Oficina del
Fiscal General

Manual del joven adulto

(Young Adult Handbook)

LAWRENCE WASDEN
FISCAL GENERAL
700 West Jefferson Street
Boise, Idaho 83720-0010
www.ag.idaho.gov

Estado de Idaho
Oficina del Fiscal General
Lawrence Wasden

Apreciados estudiantes:

El fraude a los consumidores es un problema serio en el Estado de Idaho y cada año los ciudadanos de Idaho pierden grandes cantidades de dinero a causa de los estafadores. Como su Fiscal General, estoy comprometido a luchar vigorosamente contra el fraude a los consumidores.

La División de Protección al Consumidor continuará con sus esfuerzos en la persecución agresiva de los infractores de la ley. Sin embargo, nuestra mejor defensa es un consumidor bien informado. Usted puede reducir el fraude a los consumidores al conocer sus derechos como consumidor y al tomar decisiones inteligentes y bien informadas.

Para colaborar en este esfuerzo, la División de Protección al Consumidor ha preparado este boletín informativo. Espero que dedique un tiempo para leerlo y estar mejor informado acerca de los temas aquí tratados.

Si usted cree haber sido víctima de fraude al consumidor, por favor contacte a la División de Protección al Consumidor. El número a nivel estatal sin cargo es (800) 432-3545. En el área de Boise puede llamar al (208) 334-2424. También tenemos disponible el servicio TDD para personas con problemas de audición.

LAWRENCE G. WASDEN
Fiscal General

TABLA DE CONTENIDO

CONTRATOS 1

ANTES DE FIRMAR UN CONTRATO: 2
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON SU CONTRATO: 3

AL COMPRAR UN AUTO 3

PREPARÁNDOSE PARA COMPRARLO 3
PLANIFICACIÓN FINANCIERA 4
NEGOCIACIÓN "DEL NEGOCIO" 5
OPCIONES DE PAGO 6
Compra de un auto a crédito 6
Búsqueda del préstamo 7
Comprensión del préstamo 8

QUÉ DEBE TENER EN CUENTA AL COMPRAR UN AUTO USADO 9

COMERCIANTES DE AUTOS USADOS 9
ANTES DE COMPRAR 9
AL COMPRAR 10
ANTES DE COMPRAR 10
"GUÍA DEL COMPRADOR" DE UN AUTO USADO 11
Sin garantía: "Así como está" 12
Información acerca de la identificación del comprador y de las quejas del consumidor 12
Línea de firma opcional 12
Consejos de la guía del comprador 12
CONTRATOS DE SERVICIO 13
COMPRA DE UN AUTO USADO A UNA PERSONA PARTICULAR 13
CONSEJOS PARA LOS COMPRADORES DE AUTOS 14
INEXISTENCIA DEL PERÍODO DE "REFLEXIÓN" 15

LEY DEL LIMÓN DE IDAHO 15

REPARACIONES Y SERVICIOS PARA LOS AUTOS 16
Elección de un mecánico o de un taller mecánico 16
Estimados o presupuestos por escrito: 16
Resolución de una disputa: 17

TARJETAS DE CRÉDITO 18

SELECCIÓN DE SU PRIMERA TARJETA DE CRÉDITO 19
Tasa porcentual anual (siglas en inglés APR) 19
Cuota anual 20

Períodos de gracia ... *20*
Otros cargos ... *20*
USO DE SU TARJETA DE CRÉDITO ... 20
TARJETA DE CRÉDITO PERDIDA O ROBADA ... 21
ERRORES EN SU ESTADO DE CUENTA ... 22
COMPRAS CON TARJÉTA DE CRÉDITO Y MERCANCÍA NO RECIBIDA Y/O DEFECTUOSA ... 23

CUOTA POR TERMINACIÓN ANTICIPADA ... 24

LEA LA LETRA PEQUEÑA Y HAGA PREGUNTAS ... 25
TELÉFONOS CELULARES ... 25
SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR ... 26

BECAS ... 26

SERVICIOS GRATUITOS ... 27
Asesores de orientación de secundaria ... *27*
Bibliotecas o centros de carrera profesional de secundaria ... *27*
El sistema de información de carreras (siglas en inglés CIS) ... *27*
Oficinas universitarias de ayuda financiera ... *28*
Bibliotecas públicas ... *28*
SERVICIOS COMERCIALES DE BECAS ... 28
Requerimientos de reembolso de búsqueda de becas ... *28*

CLUBES DE LIBROS, MÚSICA, & VIDEO ... 29

OPCIONES NEGATIVAS ... 29
DEVOLUCIÓN DEL FORMULARIO ... 31
CANCELACIÓN DE LA MEMBRESÍA ... 31

COMPRAS POR INTERNET ... 31

USE UN NAVEGADOR SEGURO ... 31
COMPRE CON COMPAÑÍAS QUE USTED CONOZCA ... 32
LUGARES DE SUBASTAS EN INTERNET ... 33

GUÍA PARA EL PROPIETARIO Y EL ARRENDATARIO ... 35

ACUERDOS DE ALQUILER ... 35
Acuerdos de alquiler escritos ... *35*
Acuerdo de alquiler oral ... *35*
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES LEGALES DEL PROPIETARIO Y EL INQUILINO ... 36
Posesión ... *36*
Entrada del propietario ... *36*
Depósitos de seguridad ... *36*
Cuidado de la propiedad ... *37*
Pertenencias del inquilino ... *38*

Pago del alquiler *38*
Incrementos en el alquiler *38*
Cambios en los términos del acuerdo de alquiler *38*
Terminación *39*
Recursos del inquilino *39*

CONTRATOS

Virtualmente todas las compras que realiza un consumidor se realizan según un contrato. Algunas veces el contrato es oral, otras veces es por escrito. Si usted va a comprar un carro, o un teléfono celular, o un servicio de Internet, o va a rentar un apartamento, será según un contrato. Como resultado, es imperativo que usted lea y entienda el contrato antes de completar la compra. Tenga los siguientes puntos en cuenta cuando esté considerando cualquier compra:

- En Idaho no existe el derecho de 3 días para cancelar. Excepto para las ventas de telemercadeo y algunas de puerta a puerta, no existe un período de reflexión de 3 días.
- Si usted firma un contrato, este es vinculante, es decir, se debe cumplir. Si usted rompe o incumple el contrato, puede ser demandado. Su firma en un contrato indica que usted ha leído y entendido el contrato – aún cuando no lo haya hecho.
- Protéjase a usted mismo al solicitar un acuerdo escrito. Los términos acordados deben estar en el contrato. Los contratos orales son legalmente vinculantes pero son difíciles de hacer cumplir. Usted puede aún ser legalmente responsable si realiza un contrato oral.
- El contrato rige. En casos como en contratos de arrendamiento entre dueño e inquilino, no existen muchas leyes que regulen detalles específicos.
- No todos los contratos tienen la palabra “Contrato” escrita en la parte superior de la hoja. Recibos, tirillas de venta, boletas o entradas, garantías, --inclusive colillas o contraseñas de Servicio valet de estacionamiento -- todos pueden servir de contratos.

