometan resultados fáciles y rápidos, analiza las declaraciones detenidamente. Algunos de los anuncios de los llamados productos milagrosos para bajar de peso están llenos de promesas vacías.

## Declaraciones promocionales falsas sobre productos o servicios para bajar de peso

No te creas una declaración que diga que el producto tendrá alguno de los siguientes efectos:

- Causa una pérdida de peso de dos o más libras por semana durante uno o más meses sin hacer dieta ni ejercicio físico.
- Causa una pérdida sustancial de peso sin importar qué y cuánto comas.
- Causa una pérdida de peso permanente (aún cuando dejes de utilizar el producto).
- Bloquea la absorción de grasas o calorías para permitirte perder una gran cantidad de peso.
- Te permite perder más de tres libras por semana sin ningún riesgo durante más de cuatro semanas.
- Causa una pérdida de peso sustancial en todas las personas que usan el producto.
- Causa una pérdida de peso sustancial aplicándolo, colocándolo en el cuerpo o frotándolo sobre la piel.

Los médicos, nutricionistas y otros expertos en la materia concuerdan en que la mejor manera de adelgazar es ingerir menos calorías e incrementar la actividad física para quemar más calorías. Un objetivo razonable es adelgazar una libra por semana. Para la mayoría de las personas esto implica suprimir 500 calorías de su dieta diaria, comer una variedad de alimentos nutritivos y hacer ejercicio físico con regularidad.



### ¡ENTÉRATE!

Para consultar más información sobre declaraciones promocionales fraudulentas relacionadas a la salud, visita en Internet [www.ftc.gov/cureall/espanol](http://www.ftc.gov/cureall/espanol) y para consultar más información sobre pérdida de peso y cómo detectar las declaraciones falsas relacionadas a este tema, visita [www.ftc.gov/dietfit/espanol](http://www.ftc.gov/dietfit/espanol).

### ¡ENSEÑA!

- Distribuye folletos de la FTC sobre pérdida de peso o curas milagrosas en ferias, reuniones en el ayuntamiento y seminarios comunitarios en los que participe tu organización.
- Escribe un artículo en tu boletín informativo sobre declaraciones promocionales falsas sobre productos para bajar de peso.

# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

## El robo de identidad

El robo de identidad es un delito serio y se produce cuando alguien usa tu información personal, como por ejemplo tu nombre, número de Seguro Social o número de tarjeta de crédito sin tu autorización para cometer fraude u otros delitos. Las personas cuyas identidades han sido robadas pueden perder cientos de dólares y gastar docenas de horas reparando los perjuicios que los ladrones han causado a sus registros de crédito y reputaciones. Mientras tanto, las víctimas también pueden perder oportunidades de empleo, sus solicitudes de préstamo para estudios, vivienda o automóviles pueden ser rechazadas y hasta pueden ser arrestados por delitos que no cometieron. El perjuicio, las pérdidas y el estrés que puede provocar el robo de identidad sobre una víctima son de gran magnitud.

La FTC calcula que anualmente 10 millones de estadounidenses se convierten en víctimas del robo de identidad. En realidad, tú, o alguien a quien conozcas, probablemente hayan experimentado alguna forma de robo de identidad. Si bien no existe una forma infalible de evitar el robo de identidad, tú puedes minimizar el riesgo y los daños si se presenta un problema. Tú puedes hacer lo siguiente:

- **Detener** a los ladrones de identidad protegiendo tu información personal.
- **Detectar** actividad sospechosa monitoreando regularmente tus cuentas financieras y resúmenes de cuenta.
- **Defenderte** contra el robo de identidad en cuanto sospeches un problema.

## Detener

Detén a los ladrones de identidad protegiendo tu información personal.

- Tritura los documentos que contengan información personal antes de tirarlos a la basura.
- Protege tu número de Seguro Social. No lles tu tarjeta de Seguro Social en tu billetera ni escribas tu número en un cheque. Pide que te dejen usar otra identificación o revélalo únicamente cuando sea absolutamente necesario.
- No reveles información personal por teléfono, por correo o Internet a menos que sepas con quién estás tratando.
- Guarda tu información personal en un lugar seguro en tu casa, especialmente si vives con otras personas, tienes ayuda externa o están haciendo trabajos en tu casa.
- Nunca hagas clic sobre los enlaces incluidos en los mensajes electrónicos no solicitados: mejor, escribe una dirección Web que te conste como genuina. Existen algunos programas de computación que te hacen caer en la trampa dirigiéndote a páginas electrónicas que lucen como las legítimas para tratar de que les proporcionen tu información personal.
- Utiliza un *software* tipo *firewall*, *anti-spyware* y antivirus para proteger tu computadora y mantenlos actualizados.
- No uses una contraseña obvia, como tu fecha de nacimiento, el apellido de soltera de tu madre o los cuatro últimos dígitos de tu número de Seguro Social.