ANTES DE FIRMAR UN CONTRATO:

- Al realizar una compra mayor, insista en ver el contrato con tiempo por adelantado antes de firmarlo. Lleve una copia a su casa por la noche para que tenga suficiente tiempo para leerlo y entenderlo.
- No permita que el vendedor lo presione para firmarlo.
- No confíe en el resumen del vendedor de lo que dice el contrato. Lea todo el contrato y asegúrese de entenderlo. Si tiene problemas con el lenguaje, consiga a alguien para que le ayude a leerlo.
- Estudie el contenido para asegurarse que los términos que usted y el vendedor acordaron estén incluidos.
- Nunca firme un contrato que contenga espacios en blanco. Negocie para llegar a términos con los que usted esté cómodo.
- Sea consciente que algunos contratos eliminan el derecho de demandar. Con frecuencia, los contratos requieren arbitraje obligatorio.
- Si desea que para su protección se añada o borre una cláusula, escríbala o pregunte por el encargado. Si el negocio se rehúsa a hacerlo, considere irse a otro lugar.
- Lea las solicitudes de crédito antes de firmarlas. No firme si la información no es cierta.
- Escriba su firma en letra grande cuando firme un contrato. Escriba su nombre lo suficientemente grande para que quede por encima de las líneas debajo de esta, para que la compañía no pueda cortar y pegar.
- Nunca se vaya de un negocio sin una copia firmada del contrato en su mano.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON SU CONTRATO:

- Si considera que fue traicionado o engañado, puede presentar una queja ante la Oficina del Fiscal General. Usted puede obtener un formato de queja en www.ag.idaho.gov o al llamar al (208) 334-2424 o, al teléfono gratuito, (800) 432-3545.
- Puede presentar una queja ante *Better Business Bureau* en www.bbb.org.
- Si necesita ayuda para encontrar un abogado privado, contacte el *Idaho State Bar Lawyer Referral Service* (Servicio de referencia de abogados del Colegio de abogados de Idaho) al (208) 334-4500 o visite el sitio Internet: www.isb.idaho.gov.

AL COMPRAR UN AUTO

PREPARÁNDOSE PARA COMPRARLO

Comprar un auto es una decisión de inversión muy importante. Tómese el tiempo necesario para llegar a una decisión de la cual no se arrepienta.

Piense en:

- Sus hábitos al manejar;
- Qué tipo de auto necesita. Tenga en cuenta la marca, el modelo, las opciones, el tamaño, etc.;
- Cuánto dinero puede permitirse gastar. Si va a hacer un préstamo para comprar el auto, recuerde que está adquiriendo un compromiso a largo plazo. Considere el costo de la cuota inicial, pagos mensuales, impuestos, seguro, licencia y registro, mantenimiento del combustible y reparaciones; y

- La frecuencia y costos de reparaciones y mantenimiento. Usted encontrará mucha información útil acerca de marcas y modelos específicos en revistas relacionadas con autos. Incluso podría tomar una clase sobre reparación de autos para estar bien informado.

Usted puede enterarse de modelos, opciones y precios de autos al leer los anuncios del periódico. Internet es una fuente útil de información acerca de comprar un auto, instrucciones para realizar una inspección antes de realizar la compra, y anuncios de ventas. Las bibliotecas y librerías también tienen publicaciones que comparan modelos de autos, opciones y costos y ofrecen información acerca de registros de frecuencia de reparaciones, pruebas de seguridad y kilometraje. Muchas de dichas publicaciones contienen detalles acerca de "lo que se debe y lo que no se debe hacer" al comprar un auto.

Decida que tipo de auto se ajusta mejor a sus necesidades. Prepárese para mantener su decisión. Existe la posibilidad de que un vendedor trate de persuadirlo para que compre otro auto porque cree que es un "buen negocio".

Conozca cuáles comerciantes son confiables y tienen prácticas éticas de negocios. Una buena forma de hacerlo es al hablar con sus padres o amigos acerca de las experiencias que ellos tienen al comprar un auto. Conozca que tipo de incentivos y descuentos fábrica-comerciante están disponibles. Si considera negociar su auto, asegúrese de conocer su valor razonable del mercado.

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Decida lo que usted puede pagar antes de realizar una compra y mantenga su decisión. Planee todos los costos de poseer un auto, no solo el pago mensual.

Seguro - La ley de Idaho exige que usted tenga un seguro de responsabilidad sobre su auto. Dedique todo el tiempo necesario para comprar un seguro así como el tiempo que invirtió en comprar el auto. Probablemente ahorrará una cantidad significativa de dinero.

Gastos ante el gobierno – Al comprar un auto, usted debe pagar impuestos estatales, costos de licencia y registro.

Gastos con el comerciante – Muchos comerciantes cobran una tarifa por "documentación del comerciante" por concepto de preparación de documentos. La ley no exige que se cobren gastos de documentación por parte del comerciante. Las tarifas varían entre los comerciantes y son negociables. Es ilegal que un comerciante cobre tales tarifas si no están claras y notoriamente reveladas en relación con el precio anunciado. También es ilegal que un comerciante presente tales gastos como orden del gobierno.

NEGOCIACIÓN "DEL NEGOCIO"

Negocie el precio de compra, venta y financiamiento por aparte. Estas son tres transacciones separadas.

Asegúrese de conocer el precio real del auto antes de hablar acerca de los valores de la venta y los términos del crédito.

Responda las siguientes preguntas antes de firmar cualquier documento:

- ¿Usted está pagando un precio justo por este auto?
- ¿Está pagando más del precio anunciado?
- ¿Todos los acuerdos hechos con el comerciante están por escrito? Todos los documentos incluidos en su contrato deben estar disponibles para que usted los lea y los verifique a fondo antes de firmarlos.

Lea todo el contrato y asegúrese de entender lo que está firmando antes de hacerlo.

OPCIONES DE PAGO

Usted tiene dos opciones: hacer el pago en su totalidad o financiarlo en un período de tiempo.

Si usted lo financia, pagará más por el auto. La razón es que también está pagando el costo del crédito, el cual incluye intereses y otros costos del préstamo.

Si su presupuesto es apretado, es posible que quiera considerar la posibilidad de pagar en efectivo por un auto menos costoso.

Compra de un auto a crédito

Si usted decide financiar el pago, tiene que decidir cuánto dinero tiene para la cuota inicial, su pago mensual, el plazo del préstamo, y la tasa porcentual anual (APR). Las tasas porcentuales anuales usualmente son más altas y los plazos del préstamo en general son más cortos en autos usados que en autos nuevos.

Un futuro prestamista revisará su historia crediticia antes de decidir si concederle un crédito. Asegúrese de que su ingreso y activos aparecen correctamente en su reporte de crédito. Es una buena idea revisar su reporte de crédito para asegurarse que está exacto y completo antes de solicitar un préstamo. Usted puede recibir copias gratuitas de sus reportes de crédito una vez al año por parte de cualquiera de las agencias nacionales de reporte de crédito.

Los reportes gratuitos anuales están disponibles únicamente a través de una fuente centralizada establecida por las tres agencias de reporte de crédito. Si usted contacta directamente a las compañías, se le cobrará el reporte.

Por favor, tenga en cuenta que al solicitar su reporte de crédito gratuito, es probable que las agencias de reporte de crédito intenten venderle servicios mejorados por una tarifa. Usted no está obligado a comprar ningún servicio mejorado; en cambio puede simplemente decir no a estas opciones y recibir sólo su reporte gratuito.

Para obtener un reporte gratuito:

- Llame al (877) 322-8228;
- Solicítelo en línea en www.annualcreditreport.com; o
- Complete el formato de solicitud del reporte de crédito anual, disponible en www.ftc.gov, y envíelo por correo a: Annual Credit Report Request Service, PO Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

Para obtener el reporte de crédito, le pedirán información de identificación, incluyendo su número de Seguro Social. Proporcionar esta información le asegurará que las agencias de reporte de crédito le envíen su reporte de crédito.

Búsqueda del préstamo

Los comerciantes y prestamistas ofrecen una variedad de términos de préstamo y programación de pagos. Escuche varias opciones. Compare ofertas. Negocie la mejor opción que pueda.

Sea prudente con los avisos que ofrecen financiación a "compradores por primera vez" o a las personas con "créditos desfavorables". Con frecuencia estas ofertas requieren un pago inicial grande y vienen con una tasa porcentual anual alta.

Si está de acuerdo con un préstamo que conlleva una tasa porcentual anual alta, usted puede estar arriesgándose mucho. Puede involucrarse en una situación en la que debe

más por el auto de lo que en realidad cuesta. Algunas veces esto se llama estar "invertido" en un préstamo. Si decide vender el auto antes de liquidar el préstamo en su totalidad, la cantidad que usted reciba de la venta puede ser mucho menor que la cantidad que necesita para pagar el préstamo. Si el auto es recobrado o totalizado en un accidente, es posible que tenga que pagar una gran cantidad para liquidar el préstamo incluso después de que el dinero de la venta del auto o del pago del seguro sea deducido.

Es posible que le ofrezcan un seguro de "brecha" (*gap insurance*) por el préstamo. Si su vehículo es totalizado en un accidente, el seguro de brecha puede ayudar a pagar la diferencia entre el valor real del auto y lo que usted debe del préstamo. Sin embargo, la ley no exige el seguro de brecha. Usted puede decidir si vale la pena el gasto.

Comprensión del préstamo

Si decide financiar el pago, asegúrese de entender las siguientes partes del acuerdo de préstamo antes de firmar algo:

- El precio exacto de pago por el auto;
- La cantidad a financiar;
- El precio de la financiación (la cantidad en dólares que le costará el crédito)
- La tasa porcentual anual (APR) (el costo del crédito, expresado como tasa porcentual anual);
- El número y cantidad de pagos; y
- El precio de venta total (la cantidad de pagos mensuales más el pago de la cuota inicial).

- Si usted enfrenta dificultades financieras para realizar el pago de su auto, contacte a su acreedor. Es una buena idea hablar con ellos antes de dejar de realizar un pago o hacer un pago atrasado o fuera de término, puesto que es posible que así pueda negociar un plan de pago diferente. El embargo del auto puede ocurrir si usted no realiza los pagos a tiempo.

QUÉ DEBE TENER EN CUENTA AL COMPRAR UN AUTO USADO

COMERCIANTES DE AUTOS USADOS

Usted puede comprar un auto usado de diferentes fuentes, como de comerciantes independientes o de franquicias, compañías de renta de autos, compañías de alquiler de autos, supertiendas de autos usados o la Internet.

Algunos comerciantes atraen clientes con "precios que no necesitan regateos", autos usados "certificados por la fábrica", y mejores garantías. Considere la reputación del comerciante al ver o leer estos anuncios.

ANTES DE COMPRAR

Antes de comprar un auto usado, pregúntese:

- ¿Qué mecánico voy a elegir para realizar la inspección independiente antes de la compra?
- ¿Hay comerciantes que no son confiables? Verifique con la *Better Business Bureau* y la División de Protección al Consumidor del Fiscal General para ver si existen reclamos contra el comerciante antes de comprar.
- ¿Qué comerciante se conoce por su buen servicio al cliente luego de la venta? Solicite recomendaciones de sus amigos que hayan comprado autos usados.

AL COMPRAR

Al comprar un auto usado, pregúntele al comerciante:

- ¿Cuál es el valor total del auto? Con frecuencia los concesionarios sólo promocionan el pago mensual. Infórmese de lo fundamental.
- ¿El auto es un auto de salvamento? Solicite ver el título del auto. Si el auto es de salvamento, el título del auto lo indicará.
- ¿Ha estado el auto involucrado en un accidente? ¿Cuál es la historia del auto y su registro de mantenimiento? Considere contactar a una compañía que proporcione mantenimiento y/o registros de accidentes para los vehículos usados. Muchas de estas compañías ofrecen el servicio a través de Internet. (Busque la frase clave: "reporte de historia de vehículos"). Es posible que tenga que pagar algún dinero por el reporte de la historia del vehículo y proporcionar información adicional como el número de identificación del vehículo (sigla en inglés VIN).
- ¿El auto está cubierto aún por la garantía escrita del fabricante? Existe una diferencia entre la garantía del fabricante y una garantía "limitada" del comerciante.
- ¿Cuándo puede mi mecánico inspeccionar el vehículo?

ANTES DE COMPRAR

Sea que usted compre un auto a un comerciante, compañero de trabajo o vecino, siga las siguientes recomendaciones para saber todo lo que puede acerca del auto:

- Examine el auto por sí mismo con la ayuda de una lista de inspección. Usted puede encontrar una de estas listas en muchos de los artículos de revistas,

libros y sitios de Internet relacionados con compra de autos usados.

- Haga una prueba de manejo en el auto bajo diferentes condiciones de carretera: en cuestas, autopistas, y tráfico urbano.
- Pida los registros de mantenimiento del auto. Si el propietario no tiene copias, contacte al concesionario o taller de reparación donde se le han realizado la mayoría de trabajos. Es posible que ellos compartan con usted dichos archivos.
- Hable con el anterior propietario, especialmente si el propietario actual no está familiarizado con la historia del auto.
- Haga revisar el auto por un mecánico de su elección.

Luego de que su mecánico haya inspeccionado el auto y de haberse tomado al menos un día para reflexionar acerca de la compra, debe tener una buena idea acerca de si este auto cumple con sus necesidades.

Antes de firmar cualquier documento, asegúrese de tener una copia de la Guía del Comprador (vea abajo) que estaba en el auto. No firme nada que no entienda. Formule todas las preguntas que tenga o lleve el contrato a alguien que le pueda ayudar a aclara las dudas. ¡Recuerde que no puede devolver un auto luego de haberlo comprado!

"GUÍA DEL COMPRADOR" DE UN AUTO USADO

La Reglamentación de Autos Usados de la Comisión Federal de Comercio (sigla en inglés *FTC*) requiere que se coloque una Guía del Comprador en la ventanilla de cada auto usado que se ofrece en venta. Esta Guía del Comprador le ayudará a saber más sobre el auto específico que está considerando comprar.

Sin garantía: "Así como está"

Cuando un comerciante ofrece un auto "así como está", la casilla al lado de la declaración de "sin garantía- así como está" en la Guía del Comprador debe estar marcada. Si la casilla está marcada, pero el comerciante promete reparar el auto o anular la venta si usted no está satisfecho, asegúrese de que dicha promesa esté por escrito en la Guía del Comprador. De otro modo, usted puede tener problemas para hacer que el comerciante cumpla con su palabra.

Información acerca de la identificación del comprador y de las quejas del consumidor

En el dorso de la Guía del Comprador aparece el nombre y dirección del comerciante. También aparece el nombre y número telefónico de la persona que usted debería contactar en el concesionario si tiene problemas o quejas después de la venta.

Línea de firma opcional

El comerciante puede incluir una línea para que el comprador firme al final de la Guía del Comprador. Si dicha línea está incluida, al lado de la línea debe aparecer impreso o escrito lo siguiente: "Por medio de la presente acuso recibo de la Guía del Comprador al cerrar esta venta". Su firma simplemente significa que usted recibió la Guía del Comprador al finalizar el negocio. No significa que el comerciante cumplió con las reglas u otros requisitos, como colocar la Guía del Comprador en todos los autos ofrecidos para la venta.

Consejos de la guía del comprador

- Obtenga todas las promesas por escrito. Las promesas verbales son difíciles de hacer cumplir.

- Determine si el vehículo viene con garantía o lo están vendiendo: "Así como está", sin garantía. Si el auto viene “así como está”, eso es exactamente lo que significa — “Como está” viene sin ninguna garantía.
- Si el vehículo viene con garantía, ¿qué tipo de protección de garantía específica proveerá el comerciante?
- Determine cuáles son los principales problemas que un vehículo motor usado puede desarrollar.
- Asegúrese de guardar una copia del original de la Guía del Comprador para sus archivos.

CONTRATOS DE SERVICIO

Tal como una garantía, un contrato de servicio proporciona reparación y/o mantenimiento durante un período específico. Las garantías se incluyen en el precio del producto. Los contratos de servicio cuestan dinero extra y se venden por separado.

Antes de comprar un contrato de servicio, asegúrese de que la(s) compañía(s) de seguros responsable de pagar el contrato sea acreditada. Estas compañías pueden ir a la bancarrota sin avisar, dejándole un contrato inútil, sin ningún valor.

Además, usted debería leer atentamente los términos y condiciones del contrato y que tipo de reparaciones cubre el contrato.

COMPRA DE UN AUTO USADO A UNA PERSONA PARTICULAR

Una alternativa que existe además de comprar a un comerciante, es comprar a una persona particular. Comprar un auto a una persona particular es diferente de comprarlo a

un comerciante porque los particulares no están obligados a proporcionar una Guía del Comprador ni a hacer un contrato por escrito. Los vendedores no dan financiación y usualmente quieren el pago en efectivo o con un cheque certificado.