## Detectar

Detecta la actividad sospechosa monitoreando regularmente tus cuentas financieras y tus resúmenes de cuenta. Busca cargos que no has hecho o no has autorizado. Revisa tu informe de crédito para estar seguro de que toda la información registrada sea correcta y actualizada.

Tú tienes derecho a solicitar un informe de crédito gratuito una vez por año.

- Visita en Internet [www.AnnualCreditReport.com](http://www.AnnualCreditReport.com)
- Llama al **1-877-322-8228**
- Escribe a Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

## Defender

Defiéndete contra el robo de identidad en cuanto sospeches un problema.

- Coloca un “alerta de fraude” en tus informes de crédito y revísalos detenidamente.
- Cierra las cuentas comprometidas o que se han establecido fraudulentamente.
- Presenta una denuncia policial, ya que este documento te servirá para lidiar con tus acreedores en caso de que te pidan una prueba del delito.
- Presenta una denuncia ante la FTC visitando en Internet [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad) o llamando al **1-877-ID-THEFT**. Tu denuncia ayudará a los funcionarios encargados de velar por el cumplimiento de la ley de todo el país en su tarea de investigación.

## Cómo puede producirse el robo de identidad

Los ladrones de identidad usan varios métodos para robarte tu información personal. Entre los métodos más comunes se incluyen los siguientes:

- 1. Búsqueda en basureros.** Revuelven tu basura en búsqueda de facturas u otros papeles que contengan tu información personal.
- 2. Skimming.** Te roban los números de tu tarjeta de crédito o débito usando un dispositivo especial de almacenamiento de datos al procesar tu tarjeta.
- 3. Phishing.** Simulan ser instituciones financieras y envían mensajes electrónicos no solicitados o anuncios tipo *pop-up* para que les reveles tu información personal.
- 4. Cambio de domicilio.** Desvían tu correspondencia completando un formulario de “cambio de domicilio”.
- 5. Robo “tradicional”.** Roban billeteras, monederos y correspondencia, incluidos los resúmenes bancarios y de tarjetas de crédito, ofertas de crédito preaprobadas, cheques o información impositiva. Roban los registros del personal a sus empleadores o sobornan a los empleados que tienen acceso a dichos registros.

## ¡ENTÉRATE!

Para aprender más sobre cómo detener, detectar y defenderte contra el robo de identidad, visita en Internet [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad).

## ¡ENSEÑA!

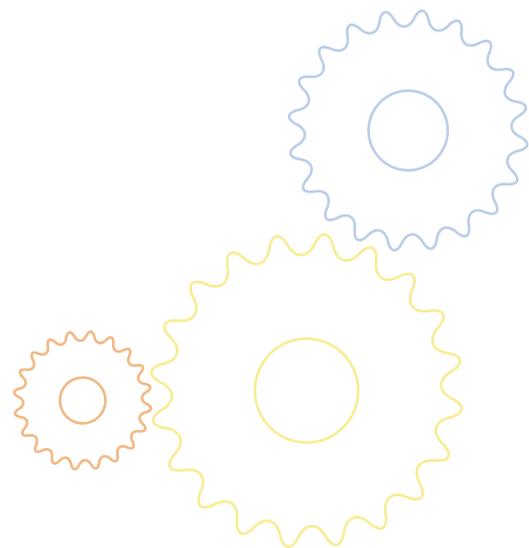
Para consultar recomendaciones sobre cómo hablar con los miembros de tu comunidad sobre el robo de identidad, consigue el **Kit de Educación para los Consumidores sobre el Robo de Identidad** disponible en [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad). Este kit incluye recomendaciones sobre cómo pasar la voz en el trabajo, en tu comunidad y a través de los medios de comunicación y contiene materiales que te serán útiles para hablar sobre el robo de identidad con otras personas.

## Cómo mantenerte seguro en línea

El acceso que tenemos a la información y al entretenimiento, a los servicios crediticios y financieros, a los productos provenientes de cada rincón del mundo — y hasta a nuestro propio trabajo — es mayor al que jamás hubieran podido imaginar las generaciones anteriores. Gracias al Internet podemos encargar libros, ropa o artefactos, reservar una habitación de hotel al otro lado del océano, descargar música y juegos, consultar el saldo de nuestra cuenta bancaria a cualquier hora o acceder a nuestra oficina desde un aeropuerto a miles de millas de distancia.