Usted se arriesga al comprar a una persona particular porque, después de haber pagado el auto, el vendedor puede desaparecer sin darle el auto o el título o derecho del auto en términos claros. Si usted compra un auto a una persona a través de la Internet, nunca envíe dinero antes de recibir el auto. Usted puede hacer que un servicio de tenencia de depósitos en línea tenga si dinero y que una vez usted reciba el auto, dicho servicio entregue el dinero al vendedor.

CONSEJOS PARA LOS COMPRADORES DE AUTOS

- Investigue. Haga preguntas. Compare precios. Conozca el mercado.
- Insista en que todas las características, promesas y garantías estén por escrito.
- Nunca firme nada que no haya leído o que no pueda entender.
- Espere y reflexione 24 horas ANTES de comprar. Usted NO tiene el derecho de cambiar de parecer DESPUÉS de hacer una compra importante o de firmar un contrato.
- No permita que le intimiden a través de tácticas de venta que incluyan presión. Usted siempre puede ir a otro lugar.
- Conozca dónde puede obtener ayuda. Contacte a su Better Business Bureau local o a la Oficina del Fiscal General.

INEXISTENCIA DEL PERÍODO DE "REFLEXIÓN"

Los comerciantes de Idaho no están obligados por la ley a dar a los compradores de autos el derecho de tres días para cancelar la venta. El derecho a devolver el auto en unos pocos días por un reembolso existe sólo si el comerciante otorga este privilegio a los compradores. Los comerciantes pueden describir el derecho a cancelar como un período de "espera y reflexión", una garantía de devolución de dinero o una política de devolución "sin preguntas". Antes de realizar la compra a un comerciante, pregunte sobre la política de devolución del comerciante, obténgala por escrito y léala cuidadosamente.

RECUERDE: No existe ningún período de tres días para esperar y reflexionar aplicable a la compra de un auto. Tan pronto haya firmado el contrato el auto es suyo.

LEY DEL LIMÓN DE IDAHO

La Ley del Limón de Idaho se aplica a la compra de un auto sólo sí el vehículo:

- Fue comprado o registrado en el Estado de Idaho.
- Está sujeto a una garantía escrita aplicable del fabricante.
- Tiene menos de 24,000 millas, O hace menos de dos años de la fecha de entrega.
- Pesa 12,000 libras o menos.

La Ley del Limón no incluye motocicletas, tractores agrícolas, remolques o vehículos todo terreno (*ATVs*).

La Ley del Limón no lo protege de declaraciones falsas o distorsiones por parte del comerciante, de ninguna incapacidad que usted tenga para realizar los pagos del auto,

y tampoco si simplemente usted cambia de parecer y ya no quiere el vehículo.

La Oficina del Fiscal General publica un folleto acerca de la *Ley del Limón de Idaho*. Para obtener una copia, visite el sitio de Internet del Fiscal General (www.ag.idaho.gov) o contacte la División de Protección al Consumidor del Fiscal General en el teléfono (208) 334-2424 o llame gratis al (800) 432-3545.

REPARACIONES Y SERVICIOS PARA LOS AUTOS

Elección de un mecánico o de un taller mecánico

- Busque un mecánico en el que pueda confiar antes de que tenga un problema con su vehículo.
- Pida a sus amigos y a la familia que le recomienden un buen mecánico o taller mecánico.
- Contacte a la Better Business Bureau local y a la División de Protección al Consumidor del Fiscal General para obtener información sobre las prácticas de negocio y registros de reclamos de los talleres de reparación locales que usted esté considerando.
- Investigue si el taller de reparación es capaz de realizar las reparaciones requeridas. ¿Qué tipo de certificación o entrenamiento tiene el mecánico? ¿La certificación está vigente? Recuerde, no todos los mecánicos han sido entrenados para ser certificados. La ley de Idaho no requiere que los mecánicos sean certificados.

Estimados o presupuestos por escrito:

- Obtenga y guarde siempre un presupuesto de los costos o estimado de la reparación antes de encargar cualquier trabajo. Asegúrese de que el estimado

identifique específicamente lo que va a ser reparado, las piezas requeridas, el costo anticipado de las piezas y el costo anticipado de la mano de obra.

- Asegúrese de que el estimado indique que el taller le contactará para su aprobación antes de realizar cualquier trabajo que exceda la cantidad de tiempo o dinero que usted ha autorizado.
- Un taller de reparación le puede cobrar por un estimado realizado antes de una reparación. Antes de dejar su auto en el taller, pregunte si cobran por el estimado. Es posible que el taller cobre por darle un estimado antes de realizar las reparaciones.
- Antes de autorizar cualquier trabajo pregunte qué método de costos utiliza el taller. Algunos talleres cobran una tasa fija por mano de obra en reparaciones de autos. Dicha tasa se basa en el estimado de tiempo de un fabricante o independiente requerido para completar la reparación. Otros talleres cobran de acuerdo al tiempo real que el mecánico utiliza para hacer la reparación.
- Cada vez que sea posible, obtenga una segunda opinión y un segundo estimado para la reparación requerida. Pregunte si habrá un cargo por diagnóstico si usted decide hacer el trabajo en otra parte. Muchos talleres cobran por el tiempo de diagnóstico.
- Guarde los recibos, tirillas de ventas, y garantías durante el tiempo que usted sea el dueño del auto.

Resolución de una disputa:

- Guarde copias de todos los materiales impresos que reciba, tales como facturas y estimados.
- Escriba sus experiencias, fechas, tiempo, gastos y los nombres de las personas con quienes trató.

- Al completar las reparaciones, obtenga una orden de reparación completa que describa el trabajo realizado. Esta debe listar cada reparación, todas las piezas suplidas y su costo y los cargos de mano de obra.
- Esté preparado para tomar las medidas necesarias si algo va mal. Guarde registros de todas las transacciones.

Si hay una disputa en cuanto a una reparación o cargo, primero trate de resolver el problema con el gerente o dueño del taller. Contacte la *Better Business Bureau* local y la Oficina de Protección al Consumidor del Fiscal General para obtener ayuda.

TARJETAS DE CRÉDITO

El Acta de Responsabilidad, Fiabilidad y Divulgación de Tarjetas de Crédito de 2009 (acta CARD por sus siglas en inglés) establece las siguientes protecciones específicas para jóvenes adultos.

- Las compañías de tarjetas de crédito no pueden extender crédito a una persona menor de 21 años al menos que él o ella tenga un comitente o avalista que es mayor de 21 años o que la persona tenga una fuente independiente de ingreso que él o ella pueda usar para liquidar la deuda.
- Para detener las ofertas preevaluadas de crédito enviadas por las compañías de tarjetas de crédito, las agencias de crédito no pueden emitir reportes de crédito de jóvenes adultos a las compañías de tarjetas de crédito al menos que el joven adulto dé su consentimiento.
- Las compañías de tarjetas de crédito no pueden ofrecer artículos tangibles como playeras a los estudiantes universitarios en los recintos o en eventos

patrocinados por las universidades para motivar a los estudiantes a solicitar las tarjetas de crédito.

- Las compañías de tarjetas de crédito y las universidades tienen que divulgar sus acuerdos de mercadeo y distribución de tarjetas de crédito a los estudiantes.

La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (*CFPB*) hace cumplir la Ley de TARJETAS. Para obtener información adicional acerca de la Ley de TARJETAS, visite el sitio web de la *CFPB* en www.consumerfinance.gov.

SELECCIÓN DE SU PRIMERA TARJETA DE CRÉDITO

Antes de escoger su primera tarjeta de crédito asegúrese de haber considerado lo siguiente:

Ingresos - ¿Tiene usted un trabajo o ingreso estable? Debe tener ingresos con el fin de pagar sus compras a crédito. La falta de pago de un crédito implica grandes deudas y una eventual bancarrota.

Motivo - ¿Cuál es su motivo para obtener una tarjeta de crédito? ¿Es para ir obteniendo un buen historial de crédito, la conveniencia del crédito o con el fin de realizar compras espontáneas cuando no tenga efectivo?

Luego de considerar lo anterior, si aún cree estar listo para adquirir una tarjeta de crédito, elija con cuidado. Las empresas de tarjetas de crédito ofrecen diferentes incentivos. Con el fin de escoger la tarjeta que mejor satisfaga con sus necesidades, considere lo siguiente:

Tasa porcentual anual (siglas en inglés *APR*)

La *APR* mide el costo del crédito en una base anual. Incluye

la tasa de interés, cargo por servicios, cargo por préstamo y otros costos. Normalmente, mientras más baja sea la *APR*, menor es el costo del crédito. El uso de la *APR* puede ser la manera más fácil de comparar costos entre las diversas tarjetas de crédito.

Cuota anual

Algunas empresas de tarjetas de crédito cobran una cuota anual sea que usted haya cargado algo a la tarjeta o no. Sin embargo, la ausencia de una cuota anual puede estar unida a una alta *APR*. Por consiguiente, debe considerar la *APR* de la tarjeta al decidir obtener una tarjeta con o sin cuota anual.

Períodos de gracia

Un período de gracia le permite evitar cargos de financiamiento al pagar su factura antes de la fecha de vencimiento que muestra su estado de cuenta. Si no le dan un período de gracia, le cargan los gastos de financiamiento desde el mismo día en que hizo el cargo hasta el día que lo pague. Algunas empresas de tarjetas de crédito ofrecen períodos de gracia de 21 a 30 días, mientras que otras no ofrecen ninguno.

Otros cargos

Asegúrese de investigar si le cobrarán cargos adicionales por cosas tales como pagar su factura después del vencimiento o excederse de su límite de crédito. Tales cargos pueden hacer una gran diferencia en el costo del crédito.

USO DE SU TARJETA DE CRÉDITO

El uso de una tarjeta de crédito puede ser una experiencia positiva si usted está bien informado en cuanto a sus responsabilidades como portador de la tarjeta. Tenga en cuenta cada una de las siguientes sugerencias:

- Firme su tarjeta de crédito con tinta tan pronto le llegue.
- Mantenga un registro de su número de tarjeta, fecha de vencimiento y el número de teléfono y dirección de la empresa en un lugar seguro separado de su cartera.
- Nunca le preste su tarjeta a nadie.
- Nunca deje su tarjeta o recibos en cualquier parte.
- Guarde todos los recibos en un lugar seguro.
- Destruya los papeles carbón y recibos errados en el momento de la compra.
- Nunca dé su número de tarjeta de crédito por teléfono, a menos que esté seguro que la empresa u organización tiene una gran reputación y usted inició la llamada.
- Nunca firme un recibo en blanco.
- Dibuje una línea en los espacios en blanco de los recibos de cargo sobre el total, de modo que la cantidad no pueda ser alterada.
- Abra sus estados de cuenta rápidamente y compárelos con los recibos que ha guardado.
- Escríbale de inmediato al emisor de la tarjeta de crédito si aparecen cargos cuestionables en su estado de cuenta. En caso de fraude o disputas con un vendedor, usted tiene 60 días para impugnar la compra con la tarjeta de crédito.

TARJETA DE CRÉDITO PERDIDA O ROBADA

Tan pronto se dé cuenta de que su tarjeta está perdida o ha sido robada, llame al emisor de la tarjeta. La mayoría de las empresas tienen un número de teléfono sin cargos impreso en su estado de cuenta para utilizar e informar sobre una tarjeta perdida o robada. Escriba el nombre de la persona que

recibió su llamada en la compañía de la tarjeta de crédito.

Escríbale una carta al emisor de la tarjeta. La carta debe incluir: su nombre, número de tarjeta, la fecha en la que notó su ausencia y la fecha cuando llamó al emisor para reportar su tarjeta extraviada. Guarde una copia de esta carta para sus archivos.

Si usted denuncia la pérdida de su tarjeta antes de que la utilicen sin autorización, es posible que no sea responsable de los cargos no autorizados. (Si su tarjeta de crédito es usada sin autorización antes de que usted reporte la pérdida, su responsabilidad no será mayor de cincuenta dólares).

ERRORES EN SU ESTADO DE CUENTA

Revise siempre su estado de cuenta rápida y cuidadosamente.

Si nota un error en una orden o estado de cuenta, contacte directamente al negocio donde realizó la compra. Siga los siguientes pasos al hacerlo:

- Esté preparado – tenga todo lo necesario a mano para ayudarse a explicar mejor el problema.
- Hable con la persona a cargo. Anote su nombre y sea amable pero firme.
- Explique claramente el problema y cómo le gustaría ver que se resolviera.
- Tome nota de lo que se acordó y cierre la llamada o visita con una reafirmación del acuerdo.
- Si puede resolver el problema por vía telefónica, escriba una carta al negocio para confirmar la conversación y lo fundamental de cualquier acuerdo. Guarde una copia de la carta para sus registros.
- Envíe la carta por correo certificado, con acuse de recibo.

- Si no puede resolver el problema por vía telefónica, envíe una carta a la compañía de la tarjeta de crédito a la "dirección por error de estado de cuenta" indicada en el mismo estado de cuenta mensual o en el contrato de crédito. En la carta incluya los siguientes datos: su nombre, número de cuenta, la fecha, cantidad en dólares del cargo en cuestión y por qué usted cree que hay un error.

La empresa de la tarjeta de crédito debe hacerle saber que recibió su carta y corrigió el error o debe explicar por qué se cree que el cargo no está errado.

Aún cuando exista un error en el estado de cuenta, asegúrese de pagar los cargos de su estado de cuenta que NO estén cuestionados.

COMPRAS CON TARJÉTA DE CRÉDITO Y MERCANCÍA NO RECIBIDA Y/O DEFECTUOSA

La Ley federal de facturación justa de crédito (*federal Fair Credit Billing Act*) lo protege si los objetos comprados con tarjeta de crédito no son recibidos o son defectuosos. Usted no está obligado a pagar la factura de la tarjeta de crédito por el cargo en cuestión, si se cumplen las siguientes tres condiciones:

- Usted debe haber realizado un intento de buena fe para resolver el asunto con el comerciante hablando acerca de los cargos de manera oportuna.
- La cantidad del cargo debe exceder $50.
- La transacción debe haber ocurrido en el mismo estado de su dirección actual o dentro de 100 millas de esa dirección. (Para casos de compras por Internet o por correo realizadas por teléfono, se considera que usted haya realizado la compra desde su casa.)

Usted debe notificar al emisor de la tarjeta de crédito por escrito dentro de los 60 días siguientes a la fecha en la que recibe el estado de cuenta que incluye el cargo en cuestión. Guarde una copia de esta carta para sus registros. Envíe la carta original por correo certificado, con acuse de recibo

Aún cuando su transacción no cumpla con las condiciones descritas arriba, su carta debe solicitar a la compañía de tarjeta de crédito que abone la cantidad en cuestión a su cuenta. El emisor puede tener acuerdos con otros negocios que le den derechos adicionales.

Es importante tener en cuenta que si paga un cargo en cuestión, usted pierde el derecho de presentar una queja o defensa al emisor de la tarjeta de crédito.

Si su contacto con el negocio ha sido infructuoso, usted puede presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor. Usted puede obtener un formato de queja al www.ag.idaho.gov o al llamar al (208) 334-2424 o, al teléfono gratuito, (800) 432-3545.

- También puede contactar a Better Business Bureau en www.bbb.org o llamar a su BBB local: Sureste de Idaho (208) 342-4649, Norte de Idaho (509) 455-4200, Este de Idaho (208) 523-975.
- Si necesita ayuda para encontrar un abogado privado, contacte el *Idaho State Bar Lawyer Referral Service* (Servicio de referencia de abogados del Colegio de abogados de Idaho) al (208) 334-4500 o visite el sitio Internet: www.isb.idaho.gov

CUOTA POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

Ocasionalmente, usted puede hacer negocios con una compañía que cobra una “cuota por terminación anticipada”. Los clubes de salud y gimnasios, proveedores de teléfonos

celulares, proveedores de televisión por cable y satelital, y los proveedores de servicio de Internet con frecuencia cobran esta cuota si usted descontinúa su servicio antes de terminar el período del contrato.

Antes de firmar un contrato con uno de estos negocios, recuerde que el contrato es vinculante, es decir, se debe cumplir y generalmente rige si existe un problema "en el futuro". Usted puede ser demandado si rompe el contrato. Su firma en el contrato significa que usted ha leído y entiende el acuerdo. Antes de firmar, pregúntese si la tarifa es razonable. Si no lo considera así, no firme.

LEA LA LETRA PEQUEÑA Y HAGA PREGUNTAS

Haga preguntas sobre las posibles consecuencias de la terminación anticipada de un contrato (si usted se muda del área); si el contrato se renueva o extiende automáticamente cuando el equipo defectuoso o inadecuado se reemplaza. También, asegúrese que usted determina si su contrato tiene un plan de "opción negativa". En otras palabras, si el contrato se renueva automáticamente si USTED no cancela con el negocio antes de finalizar el término del servicio. No se sienta atraído a firmar un contrato con la promesa de equipo o servicios "GRATIS". Por lo general existe una trampa en tal contrato. Dicha trampa puede ser un contrato a largo plazo (2 años). Finalmente, al considerar un contrato con un proveedor de teléfono celular, pregunte su usted incurriría en una cuota por terminación anticipada con AMBOS, el proveedor de servicios y el comerciante de teléfonos.

TELÉFONOS CELULARES

Recientemente, la industria de los teléfonos celulares se ha vuelto más favorable para el consumidor. Pregunte siempre a la compañía de teléfono celular si usted puede cambiar de

plan durante el término de un contrato sin incurrir en una multa. Muchas compañías permiten al consumidor hacer esto, y esto le puede ahorrar dinero. Además, pregunte si la compañía prorratea o asigna la tarifa de terminación anticipada o, en otras palabras si reduce la tarifa de terminación anticipada por cada mes que el contrato esté vigente, si usted decide terminar el servicio o cambiar de proveedor DURANTE el término del contrato.

SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Los gimnasios o clubes de salud pueden permitir una cancelación temprana de un contrato si usted desarrolla un problema médico o sufre una lesión. Esto pude requerir una declaración médica por escrito respecto a su condición física.

Así mismo, los proveedores de teléfonos celulares pueden otorgar una cancelación temprana de un contrato si usted se muda del área de servicio. Es posible que tenga que documentar su nueva dirección.

Finalmente, ANTES de firmar el contrato, usted tiene "la última palabra". Si se siente presionado para firmar, aléjese o márchese y "consulte con la almohada" la oferta.

BECAS

La búsqueda de becas puede convertirse en una tarea larga y confusa. Por esta razón los estudiantes recurren frecuentemente por ayuda a servicios de búsqueda de becas. Sin embargo, con frecuencia la misma información que los estudiantes compran de los servicios de búsqueda de becas está disponible en fuentes locales y de forma gratuita.

SERVICIOS GRATUITOS

Asesores de orientación de secundaria

Los asesores reciben información, solicitudes y guías de becas de forma regular. Consulte con su asesor periódicamente para saber qué nueva información ha recibido.

Bibliotecas o centros de carrera profesional de secundaria

Los bibliotecarios y el personal de los centros de orientación profesional pueden señalarle libros, folletos u otras fuentes que contienen información sobre becas.

El sistema de información de carreras (siglas en inglés *CIS*)

El sistema de información de carreras de Idaho es una de las mayores bases de datos de mejor reputación que contiene información acerca de becas y fuentes de préstamos. El sistema lo guiará a través de todo el proceso de ayuda financiera y evitará que se tope con los estafadores de becas. Este le facilita la identificación de las becas que potencialmente corresponden a sus talentos, intereses y necesidades de formación. El *CIS* se ofrece a través de la mayoría de escuelas públicas y de las oficinas *Job Service* y es gratuito para estudiantes, padres y docentes afiliados a dichas escuelas o agencias. También está disponible a través de la Internet.

Para tener acceso al CIS, primero usted debe obtener un nombre de usuario y una contraseña que le brindará su asesor o el centro de carreras. En la Internet, ingrese a la página de Internet del CIS en www.cis.idaho.gov y dé un clic en el enlace “estudiantes y padres”.

Oficinas universitarias de ayuda financiera

Infórmese con las universidades en las que le gustaría estudiar. Muchas universidades ofrecen becas basadas en calificación de exámenes, actividades extra curriculares o en las necesidades. Contacte a los directivos, jefes de departamento o profesores para averiguar para qué tipo de asistencia es usted elegible.

Bibliotecas públicas

La mayoría de las bibliotecas pueden proveerle libros que contienen información sobre becas, al igual que direcciones y números telefónicos de universidades.

SERVICIOS COMERCIALES DE BECAS

Si usted decide utilizar un servicio de búsqueda de becas, asegúrese de obtener lo que está pagando.

Un servicio de búsqueda de becas en realidad no le da becas; más bien le provee una lista de becas para las cuales es posible que usted sea elegible. Algunos estudiantes se sorprendieron al enterarse que pagaron por una lista de becas que eran estrictamente para estudiantes de otra raza, religión o edad. Los estudiantes también se han quejado de recibir información sobre préstamos o programas de verano cuando pensaron que estaban comprando información sobre becas.

Muchos estudiantes hallaron que la información que compraron era obsoleta e inexacta. También se quejaron de recibir la información demasiado tarde para lograr cumplir con las fechas límite.

Requerimientos de reembolso de búsqueda de becas

No asuma que los servicios son "libres de riesgo" porque ofrecen una garantía de devolución de dinero.

Antes de realizar la compra:

- Pregunte si el servicio le devolverá su dinero si la lista es inexacta.
- Pregunte si el servicio ofrece un reembolso parcial o completo.
- Pregunte si el servicio le reembolsará su dinero si la lista no satisface sus necesidades.
- Pregunte si el servicio le reembolsará su dinero si la lista se recibe demasiado tarde para cumplir con las fecha límite de la aplicación.
- Pregunte si se exige que se dé como comprobante una "prueba de rechazo" de cada fuente en la lista para que el servicio emita un reembolso.

CLUBES DE LIBROS, MÚSICA, & VIDEO

Un club de mercancías puede parecer que diera grandes ahorros por los productos “gratis” o “con descuento” que usted recibirá. Sin embargo, debería considerar los costos totales del plan, incluyendo los requisitos de comprar objetos con precio normal. Debe comparar los precios normales de los objetos en diferentes clubes.

Verifíquelos antes de asociarse.

OPCIONES NEGATIVAS

Un plan de opción negativa es aquel en el que el club o negocio le envía mercancía (por ejemplo, DVDs o CDs) y usted debe notificar si no quiere quedarse con la mercancía y pagarla.

En la mayoría de las ofertas de clubes de vídeo, DVD y CD/audio se incluye un plan de opción negativa. Los términos del contrato y la información de cancelación se

deben aclarar antes de llegar a un acuerdo ya sea por teléfono o por escrito o a través de la Internet.

Considere la siguiente información antes de suscribirse a un plan de opción negativa.

Inscripción - Después de que usted firme y devuelva la oferta escrita del club, recibirá sus productos y envíos de correo. El club generalmente ofrece mercancía gratuita o poco costosa para inducirle a inscribirse. Asegúrese de leer la oferta cuidadosamente puesto que las ofertas generalmente varían de un aviso publicitario a otro. Al inscribirse en clubes de Internet, revise las políticas de membresía del club, las políticas de privacidad y las políticas de cancelación. Asegúrese de que la compañía en línea con la que está haciendo negocio le ofrezca un sitio seguro, por la seguridad de su tarjeta de crédito.

Requisitos de compra adicionales - Después de recibir los objetos "gratuitos" o "a precios reducidos", los consumidores generalmente tienen que comprar otros productos al precio regular del club dentro de un período de tiempo específico.

Gastos de envío y manejo - Los gastos de envío y manejo también deben incluirse en el costo de la mercancía que usted pide. Algunos planes tasan los gastos de manejo y envío por artículo, no por pedido, lo cual puede incrementar el costo total considerablemente.

Si se suscribe, guarde las copias fechadas de todos los formularios que recibe y copias de cualquier formulario de "opción negativa" que usted devuelva al vendedor. Esta información puede ser valiosa si existe un problema.

DEVOLUCIÓN DEL FORMULARIO

Usted recibirá las últimas ofertas del club frecuentemente por correo aéreo o correo electrónico. Si usted no está interesado en la selección, devuelva el formulario anexo, de otra manera le enviarán la selección de forma automática. El club debe informar al consumidor que existen por lo menos dos métodos por medio de los que puede cancelar los bienes o servicios, uno de los cuales debe ser libre de gastos para el cliente.

CANCELACIÓN DE LA MEMBRESÍA

Usted debe cumplir con todos los requisitos del acuerdo antes de poder cancelar su membresía con el club. Una vez que haya cumplido con los requerimientos del club y desee terminar con su membresía al club, es mejor cancelarla por escrito. Guarde una copia de la carta de cancelación para sus archivos. La carta se debe enviar a la compañía por correo certificado, con acuse de recibo. De esta forma usted tendrá una prueba de que envió la notificación de cancelación y que el club la recibió.

COMPRAS POR INTERNET

Al comprar a través de la Internet, asegúrese de imprimir una copia de la orden de compra, el recibo o el número de confirmación. Además, solicite la dirección física de correo del club, el número telefónico y una copia de sus políticas de devoluciones y reembolsos. Un seguimiento o rastro de documentos ayuda a asegurar una solución más rápida y fácil.

USE UN NAVEGADOR SEGURO

Un navegador es el software que usted utiliza para explorar la Internet. Su navegador debe cumplir con los estándares de

seguridad industrial como el *Secure Electronic Transaction* (SET) (Transacción electrónica segura). Estos estándares encriptan o mezclan la información de compra que usted envía a través de Internet, garantizando la seguridad de su transacción. La mayoría de computadores vienen con un navegador seguro ya instalado.

Usted puede determinar si su navegador es seguro desde la ventana del navegador de la red. Seleccione la opción del menú "AYUDA" y luego seleccione "ACERCA DE". La ventana emergente de información mostrará el nivel de cifrado o codificación.

COMPRE CON COMPAÑÍAS QUE USTED CONOZCA

Cualquiera puede montar un negocio bajo casi cualquier nombre en la Internet. Si usted no conoce un negocio, busque una dirección física, un número telefónico y un correo electrónico. Contacte el negocio y pida un folleto o catálogo de mercancía y servicios. Solicite una copia de la política de reembolso y devolución. Contacte al *Better Business Bureau* y a la agencia de protección al consumidor en el estado donde está el negocio para conocer que tipo de registro de seguimiento tiene el negocio. Revise con el Secretario de Estado del estado donde está el negocio para saber si el negocio está registrado. Si está comprando un objeto de una subasta de Internet, revise las reacciones y clasificación del vendedor.

Antes de realizar una compra, asegúrese que conoce por lo que está pagando. Revise la descripción, información de precio y cualquier limitación sobre las compras. Por ejemplo, es posible que los bienes un estén disponibles para ser enviados fuera del país, puede haber un mínimo de cantidad que se debe ordenar; etc. Si es posible, compare la descripción con un modelo físico real del mismo objeto.

Revise la letra menuda y busque palabras como “restaurado”, “liquidación”, “descontinuado” o “marca inferior”.

Revise si el precio aparece en dólares americanos o en otra moneda. Revise los requisitos de impuestos o servicios sobre las compras, así como los costos de envío y manejo o porte.

Revise la política de privacidad de la compañía. La política debe decir qué información se colecta, cómo se utilizará y si la información se compartirá con otras personas.

Si tiene preguntas acerca del objeto o cualquiera de las tarifas o pólizas, envíe un correo electrónico o llame al vendedor.

Sea cauteloso con las ofertas “muestra gratuita”. Al solicitar la muestra gratuita, usted podría entrar en una obligación a largo plazo, incluyendo envíos mensuales de productos adicionales y cargos automáticos a su cuenta. No proporcione su tarjeta de crédito ni información de cuenta bancaria para recibir una muestra “gratuita”. Si en realidad es una oferta gratuita, el negocio no necesita su información de cuenta.

LUGARES DE SUBASTAS EN INTERNET

Comprar en un lugar de subasta en Internet no lo protege del fraude. De hecho, algunos sitios de subasta pueden ser totalmente fraudulentos. Compre únicamente en sitios que conozca o pueda verificar si son legítimos.

Al comprar en un sitio de subastas, usted siempre debe entender y seguir las guías del sitio. Salir del sitio para pagar por una compra lo pone en mayor riesgo de fraude y pérdida de dinero. Algunos vendedores o compradores ofrecerán realizar las transacciones directamente a través de su correo electrónico, por ejemplo, diciendo que su oferta ganó una

oferta “de segunda oportunidad”. Esta es una táctica con frecuencia utilizada por un estafador como intento de alejarlo de las garantías de protección del sito de Internet.

Tenga especial cuidado con compradores y vendedores fuera de los Estados Unidos. Gran cantidad del fraude reportado en estos sitios ocurre con transacciones extranjeras. Si usted pierde dinero en una estafa a través de Internet, prácticamente no tendrá oportunidad de recuperarlo, especialmente si el vendedor está en un país diferente.

Si tiene un problema con la compra de un sitio de subastas, contacte al vendedor a través del sistema de subasta del sitio. No se comunique “por fuera” del sitio ni por correo electrónico directo. Si usted no está satisfecho con la respuesta del vendedor, utilice el proceso de reclamación del sitio de subastas. Asegúrese de actuar dentro del marco de tiempo permitido por el sitio. No permita que el vendedor retrase todo hasta que la fecha límite del problema haya terminado. Si paga con tarjeta de crédito, también puede cuestionar los cargos con su compañía de tarjeta de crédito.

Al comprar a través de Internet, asegúrese de guardar una copia impresa de su orden de compra, recibo, o número de confirmación. Los vendedores de Internet comúnmente proporcionan números de seguimiento. Usted usualmente recibirá un número de seguimiento a través del correo electrónico. Guarde los mensajes de correo electrónico, recibos y números de seguimiento hasta que su mercancía llegue y esté satisfecho con esta. Además, solicite la dirección del correo físico del vendedor, el número telefónico, y una copia de sus políticas de reembolso y devolución. El rastro de documentos le ayudará a asegurar resoluciones más rápidas y fáciles.

La Ley federal de mercancía ordenada telefónicamente o por correo (*Federal Mail or Telephone Order Merchandise Rule*)

cubre compras realizadas a través de Internet. A menos que se indique de otra manera, esta norma requiere que:

- La mercancía debe ser enviada dentro de 30 días de completada la orden.
- La compañía debe notificarle si la mercancía no puede ser enviada dentro del marco de tiempo y darle una fecha de envío revisada y la oportunidad de cancelación para recibir un reembolso completo o aceptar la nueva fecha de envío.

GUÍA PARA EL PROPIETARIO Y EL ARRENDATARIO

ACUERDOS DE ALQUILER

Acuerdos de alquiler escritos

El acuerdo de alquiler escrito entre el propietario y el inquilino es un documento legal importante. Este acuerdo debe leerlo y comprenderlo antes de firmarlo. No debe confiar en afirmaciones orales contrarias a los términos del acuerdo de alquiler escrito. Si el acuerdo de alquiler es para un período de un año o más, esto debe estar por escrito.

Acuerdo de alquiler oral

Aunque no haya accedido a un acuerdo de alquiler escrito, puede haber un acuerdo de alquiler oral válido.

La mayoría de los acuerdos son más informales que los escritos.

Una tenencia de mes a mes no tiene que ir del primer día del mes hasta el primer día del mes siguiente. Puede ir de cualquier día específico del mes hasta un día anterior del mes

siguiente. Por ejemplo, el período de alquiler puede ir del día 15 de un mes hasta el día 14 del mes siguiente.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES LEGALES DEL PROPIETARIO Y EL INQUILINO

La ley de Idaho le otorga ciertos derechos y requiere que cumpla con ciertos deberes.

Posesión

Su derecho básico es el derecho a la posesión de la propiedad durante la duración del acuerdo de alquiler. Cuando expira un acuerdo de alquiler, el propietario tiene el derecho a la devolución de la propiedad. Si usted viola los términos del acuerdo de alquiler, como dejar de pagar el alquiler, el propietario puede tomar medidas para expulsarlo.

Entrada del propietario

El acuerdo de alquiler debe reservar al propietario el derecho a entrar en la propiedad para efectuar reparaciones, inspeccionar daños, mostrar la propiedad a compradores potenciales y mostrar la propiedad a potenciales inquilinos cuando se acerque el final del período de alquiler, siempre que tal entrada sea en un momento razonable y de manera adecuada.

Si el acuerdo de alquiler no incluye los derechos del propietario a entrar en la propiedad, el propietario debe notificarle a usted la necesidad de entrar, solicitando permiso para entrar de manera adecuada.

Depósitos de seguridad

Un propietario puede obligarlo a depositar una suma conocida como depósito de seguridad el cual cubre gastos diferentes al pago del alquiler. Si el depósito se puede usar

para el pago del alquiler, se debe indicar claramente en el acuerdo de alquiler y/o el recibo del depósito. El depósito de seguridad no se puede usar para cubrir el desgaste normal.

Si el propietario se ve obligado a usar el depósito de seguridad debe darle una declaración escrita donde describa el propósito para el que usó el dinero. La declaración y el resto del depósito, si queda, o el depósito completo, se lo debe devolver dentro de los veintiún (21) días a partir de su salida de la propiedad. Si usted y el propietario lo han acordado previamente, este período se puede alargar hasta treinta (30) días, pero no más.

Si el propietario se niega a cumplir las obligaciones acerca del depósito de seguridad, usted debe notificar al propietario primero, por escrito, sobre la infracción y exigir acatamiento. Al propietario se le deben permitir tres (3) días para devolver el depósito o proporcionar la declaración obligatoria. Si el propietario no cumple, usted puede entonces empezar un procedimiento legal para obligar al propietario a devolver el depósito de seguridad.

Cuidado de la propiedad

Usted tiene la responsabilidad de salvaguardar la propiedad alquilada y de procurar que no se deteriore. Usted es responsable y puede verse obligado a compensar al propietario de cualquier deterioro que ocurra debido a negligencia suya o de su familia o invitados. El propietario tiene la obligación de proporcionar una razonable protección ante el agua y otras inclemencias del tiempo y de proporcionar un lugar que no ofrezca peligro a la salud y seguridad del inquilino. El propietario tiene también el deber de instalar detectores de humo aprobados. El propietario que proporcione instalaciones eléctricas, de plomería, calefacción, ventilación o sanitarias, debe mantenerlas en buen estado de funcionamiento.

Pertenencias del inquilino

Cuando el acuerdo de alquiler expira, usted tiene derecho a retirar sus pertenencias personales siempre que al retirar esas pertenencias no se deteriore la propiedad.

Si usted deja pertenencias de valor después de desocupar la propiedad, el propietario no tiene derecho a disponer inmediatamente de esas pertenencias, sino que tiene la obligación de guardar razonablemente esas pertenencias hasta que usted las reclame o el propietario disponga de ellas según las leyes de propiedad abandonada no reclamada del estado de Idaho.

Pago del alquiler

El propietario tiene el derecho básico a recibir el pago del alquiler tal como se haya acordado. Si usted no paga el alquiler tal como se requiere en el acuerdo de alquiler, el propietario puede instruir un procedimiento legal para obtener la posesión de la propiedad, obtener daños y perjuicios como consecuencia de la falta de pago o ambos.

Incrementos en el alquiler

Sólo se puede aumentar el alquiler tras una notificación apropiada. En una tenencia mes a mes, se debe dar una notificación al menos quince (15) días antes del final del período y quince (15) días antes de la fecha en la que se hará efectivo el aumento de alquiler.

Cambios en los términos del acuerdo de alquiler

Los términos de un acuerdo de alquiler para un tiempo determinado (por ejemplo, un arrendamiento de seis meses) no se pueden cambiar a menos que usted y el propietario estén de acuerdo con los cambios propuestos. Tales cambios se deben hacer por escrito como modificación al acuerdo o

como un acuerdo de alquiler completamente nuevo.

En una tenencia mes a mes el propietario puede cambiar los términos del acuerdo de alquiler dándole una notificación de los cambios al menos quince (15) días antes del final del período y quince (15) días antes de que se hagan efectivos los cambios.

Terminación

Cuando un acuerdo de alquiler es para un determinado período de tiempo, no hay derecho legal a terminarlo antes de la expiración del acuerdo.

En general, una tenencia periódica, tal como una tenencia mes a mes, la puede terminar usted o el propietario a partir de la notificación escrita a la otra parte con un mes de antelación. Si usted no proporciona la notificación requerida antes de mudarse, el propietario tiene derecho a recuperar daños y perjuicios que usted debe pagar, lo que se traduce normalmente en el dinero del alquiler por el período en que el apartamento esté desocupado.

Recursos del inquilino

Usted no puede dejar de pagar la renta si el propietario no da mantenimiento a la propiedad.

Para exigirle al propietario que facilite los servicios necesarios, usted primero debe notificar al propietario por escrito, enumerando cada infracción y solicitando que se remedien. Se debe enviar personalmente, al propietario o al agente, una copia de esta notificación o por correo. Se le deben conceder tres (3) días al propietario para remediar la infracción. Si el propietario no cumple, el inquilino puede entonces instruir un proceso legal para exigir al propietario que remedie las infracciones. El procedimiento legal debe

prosperar rápidamente. El juicio se debe celebrar dentro de los doce (12) días desde que se emprende la demanda ante el tribunal, a menos que usted pida una fecha posterior. El propietario debe recibir una notificación de la acción por escrito mediante una copia de la citación y de la querella al menos con cinco (5) días de anticipación a la audiencia pública. Si usted prevalece, el juez le exigirá al propietario que cumpla con sus obligaciones y puede obligarle a pagar los costes del tribunal y los honorarios de su abogado.

Para mayor información acerca de las leyes del propietario y del inquilino, por favor revise el folleto *Guía para el propietario e inquilino*, disponible en sitio Internet del Fiscal general www.ag.idaho.gov. Podemos enviarle por correo un folleto impreso si así lo solicita. Llama a la División de Protección al Consumidor del Fiscal General al (208) 334-2424 o, al teléfono gratuito (800) 432-3545.

Manuales de protección al consumidor

Donaciones a instituciones benéficas

Foreclosure Prevention: A Workbook *

Guidelines for Motor Vehicle Advertising in Idaho *

Manual de protección al consumidor de Idaho

Ley del limón de Idaho

Seguridad en Internet

Guía del dueño y el inquilino

Construcción residencial

Manual para adultos mayores de 60 años

Service on an Idaho Nonprofit Board of Directors *

Solicitaciones Telefónicas

Manual del joven adulto

*Sólo en inglés

Los fondos para pagar esta publicación provinieron de subvenciones que obtuvo la División de Protección al Consumidor del Fiscal General. Los contribuyentes de impuestos no pagan por los esfuerzos de educación al consumidor del Fiscal General tales como la publicación de este folleto.

La División de Protección al Consumidor hace cumplir las leyes de protección al consumidor de Idaho, brinda información al público de asuntos del consumidor y ofrece un proceso de mediación de información para quejas particulares de consumidores.

Si usted tiene un problema o una pregunta como consumidor, favor de llamar al (208) 334-2424 ó gratis en Idaho al (800) 432-3545. Están disponibles el acceso TDD y los servicios de interpretación Language Line. La página de Internet del Fiscal General está disponible al www.ag.idaho.gov.

Última revisión 11/2014