Sin embargo, la otra cara de la moneda es que el Internet — y el anonimato que ofrece — también permite que los estafadores, *hackers* y ladrones de identidad que operan en línea puedan tener acceso a tu computadora, tu información personal, tu actividad financiera y demás.

Pero si estás consciente de los peligros y sabes cómo protegerte contra las estafas en línea — mensajes electrónicos phishing, spyware, virus y gusanos informáticos — puedes reducir las probabilidades de convertirte en víctima de estos estafadores electrónicos o que te estropeen la computadora.



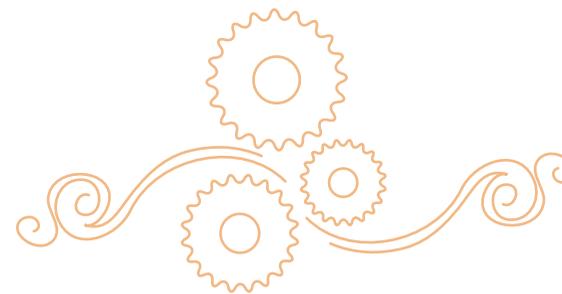
## Mensajes electrónicos phishing

Phishing es una práctica fraudulenta en Internet en la cual los estafadores envían mensajes de correo electrónico de tipo spam o mensajes de aparición automática (*pop-up messages*) para atraer con engaño a los consumidores y sacarles información personal o financiera sin que se den cuenta. Para evitar una estafa de *phishing*, no respondas a los mensajes de correo electrónico o de aparición automática que te solicitan información personal o financiera ni hagas clic sobre los vínculos o enlaces en estos mensajes. No utilices la función copiar y pegar (*cut and paste*) para colocar el domicilio de un enlace en el navegador de Internet — los “pescadores de información” o *phishers* pueden lograr que los vínculos aparenten llevarte a un sitio Web pero en realidad te conectan a uno diferente.

Algunos estafadores envían un e-mail que parece provenir de un negocio legítimo y en el texto del mensaje te indican que llames a un número de teléfono para actualizar tu cuenta o para poder acceder a un “reintegro”. Como estos individuos usan la tecnología llamada voz sobre Protocolo de Internet o VoIP (*Voice Over Internet Protocol*) el código de área al que llamas no refleja el lugar donde realmente se encuentran los estafadores. Si necesitas comunicarte con una organización con la cual operas, llama al número de teléfono que figura en tus resúmenes financieros o en el dorso de tu tarjeta de crédito, o bien escribe tu mismo el domicilio Web en la barra del navegador. Reenvía el e-mail recibido a la pesca de información a [spam@uce.gov](mailto:spam@uce.gov) y a la compañía, banco u organización cuyo nombre fue indebidamente invocado.

## Spyware

Muchos programas que pueden descargarse gratuitamente — ya sea que provengan de personas conocidas o negocios desconocidos — vienen acompañados de efectos secundarios indeseados. El *spyware* es un software que se instala inadvertidamente en tu computadora sin tu conocimiento ni consentimiento y que afecta adversamente el uso de tu computadora, algunas veces este programa puede monitorear o controlar la manera en que la usas. Para evitar la instalación indeseada del *spyware*, resiste la tentación de instalar programas a menos que sepas exactamente lo que contienen. Es posible que tu programa antivirus tenga una función *anti-spyware* para activar, pero si no la tiene, puedes instalar un software *anti-spyware* separadamente y luego utilizarlo con regularidad para “escanear” y eliminar cualquier programa espía que pueda meterse en tu computadora.



## Virus y gusanos transmitidos por correo electrónico

La mayoría de los virus enviados por correo electrónico o vía *instant messenger* no dañarán tu computadora sin tu participación. Por ejemplo, para infectar tu computadora, tendrías que abrir un mensaje de correo electrónico o el documento adjuntado al mismo o hacer clic en el enlace con un sitio que está programado para tal fin. Por este motivo, frecuentemente los *hackers* mienten para que tú abras el archivo adjunto o para lograr que hagas clic sobre un enlace. Algunos mensajes electrónicos que vienen cargados con virus aparentan provenir de un amigo o colega; hay muchos archivos adjuntos con nombres atractivos, por ejemplo “Re: DIVERTIDO” o “A su solicitud”; otros te prometen eliminar un virus de tu computadora si abres el archivo o te conectas al enlace.

A menos que estés esperando un documento adjunto o sepas cuál es el contenido del archivo, no lo abras — aunque aparente provenir de un amigo o colega. Para que tus contactos electrónicos confíen en el contenido de los documentos que adjuntas a tus mensajes electrónicos, puedes incluir una frase en el texto del mensaje describiendo el material del archivo adjunto.

## Subastas en Internet

Las subastas en Internet son un recurso excelente para compradores y vendedores. Le ofrecen a los compradores un “mercado de pulgas virtual” en el que pueden elegir un surtido interminable de mercaderías nuevas y usadas provenientes de todo el mundo y les brindan a los vendedores una “vitrina al mundo” desde la cual pueden comercializar sus mercaderías. Pero las subastas o remates en línea pueden ser un negocio riesgoso. Para utilizar estos sitios de manera inteligente y prudente:

- Piensa en qué fecha necesitas recibir el artículo sobre el que estás ofertando y evalúa si puedes permitirte que te lo entreguen con demora o que no te lo entreguen en absoluto. Muchas de las quejas presentadas sobre el fraude de subastas en Internet se deben a demoras en la entrega, falta de entrega o entrega de productos que no son de la misma calidad que la que se ofrecía en los anuncios.
- Considera detenidamente qué método de pago utilizarás. Infórmate sobre los recursos que tendrás en caso de que algo salga mal. No envíes dinero en efectivo ni utilices un servicio de giro de dinero.
- Averigua con quién estás tratando. Evita hacer negocios con vendedores que no puedas identificar, especialmente con aquellos que intenten convencerte de cerrar la operación fuera del sitio de la subasta prometiéndote un trato más ventajoso. Confirma el número de teléfono del vendedor para comunicarte con él en caso de que se presenten problemas.
- Comprende exactamente qué es aquello sobre lo que estás ofertando. Lee detenidamente la descripción del producto ofrecida por el vendedor, especialmente revisa la letra chica. Y también guarda las copias de todos los mensajes electrónicos que intercambies con el vendedor o con el sitio de subastas.

## Siete recomendaciones para mantenerte seguro en línea:

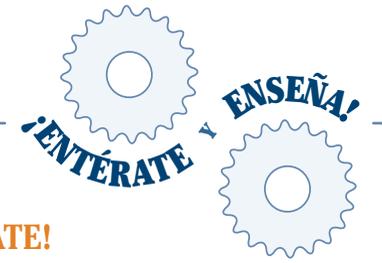
- 1. Protege tu información personal porque es valiosa.** Para minimizar el riesgo de convertirte en víctima del robo de identidad, no compartas tu información personal a menos que sepas cómo será utilizada y protegida. No respondas — ni hagas clic — en los enlaces de los mensajes que te soliciten tu información personal.
- 2. Averigua con quién estás tratando.** Cuando hagas compras en Internet, busca el domicilio físico y el número de teléfono del vendedor. Llama para verificar si la línea telefónica está habilitada. Antes de descargar software o programas gratuitos, lee la letra chica. Algunas descargas de archivos vienen acompañadas de *spyware*.
- 3. Usa un software antivirus y un programa firewall y actualízalos con regularidad.** Busca un software antivirus que elimine los virus o los ponga en cuarentena y programas *anti-spyware* que puedan revertir los cambios efectuados en tu sistema. Asegúrate de que tu *firewall* esté activado e instalado correctamente. En caso de que tu computadora hubiera sido entregada con el *firewall* desactivado, actívalo.
- 4. Asegúrate de instalar correctamente el software de tu sistema operativo y del navegador de Internet y actualízalos con regularidad.** Controla que tu sistema operativo y navegador de Internet estén configurados correctamente. Selecciona un nivel de seguridad lo suficientemente alto para reducir los riesgos de ser atacado por un *hacker*. Asegúrate de actualizar con regularidad tu sistema operativo instalando los últimos parches de seguridad.
- 5. Protege tus contraseñas.** Guarda tus contraseñas en un lugar seguro y no las compartas en Internet, por correo electrónico ni por teléfono.

**6. Haz copias de seguridad de todos los archivos importantes.** Si tienes archivos importantes almacenados en tu computadora, cópialos en un disco removible y guárdalo en un lugar seguro.

**7. Averigua a quién debes recurrir si algo sale mal en Internet.** Visita [www.AlertaenLinea.gov](http://www.AlertaenLinea.gov) para enterarte cómo actuar si tienes problemas cuando estás en línea.

### Enséñales a tus hijos cómo usar el Internet de manera segura

Enséñales a tus hijos cómo usar el Internet de manera segura. Usa el Internet con ellos y háblales sobre sus hábitos de navegación en Internet, como el uso de sitios de redes sociales. Explícales por qué es importante que no revelen su nombre, número de Seguro Social, domicilio o número de teléfono. Para más consejos, visita [www.alertaenlinea.gov/redes\\_sociales.html](http://www.alertaenlinea.gov/redes_sociales.html).

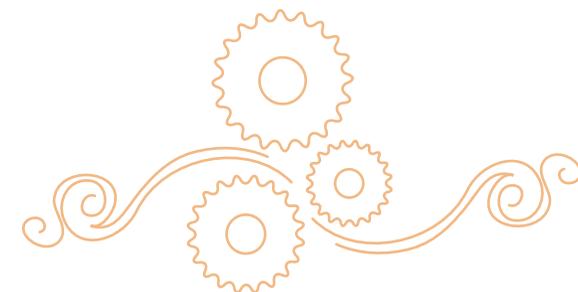


### ¡ENTÉRATE!

Para aprender más sobre cómo mantenerte alerta cuando estás navegando en Internet y otros temas relacionados, como por ejemplo la seguridad de las redes inalámbricas, sitios de redes sociales, estafas enviadas a través de mensajes electrónicos, compras en línea, tecnología *P2P* de uso compartido de archivos, telefonía *VoIP* y estafas transfronterizas, visita en Internet [www.AlertaenLinea.gov](http://www.AlertaenLinea.gov).

### ¡ENSEÑA!

Reúnete con tus amigos, familiares o colegas para probar tus conocimientos en línea participando de juegos y cuestionarios interactivos en [www.AlertaenLinea.gov/prueba](http://www.AlertaenLinea.gov/prueba).



# MÁS RECURSOS DE LA FTC

La FTC tiene una amplia variedad de publicaciones gratuitas para consumidores sobre los temas en esta guía y muchos más. La mayoría de las publicaciones están disponibles en [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

## Cómo ordenar publicaciones

*Cantidades limitadas de publicaciones (para ordenar de 1 a 49 copias por título)*

Para solicitar una copia impresa de las publicaciones puedes escribirnos enviando tu nombre, nombre de la organización a la que perteneces, domicilio, número de teléfono y el título de la publicación que deseas encargar y la cantidad que necesitas de cada una. Dirige tu correspondencia a:

Consumer Response Center  
Federal Trade Commission  
600 Pennsylvania, NW, H-130  
Washington, DC 20580

*Para encargar publicaciones al por mayor (más de 50 copias por título)*

Por favor visita [www.ftc.gov/ordenar](http://www.ftc.gov/ordenar) y selecciona los títulos de las publicaciones que deseas y la cantidad que necesitas de cada una.

## Cómo presentar una queja

Si crees que has sido víctima de un fraude, hay una manera de ajustar las cuentas con los estafadores oportunistas que te engañaron: denúncialos. Al reportar tu queja en línea, [www.ftc.gov/queja](http://www.ftc.gov/queja), o al llamar al 1-877-FTC-HELP estás brindando información importante que puede ayudar a los funcionarios encargados de velar por el cumplimiento de la ley a seguir la pista de los estafadores y detenerlos. La FTC dispone de consejeros bilingües que pueden tomar tu queja en español.

Aunque la FTC no resuelve los problemas individuales de los consumidores, tu queja ayudará a las autoridades en su tarea de investigación de fraudes que posteriormente, puede derivar en la aplicación de una acción de cumplimiento de la ley. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet, sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos electrónica segura llamada Centinela del Consumidor que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

## Presenta una queja



- Si deseas presentar una queja relacionada a una **transacción en línea**, por favor visita en Internet [www.AlertaenLinea.gov/queja](http://www.AlertaenLinea.gov/queja).
- Si deseas presentar una queja relacionada a una violación del **Registro Nacional No Llame** visita en Internet [www.DoNotCall.gov](http://www.DoNotCall.gov).
- Si deseas presentar una denuncia sobre **robo de identidad**, usa el formulario de queja para casos de robo de identidad que está disponible en [www.ftc.gov/robodeidentidad](http://www.ftc.gov/robodeidentidad).
- Si deseas presentar una queja sobre una **transacción en línea que involucra a una compañía extranjera**, usa el formulario de queja que está disponible en [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov).