

**Oficina del  
Fiscal General**

# **Manual de protección al consumidor de Idaho**

(Idaho Consumer Protection Manual)



**LAWRENCE WASDEN**  
FISCAL GENERAL  
700 West Jefferson Street  
Boise, Idaho 83720-0010  
[www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov)



## **Estado de Idaho Oficina del Fiscal General Lawrence Wasden**

Estimado residente de Idaho:

El fraude al consumidor es un problema muy serio en Idaho, pero, afortunadamente, por lo general se puede prevenir. Como Fiscal General, mi compromiso es trabajar con usted en la prevención del fraude. De igual modo, haré cumplir cabalmente las leyes de protección al consumidor de Idaho.

Sin costo alguno para el público, mi despacho publica el Manual de protección al consumidor de Idaho y otros manuales para educarle sobre temas relacionados con la protección al consumidor y ayudarle a entender sus derechos en caso de que sea víctima de fraude al consumidor. Si ha sido víctima de fraude, puede presentar una denuncia ante la División de Protección al Consumidor.

El formato de denuncia está disponible en mi sitio de Internet:  
[www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov)

Para solicitar que mi oficina le envíe un formulario de reclamo, llame a la línea gratuita (800) 432-3545 (en Idaho). En el área de Boise, llame al (208) 334-2424. Está disponible el servicio *TDD* (Dispositivo de telecomunicaciones para sordos). También contamos con los servicios de interpretación telefónica para los habitantes de Idaho que no hablen inglés.

Un consumidor informado es la mejor defensa de Idaho contra el fraude al consumidor.

**LAWRENCE WAsDEN**  
Fiscal General

# Tabla de contenido

<b>¿QUÉ ES LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?.....</b>	<b>1</b>
CÓMO CONTACTAR LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....	2
¿QUÉ HACE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR? .....	3
<i>Educación al consumidor</i> .....	3
<i>Mediación de reclamos</i> .....	4
<i>Litigios</i> .....	4
¿QUÉ NO HACE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?.....	5
<b>PROTÉJASE DE LOS FRAUDES AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>5</b>
REGLAS GENERALES .....	5
MANEJO DE PROBLEMAS.....	6
COMUNICARSE CON EL NEGOCIO O LA EMPRESA.....	6
<i>Llamar o visitar al negocio o la empresa</i> .....	7
<i>Escribir una carta a la empresa</i> .....	7
PRESENTAR UNA DENUNCIA O RECLAMO .....	8
DEMANDA PRIVADA – EL TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES .....	9
<b>CONTRATOS .....</b>	<b>9</b>
ANTES DE FIRMAR UN CONTRATO:.....	10
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON SU CONTRATO: .....	11
<b>VEHÍCULOS MOTORES .....</b>	<b>12</b>
COMPRAR UN AUTO NUEVO .....	12
COMPRAR UN AUTO USADO .....	13
LA LEY DEL LIMÓN DE IDAHO .....	15
REPARAR UN AUTO .....	16
<b>REPARACIÓN O REMODELACIÓN DE SU CASA .....</b>	<b>17</b>
CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL .....	17
REGISTRO DEL CONTRATISTA .....	17
AVISOS .....	18
CÓMO ELEGIR UN CONTRATISTA.....	19
LO QUE USTED DEBERÍA SABER SOBRE LA COBERTURA GENERAL DE SEGURO DEL CONTRATISTA.....	21
CONTRATO DE CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL O DE REMODELACIÓN ..	22
<i>Sugerencias para tener en cuenta antes de firmar un contrato</i> .....	22
QUÉ INFORMACIÓN DEBE GUARDAR EN UN ARCHIVO ACERCA DEL TRABAJO QUE LE ESTÁN REALIZANDO.....	23
QUÉ HACER CUANDO EL TRABAJO ESTÉ TERMINADO .....	24
QUÉ HACER SI TIENE UNA DENUNCIA O RECLAMO .....	25

<b>FIDEICOMISOS DE VIDA .....</b>	<b>25</b>
<b>PODER PARA TOMAR DECISIONES MÉDICAS .....</b>	<b>27</b>
<b>TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>27</b>
LAS LEYES PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADERO .....	27
<i>Regístrese para que lo cubra la ley para no recibir llamadas de telemercadeo .....</i>	<i>28</i>
<i>Cómo presentar una denuncia o reclamo .....</i>	<i>28</i>
LAS SOLICITACIONES TELEFÓNICAS .....	29
<i>Derechos del consumidor .....</i>	<i>29</i>
<i>Notificación de cancelación .....</i>	<i>30</i>
<i>Responsabilidades del telemercaderista .....</i>	<i>31</i>
<i>Actos ilegales .....</i>	<i>31</i>
EL ABULTAMIENTO “CRAMMING” .....	32
FAXES NO SOLICITADOS .....	33
SERVICIOS DE PAGO POR LLAMADA TELEFÓNICA, NÚMEROS 900 .....	34
<b>CHEQUES FALSOS .....</b>	<b>35</b>
SEÑALES DE ALERTA .....	36
SI RECIBE UN CHEQUE SOSPECHOSO .....	36
<b>PREMIOS GRATIS / CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO .....</b>	<b>37</b>
PREMIOS GRATIS .....	37
CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO .....	37
<b>LAS VENTAS PUERTA EN PUERTA .....</b>	<b>38</b>
<b>LOS ESQUEMAS DE PIRÁMIDE Y DE DISTRIBUCIÓN EN CADENA .....</b>	<b>39</b>
<b>PRÁCTICAS DE VENTAS .....</b>	<b>40</b>
LAS VENTAS POR REFERENCIA .....	40
LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS .....	41
LA OPCIÓN NEGATIVA .....	42
MERCADERÍA USADA .....	42
“RAIN CHECKS” (BOLETOS DE GARANTÍA DE PRECIO) .....	42
SISTEMA DE SEPARADO O APARTAR MERCANCIA .....	43
<b>CRÉDITO .....</b>	<b>43</b>
LAS COMPRAS A CRÉDITO .....	43
LEY DE PROTECCIÓN DE INFORMES DE CRÉDITO .....	45
REPORTES GRATUITOS DE CRÉDITO .....	46
LA REPARACIÓN DE CRÉDITO .....	47

FACTURACIÓN DE CRÉDITO JUSTA .....	47
VERACIDAD EN PRÉSTAMOS .....	47
<b>LA VERACIDAD EN ARRENDAMIENTO.....</b>	<b>48</b>
<b>LEY DE PROTECCIÓN A CONSUMIDORES DE EJECUCIONES HIPOTECARIAS.....</b>	<b>50</b>
<b>RIFAS, BINGOS Y SORTEOS PROMOCIONALES.....</b>	<b>50</b>
<b>INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA .....</b>	<b>51</b>
<b>SEGURIDAD EN INTERNET .....</b>	<b>53</b>
COMPRAS EN LÍNEA .....	53
<i>Utilice un navegador seguro .....</i>	<i>53</i>
<i>Compre con compañías que usted conoce.....</i>	<i>53</i>
<i>Guarde una copia impresa de su compra.....</i>	<i>54</i>
<i>Sitios de subastas en Internet .....</i>	<i>54</i>
CORREO ELECTRÓNICO.....	55
<i>Estafa de avance de dinero .....</i>	<i>55</i>
<i>Estafa de verificación o phishing .....</i>	<i>56</i>
"SPAM", CORREO NO DESEADO.....	56
SEGURIDAD INFANTIL.....	57

# ¿QUÉ ES LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?

La División de Protección al Consumidor forma parte de la Oficina del Fiscal General. La División de Protección al consumidor vigila la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Solicitación Telefónica del Estado de Idaho, la Ley de Pago por Llamada Telefónica, la Ley de Solicitaciones de Beneficencia de Idaho, la Ley de Competencia de Idaho y de los reglamentos similares del Estado de Idaho. Usted puede leer estas leyes y reglas en el sitio Internet del Fiscal general. El enlace directo es: [www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov).

La División de Protección al consumidor también ayuda a los consumidores y a las empresas a resolver conflictos.

En 1971 los legisladores de Idaho aprobaron la Ley de Protección al Consumidor para proteger a los consumidores y a las empresas de los métodos de competencia no equitativa y de las prácticas de comercio injustas o engañosas. La oficina del Fiscal General, autorizada por el poder legislativo, ha promulgado reglas para interpretar la Ley de Protección al Consumidor.

El Fiscal General vigila la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor por parte del Estado de Idaho. La División de Protección al Consumidor investiga las denuncias que tienen que ver con patrones actuales de actividad ilegal en industria y comercio, con énfasis en los más serios casos que tienen que ver con grandes daños a los consumidores de Idaho.

La Ley de Protección al Consumidor también permite a los consumidores buscar soluciones legales a través de demandas privadas.

La Ley de Protección al Consumidor provee incentivos para que los consumidores perjudicados por prácticas de comercio engañosas puedan procurar compensación. Una corte puede

incentivar al consumidor con: una recuperación mínima de \$1,000, la recuperación de los honorarios de los abogados, y a discreción del juez, los costos y daños y perjuicios punitivos al demostrar la violación de la Ley del Consumidor o de las reglas de Idaho promulgadas bajo esta ley y una pérdida para el consumidor.

La legislación de Idaho permite a los consumidores que tengan de 62 años en adelante o que estén discapacitados, recibir indemnizaciones adicionales de quien haya infringido la Ley de Protección al Consumidor. Consumidores de edad y discapacitados tienen derecho a recibir lo que sea mayor de \$15,000 o el triple de la suma de los daños concretos si el tribunal falla que: (1) el infractor sabía o debería saber que la víctima era una persona de edad o discapacitada, y (2) la conducta del infractor dio lugar a la pérdida o embargo del hogar de la persona de edad o discapacitada o a la pérdida de más de 25% del ingreso, dinero o fondo para el retiro de la víctima.

## **CÓMO CONTACTAR LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Usted puede llamar a la División de Protección al Consumidor, sin costo alguno desde cualquier lugar de Idaho. En el área de Boise, nuestro número es (208) 334-2424. Fuera del área de Boise, llame al (800) 432-3545.

La División de Protección al Consumidor está localizada cerca de la esquina de las calles 10 y Jefferson en el segundo piso, 954 W. Jefferson, Boise. Nuestro horario de atención es de 8 a.m. a 5 p.m. (hora montaña) de lunes a viernes.

Nuestra dirección de correo es:

Oficina del Fiscal General  
División de Protección al Consumidor  
PO Box 83720  
Boise, ID 83720-0010

Los consumidores pueden presentar una denuncia formal ante la División de Protección al Consumidor completando un formato de denuncia en el sitio de Internet del Fiscal General, [www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov). También pueden llamar a la División de Protección al Consumidor y solicitar que se les envíe el formato de denuncia por correo postal.

## **¿QUÉ HACE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?**

La División de Protección al Consumidor funciona en tres áreas para ayudar a proteger las personas y empresas de prácticas engañosas:

- Educación de los consumidores
- Mediación de reclamos
- Litigios

### **Educación al consumidor**

La División de Protección al Consumidor “ayuda a los consumidores de Idaho a ayudarse a sí mismos. Centramos nuestras metas educativas en:

- Enseñarles a los consumidores cómo prevenir un problema antes de que ocurra y
- Ayudar a los consumidores a saber cómo manejar un problema si éste ya ocurrió.

Para lograr estas metas, la División de Protección al Consumidor proporciona información al consumidor a través del sitio Internet del Fiscal General, patrocina anuncios de servicio público en la televisión y en la radio, publica folletos acerca de temas del consumidor, informa a los medios sobre estafas actuales y presenta programas sobre protección al consumidor a grupos comunitarios. Si desea programar una presentación educativa, por favor, llame a la División de Protección al Consumidor.



## **Mediación de reclamos**

La mediación depende de la cooperación voluntaria de ambas partes en una denuncia o reclamo – generalmente una empresa y un consumidor. El especialista de consumo de la División de Protección al Consumidor actúa como “intermediario” o conciliador entre las partes que puedan tener dificultad en comunicarse entre sí directamente. Debido al gran volumen de reclamos recibidos por la División de Protección al Consumidor, casi todo el proceso de mediación se realiza por correo. El especialista de consumo envía un reclamo escrito a la empresa junto con una carta solicitando una respuesta. Por lo general, la mediación resuelve las denuncias o reclamos del consumidor. Si la mediación no es exitosa, la persona que hace el reclamo puede optar por solicitar la asesoría de un abogado privado y seguir el proceso legal privado.

## **Litigios**

La División de Protección al Consumidor presenta demandas en representación del Estado de Idaho como lo ordene el Fiscal General en base a cada caso particular. Existen tres requerimientos estatutarios que deben cumplirse antes de que el Fiscal General pueda iniciar una demanda bajo la Ley:

- El Fiscal General debe tener razón para creer que una persona está utilizando, ha utilizado, o va a utilizar cualquier método, acto o práctica que constituya una violación de la Ley;
- El proceso judicial debe ser de interés público;<sup>1</sup> y
- Excepto en circunstancias limitadas, el Fiscal General debe haberle dado la oportunidad a la empresa o persona

---

<sup>1</sup> Algunos de los factores que el Fiscal General considera al tomar esta determinación son: 1) número potencial de víctimas (i.e., importancia estatal o regional); 2) monto en dólares implicadas; 3) lo ofensivo o indignante de los hechos; y 4) probabilidad de violaciones continuadas de la Ley sin intervención estatal.

de entrar en un Compromiso de Cumplimiento Voluntario o Juicio de Estipulación y Consentimiento.

Una vez que el Fiscal General determina que el litigio se justifica, el método utilizado para detener el hecho ilegal puede variar. El Fiscal General está autorizado a procurar entre otros, remedios, mandatos, restitución y penalidades civiles del tribunal.

## **¿QUÉ NO HACE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?**

La Oficina del Fiscal General no puede proveer asesoría legal u opiniones a personas o empresas. Existen hojas de consejos, folletos y declaraciones de prensa disponibles para el público, pero el único cliente de la División de Protección al Consumidor es el Estado de Idaho. La División de Protección al Consumidor sólo puede actuar a favor del interés público. No puede representar los intereses individuales.

## **PROTÉJASE DE LOS FRAUDES AL CONSUMIDOR**

### **REGLAS GENERALES**

Antes de realizar una compra mayor, le recomendamos que lea este folleto y siempre tenga en mente estos diez consejos de supervivencia para el consumidor:

1. Si parece demasiado bueno para ser verdad, seguramente lo es.
2. Lea. Pregunte. Compare precios. Conozca el mercado.
3. Insista en que todos los reclamos, promesas y garantías sean por escrito.
4. Nunca firme nada que no haya leído o no entienda.
5. Ya que en la mayoría de los casos usted no tiene derecho de cambiar de parecer luego de realizar una compra

mayor, cálmese o relájese por 24 horas antes de realizar una compra.

6. Nunca dé el número de su tarjeta de crédito o de su cuenta bancaria a un solicitador telefónico o de correo si usted no conoce o no confía en la empresa.
7. Obtenga presupuestos por escrito antes de ordenar cualquier reparación.
8. Sepa a quien llamar para solicitar ayuda. Contacte la *Better Business Bureau* local o a la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General.
9. Guarde las facturas, recibos, formularios de venta y garantías mientras siga siendo dueño del producto.
10. Recuerde, es su dinero. No se deje intimidar. Siempre puede llevar su negocio a otra parte.

## **MANEJO DE PROBLEMAS**

Si usted ya está implicado en una transacción que cree que viola la Ley de Protección al Consumidor, recoja toda su información escrita relacionada con el problema. Esto puede incluir anuncios, publicidad, folletos, contratos, cartas, garantías y otros documentos. Escriba una declaración breve sobre lo que le pasó a usted. Incluya el nombre de la empresa implicada, cuánto dinero ha pagado, cuánto debe todavía, con quién habló, cuándo tuvo lugar la transacción, nombres de testigos y otra información importante. Toda esta información que se describe a continuación será importante para usted al contactar comercios y negocios.

## **COMUNICARSE CON EL NEGOCIO O LA EMPRESA**

Muchos de los problemas de los consumidores pueden resolverse rápida y satisfactoriamente contactando al negocio o empresa directamente. Las siguientes sugerencias pueden hacer que su contacto con el negocio sea más eficaz y productivo:

## **Llamar o visitar al negocio o la empresa**

- Esté preparado con toda la información necesaria para explicar el problema.
- Hable con la persona que tenga autoridad para conceder la solución que usted desea y anote el nombre de dicha persona.
- Sea cortés pero firme.
- Manifieste el problema en forma concisa al igual que lo que desea se haga para resolverlo.
- Concluya la llamada con una reafirmación de lo que se acordó.
- Haga una nota escrita sobre la llamada.
- Escriba una carta para confirmar la conversación y el resultado de lo acordado.

## **Escribir una carta a la empresa**

- Escriba una carta de negocios ordenada, a máquina si es posible.
- Dirija la carta a la persona con la autoridad para conceder la solución que usted desea.
- Provea todos los hechos necesarios, incluyendo la identificación de los bienes, lo que ocurrió, sus intentos anteriores de conseguir satisfacción, la resolución que usted desea y cualquier consecuencia seria que usted haya sufrido a causa del problema.
- Mantenga un tono calmado y racional.
- Solicite acción específica para una fecha específica.
- Su carta no debe ser muy extensa.
- Incluya las copias (no los originales) de facturas, recibos, contratos u otra información útil.
- Haga una copia de su carta y guárdela.

- Envíe la carta por correo certificado, solicitando un recibo de entrega.

## **PRESENTAR UNA DENUNCIA O RECLAMO**

Si el negocio ha cometido hechos o prácticas falsas, desorientadoras, engañosas o poco escrupulosas, la División de Protección al Consumidor puede ayudarle. Usted debe contactar al negocio directamente y tratar de resolver su disputa antes de contactar la División de Protección al Consumidor.

Si su contacto con el negocio ha fracasado, usted puede presentar una denuncia ante la División de Protección al Consumidor. Usted puede presentar una denuncia en el sitio Internet del Fiscal General: [www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov) o puede llamar a la División de Protección al Consumidor para solicitar un formato de denuncia. Toda denuncia debe presentarse por escrito. La División de Protección al Consumidor no acepta denuncias verbales.

Suministre información específica sobre su denuncia. Incluya los detalles sobre representaciones que usted siente que son engañosas, desorientadoras o falsas. Indique qué tipo de solución usted desea por parte del negocio, tal como un intercambio, una reparación o un reembolso. Anexe copias de los papeles pertinentes tales como contratos, facturas, folletos y cheques cancelados. **No envíe documentos originales.** Asegúrese de firmar y ponerle fecha al formulario de reclamo antes de enviarlo a la División de Protección al Consumidor.

La División de Protección al Consumidor no le puede dar asesoría legal específica y no puede actuar como su abogado privado. Sin embargo, la División de Protección al Consumidor puede contactar por escrito al negocio y solicitar una respuesta a su reclamo. Por lo general esto tarda varias semanas y algunas veces puede tardar meses.

**NOTA:** A menos que usted nos pida que no contactemos al negocio, enviaremos su reclamo a la empresa de la que hizo la reclamación. Su

reclamo formará parte de los registros permanentes de la División de Protección al Consumidor y estará disponible al público según la Ley de Registros Públicos de Idaho.

## **DEMANDA PRIVADA – EL TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES**

Cada condado de Idaho tiene un tribunal de reclamos menores donde se pueden presentar denuncias por casos de hasta \$5,000 en contra de cualquier residente de Idaho. La denuncia debe ser registrada en el condado donde reside el acusado o en el condado en el que se presente la disputa. Aún siendo litigios oficiales de tribunal, los juicios de reclamos menores son diseñados para ser rápidos y algo informales – con el fin de proveer a las personas un método poco costoso para tratar reclamos menores. Información sobre como presentar o defender una demanda en los departamentos de reclamos menores de Idaho está disponible en la *Court Assistance Office* o, en línea en el sitio Internet [www.courtselfhelp.idaho.gov](http://www.courtselfhelp.idaho.gov).

No se permite que los abogados representen clientes en los tribunales de reclamos menores. Sin embargo, si usted decide o no presentar una demanda en el tribunal de reclamos menores, es prudente que solicite la asesoría de un abogado privado para saber cómo proceder con una demanda privada bajo la Ley de Protección al Consumidor.

## **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 en cuenta los siguientes puntos cuando esté considerando cualquier compra:

- En Idaho no existe el derecho de 3 días para cancelar. Excepto para las ventas de telemarketing y algunas de puerta a puerta, no existe un periodo 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 aparecer 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 este 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 engañado o traicionado, puede presentar una queja ante la Oficina del Fiscal General.
- Puede presentar una queja ante *Better Business Bureau* en [www.bbb.org](http://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](http://www.isb.idaho.gov).



# VEHÍCULOS MOTORES

## COMPRAR UN AUTO NUEVO

Antes de comenzar a comprar un auto nuevo, calcule cuánto puede pagar y no se extralimite. Al comprar un auto nuevo, siempre pregunte el precio verdadero del auto antes de permitir que le hablen sobre valores de intercambio y condiciones de crédito confusas. Negocie el precio de venta, el intercambio y el financiamiento **por separado**. Éstas son realmente tres transacciones diferentes. Es prudente conocer opciones de financiamiento alternas antes de tomar la decisión de comprar el auto a crédito.

Desconfíe de vendedores de autos que ajustan el cálculo de su auto de intercambio “*trade-in*” para “que la transacción le parezca mejor al banco”. Esta es una actividad ilegal diseñada para defraudar al banco al hacerle creer que el préstamo está bien afianzado cuando no es así. Si el vendedor le sugiere este tipo de transacción ilegal, aléjese. Si usted permite que le impliquen en este tipo de transacción ilegal seguramente terminará “hasta el cuello” y si no puede pagar las cuotas pueden tomar posesión de su auto y le exigirían pagar el balance restante y otros honorarios después de que vuelvan a vender el vehículo.

No permita que la presión, culpa o intimidación influyan en su decisión ni se apresure a comprar algo que no quiere o no necesita. Siempre es una buena idea comparar precios antes de tomar la decisión de comprar. Recuerde, una gran oferta hoy día seguramente también estará disponible mañana, la próxima semana, etc. Tómese uno o dos días antes de tomar una decisión final. Usted puede evitar el “remordimiento del comprador después del hecho” al ser un “comprador inteligente antes del hecho”.

Idaho no cuenta con un plazo para “arrepentirse” aplicable a la compra de autos. No cometa el error de pensar que puede comprar un auto y luego solicitar la anulación del contrato de

compra dentro de los tres (3) días laborables después de la compra si cambia de opinión.

Antes de la compra, lea y entienda la garantía del auto nuevo. La Comisión Federal de Comercio exige que la agencia otorgue todas las garantías disponibles antes de la venta. Antes de que le entreguen su auto nuevo, inspecciónelo. Si nota cualquier problema no acepte la entrega hasta que sea corregido. Sea desconfiado de promesas orales como “nos encargaremos de esos problemas cuando lo traiga para hacerle el primer servicio” porque son difíciles de probar y aplicar. Insista para que todas las promesas y garantías estén por escrito.

Algunas, pero no todas las agencias de automóviles de Idaho cobran un “cargo de documentación de la agencia” para completar el papeleo de la venta. Este “cargo de documentación de la agencia” no lo impone el Estado y es ilegal que una agencia cobre este cargo si no ha sido revelado de forma clara y concisa junto con el precio de venta anunciado.

## **COMPRAR UN AUTO USADO**

La Ley federal obliga a los vendedores de autos usados a desplegar una calcomanía de “Guía del Comprador” en cada auto usado. La Guía del Comprador le brinda información importante y sugerencias para considerar, incluyendo las siguientes:

- si el vehículo tiene garantía, qué protección específica proveerá el vendedor;
- si el vehículo no tiene garantía (“así como está”) o sólo garantías implícitas;
- usted debe solicitar que le permitan a un mecánico independiente inspeccionar el auto antes de comprarlo;
- que debe obtener todas las promesas por escrito; y
- cuáles son algunos de los principales problemas que le pueden ocurrir a cualquier auto.

Antes de comprar un auto usado, averigüe todo lo que pueda sobre la historia previa del auto y su mantenimiento. Revise una base de datos confiable para conocer la información acerca del historial del auto, como título de propiedad, daños, datos del odómetro. Recuerde, no hay ningún período de tres días para “calmarse” luego de comprar un auto nuevo o usado. Si un auto usado se vende “así como está” no existe ninguna garantía implícita o expresa. Si el vendedor hace promesas orales, asegúrese de que las haga por escrito en su “Guía del Comprador” antes de firmar. Asegúrese de guardar copias de todas las garantías, de otra manera, no tendrá ningún recurso contra el vendedor en el caso de que tenga problemas con el auto.

La Ley de Anti-Modificación de Odómetros se adoptó para proteger a los compradores de autos de las prácticas engañosas de ocultar el verdadero millaje de un auto al devolver o desconectar el odómetro. La ley también prohíbe el fraude de odómetro. Todo vendedor de vehículo de automotor debe proveer, en el momento de la venta, una declaración escrita que incluya la siguiente información:

- la lectura del odómetro en el momento de la transferencia;
- la fecha de la transferencia;
- el nombre, dirección y firma del vendedor;
- la marca, tipo de carrocería, año, modelo y número de identificación del vehículo;
- una declaración certificando que el vendedor cumple con la Ley de Información de Vehículos de Automotor y la ley de Ahorro de Costos de 1972 y que está consciente de su responsabilidad civil bajo esta provisión y
- si el vendedor tiene razón para creer que la lectura de millas del odómetro está incorrecta, la declaración informativa debe indicar que el millaje de recorrido actual es desconocido. El término “vendedor” incluye cualquier persona que transfiera un vehículo, sea por compra, regalo o cualquier otro medio.

## LA LEY DEL LIMÓN DE IDAHO

La Ley del Limón de Idaho, rige sobre los vehículos automotores sujetos a una garantía escrita del fabricante. Si su vehículo automotor resulta ser un “limón”, se obliga al fabricante del vehículo a reemplazarlo con otro comparable o reembolsarle el precio de compra, incluyendo el valor de cualquier intercambio que no exceda el ciento cinco por ciento (105%) del precio al detal sugerido por el fabricante. El fabricante puede deducir un cargo razonable por uso del vehículo.

Para que un vehículo automotor sea considerado un “limón”, debe tener un defecto que deteriora sustancialmente su uso, valor o seguridad y el fabricante, su agente o concesionario no han podido corregir el problema luego de un número razonable de intentos. El vehículo no se considera un “limón” si el problema ha sido causado por su abuso, negligencia o modificaciones o alteraciones no autorizadas del vehículo.

La ley presume que el fabricante realizó un número razonable de intentos por reparar el vehículo de automotor si dentro de los dos años siguientes a la recepción del vehículo o antes de 24,000 millas, (cualquiera que ocurra primero), se ha llevado el vehículo automotor al menos cuatro veces para la reparación del mismo problema o ha estado fuera de servicio durante 30 días laborables o más debido a reparaciones llevadas a cabo. Todavía puede presentar un reclamo por la ley del limón si la reparación ocurre después de las 24,000 millas o dos años pero antes de que se venza la garantía, si primero reportó la falta de conformidad del fabricante, agente o concesionario autorizado durante el período aplicable de garantía expresa del vehículo. Sin embargo, le será mucho más difícil probar este tipo de reclamo.

Para calificar de acuerdo a la Ley del Limón de Idaho, su vehículo automotor:

- se debe haber comprado o registrado en el Estado de Idaho;

- debe estar sujeto a una garantía aplicable por escrito del fabricante;
- debe ser un vehículo de motor con un peso de 12,000 libras o menos; y
- se debe utilizar normalmente para propósitos personales, familiares o de casa.

Si usted necesita que le hagan una reparación a su vehículo durante el período de garantía, siempre obtenga órdenes de reparación para todo trabajo de garantía realizado; esto le ayudará a guardar sus recursos legales bajo la Ley del Limón de Idaho. Solicite órdenes de reparación detalladas y mantenga un archivo de estas. Asegúrese de que dichas ordenes de reparación indiquen los días que el vehículo estuvo en el taller y que describan el (los) problema(s) en detalle, y que se utilice la misma descripción en la orden de reparación cada vez que el vehículo regresa por el mismo problema.

La ley del Limón de Idaho ofrece causa de acción privada. La Oficina del Fiscal general no representa a los consumidores con demandas de la Ley del Limón. Sin embargo, existe mayor información disponible en una publicación aparte, *Ley del Limón de Idaho*, disponible por parte de la División de Protección al Consumidor y en el sitio Internet del Fiscal General.

## **REPARAR UN AUTO**

Cuando usted le deja su auto a un mecánico para que le realice reparaciones, debe limitarle expresamente la cantidad de dinero que autoriza para reparaciones, mejoras o servicios. Es una práctica injusta y engañosa que el proveedor de reparaciones, mejoras o servicios exceda ese límite sin primero obtener su aprobación oral o consentimiento escrito.

Recuerde, sin embargo, que si usted solicita un estimado de costos de reparación, sólo es una aproximación de la cantidad que pueda implicar el trabajo de reparación. Cuando el trabajo se realiza, el costo puede ser mayor o menor al estimado. Si su carro

necesita reparaciones o mejoras no previstas que puedan aumentar irrazonablemente o sustancialmente el costo original estimado, el mecánico primero debe obtener su autorización oral o escrita antes de realizarla y luego cobrarle las reparaciones adicionales. Si el mecánico no obtiene su autorización por los costos adicionales de reparación, usted no está obligado legalmente a pagar los costos adicionales bajo la Ley de Protección al Consumidor y los reglamentos relacionados.

Si se instalaron piezas nuevas cuando se realizó el trabajo en su auto, usted tiene derecho a recibir las piezas viejas si así lo solicita, a menos que la reparación haya sido realizada bajo la garantía o si el precio de las piezas nuevas se redujo basándose en la falta de devolución de las piezas viejas.

Usted tiene derecho a recibir una factura detallada o una copia de la orden de trabajo si la solicita, a menos que haya acordado una facturación global por medio de un contrato.

## **REPARACIÓN O REMODELACIÓN DE SU CASA**

### **CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL**

Al seleccionar un contratista general para reparar o remodelar su casa, debe tener en cuenta varios aspectos.

### **REGISTRO DEL CONTRATISTA**

Según las leyes de Idaho, los contratistas deben registrarse ante *Idaho State Contractors Board* (la Junta de Contratistas del Estado de Idaho). Para verificar si un contratista que usted piensa contratar está registrado, llame a *Bureau of Occupational Licenses* (Oficina de Licencias Profesionales) al (208) 334-3233 o contacte a la Junta:

Idaho Contractors Board  
Idaho Bureau of Occupational Licenses  
700 West State Street  
PO Box 83720  
Boise, ID 83720-0063

Aunque los contratistas se deben registrar, es responsabilidad del consumidor informarse y averiguar lo necesario acerca de un contratista potencial antes de contratarlo. Debe decidir qué trabajo se va a realizar, qué se necesitará realmente para hacer el trabajo, cuánto está dispuesto a gastar, y qué tipo de profesional necesitará.

También debe tomar medidas preventivas para evitar muchas de las trampas más comunes en lo referente a construcción o remodelación. Las quejas más comunes de los consumidores están relacionadas con sobrecostos, incumplimiento en las fechas fijadas, y mano de obra deficiente. Es posible que algunas veces estos problemas no sean evidentes cuando el trabajo esté terminado, pero lo sorprenderán meses más adelante.

Para evitar errores y mal entendidos costosos con un contratista, tenga en cuenta la siguiente información.

## **AVISOS**

En Idaho, el contratista general debe dar al dueño de la vivienda o al comprador del bien inmueble, un documento de declaración, antes de aceptar un contrato que exceda los \$2,000. El documento de declaración debe informar al propietario de la vivienda o al comprador del bien inmueble que el dueño de la vivienda tiene derecho a:

- Solicitarle al contratista general obtener las renunciaciones a los derechos por parte de algunos subcontratistas que trabajen con el contratista general (pagadas por el contratista general);
- Pedirle al contratista general prueba del seguro de responsabilidad general y seguro de compensación de los

trabajadores, tal como lo exige la ley;

- Adquirir una póliza extendida del derecho de cobertura del seguro de propiedad; y
- Solicitar una fianza de caución o de seguridad (a expensas del propietario de la casa) por el valor del proyecto de construcción.

Al finalizar el proyecto, el contratista general debe entregarle al dueño de la vivienda o al comprador del bien inmueble una lista de todos los subcontratistas, los obreros y los proveedores de equipos rentados, contratados directamente o que trabajen para el contratista y que hayan realizado trabajo o proporcionado materiales por más de \$500 dólares. Dicha lista debe incluir los nombres de los negocios, las direcciones y los números telefónicos. La lista se debe entregar al propietario de la vivienda antes de cerrar el acuerdo de venta o antes de que el propietario de la vivienda entregue el último pago al contratista general.

## **CÓMO ELEGIR UN CONTRATISTA**

Seleccione a un contratista general con mucho cuidado y considere lo siguiente:

- Pida recomendaciones a sus amigos y familiares.
- Solicite al contratista general el nombre completo del negocio o de la compañía, la dirección y el teléfono y verifíquelos. No acepte el número de un apartado de correos o casilla postal.
- Verifique si el contratista está registrado con la *Idaho Contractors Board* (Junta de Contratistas del Estado de Idaho). Averigüe si el contratista ha estado sujeto a alguna acción disciplinaria por parte de la Junta.
- Consulte la *Better Business Bureau* (BBB) del área donde está ubicado el negocio del contratista o en Internet en: [www.bbb.org](http://www.bbb.org), para saber si se han presentado quejas o reclamos en contra de la compañía. Averigüe acerca de los casos no resueltos y por cuanto



tiempo la compañía contratista ha estado en el negocio bajo el nombre actual. Algunas de las compañías con menor reputación pueden cambiar los nombres con frecuencia para evitar ser localizadas.

- Revise los registros en el tribunal de magistrados (*Magistrate Court*) y el juzgado o tribunal del distrito (*District Court*) del condado, para revisar si se han presentado algunos reclamos o quejas en contra del contratista o de la compañía.
- Pregunte si el contratista es miembro de una asociación sindical o profesional que tenga un código de ética y un proceso para mediar en un conflicto, tal como la *Idaho Building Contractors Association*. Puede escribir a la *Idaho Building Contractors Association* al 6206 N. Discovery Way, Suite A, Boise ID 83713, o llamar al (208) 378-0101.
- Pida una lista de los clientes anteriores que puedan ser contactados para solicitar referencias acerca del trabajo general del contratista. Contáctelos para averiguar si están satisfechos con el contratista, si tuvieron algún problema y, de ser así, qué tipo de problema y si se resolvió a satisfacción del cliente.
- Compare los costos de construcción al obtener cotizaciones pormenorizadas o propuestas por escrito de varios contratistas. Cada cotización debe describir las mismas especificaciones de construcción, materiales y tiempo para completar el trabajo.
- Verifique los precios de los materiales de construcción que aparecen en la cotización, al contactar a las compañías que proveen materiales para construcción. También puede preguntar a la compañía proveedora acerca de negocios o transacciones previas con el contratista potencial.
- Evite los contratistas que lo presionen para que firme un contrato.

- No seleccione automáticamente al postor que le cobre menos.
- Tenga cuidado con:
  - Los contratistas desconocidos o foráneos que se transporten en camionetas, vehículos o camiones sin logotipos.
  - Vendedores de puerta en puerta y solicitadores telefónicos que le prometan trabajos rápidos y gangas respecto a los precios.
  - Organizaciones que ofrezcan una tarifa económica porque el “equipo ya está en el barrio o vecindario”.
  - Negocios que promocionen “ofertas especiales por inauguración”.
  - Contratistas que utilicen tácticas de presión, intimidación o amenazas para vender.

## **LO QUE USTED DEBERÍA SABER SOBRE LA COBERTURA GENERAL DE SEGURO DEL CONTRATISTA**

Solicite ver una copia del certificado de seguro del contratista general o el nombre del agente y de la agencia de seguros y verifique la cobertura. Los contratistas generales deben tener un seguro de daño a la propiedad para proteger a los clientes de las demandas si ocurre un accidente en la propiedad del cliente. Se solicita una póliza de responsabilidad general de al menos trescientos mil dólares (\$300,000) para cumplir con los requisitos de registro del contratista bajo la ley de Idaho. También se debe tener en cuenta la cobertura del seguro de compensación de los trabajadores para cubrir los daños potenciales que puedan ocurrir al trabajador. No haga negocios con ningún contratista general que no tenga esta cobertura.

## **CONTRATO DE CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL O DE REMODELACIÓN**

Un contrato de construcción residencial o de remodelación de una vivienda debe estar por escrito y debe incluir:

- La fecha del contrato.
- El nombre completo, dirección y teléfono del contratista general.
- Los nombres de los subcontratistas.
- Una descripción completa del trabajo que se va a realizar.
- El grado y la calidad de todos los materiales que se van a utilizar.
- Un acuerdo de la fecha de inicio y terminación.
- El costo total del proyecto.
- Una programación de los pagos que contenga la cantidad a pagar y la fecha de cada pago.
- Una copia de todas las garantías y condiciones.
- Documentos con los acuerdos financieros.

### **Sugerencias para tener en cuenta antes de firmar un contrato**

- Antes de firmar un contrato, es posible que desee consultar un abogado privado, porque, una vez firmado, el contrato controlará derechos legales en su relación con el contratista.
- Asegúrese de que el contrato contenga todos los términos del acuerdo y que haya leído y entendido todo lo que aparece en él.
- Guarde una copia legible firmada del contrato en un lugar seguro.

- Asegúrese de que todas las promesas verbales estén incluidas en el contrato escrito. Revise que los materiales que seleccionó sean los que usted quiere. Asegúrese de que el contrato incluya todo lo que usted considere importante para el trabajo.
- Evite sobrecargos al tomar decisiones acerca de la construcción después de que ésta se haya comenzado.
- Si necesita un préstamo para financiar el trabajo a realizar en su casa, añada una cláusula a su contrato en la que se indique que será válido sólo si obtiene la financiación.
- No acuerde entregar una cuota inicial grande. Los pagos se deberán hacer de acuerdo al progreso del trabajo. Usted debe incluir una disposición en el contrato que le permita retener una cierta cantidad de dinero, por lo menos el diez por ciento (10%) hasta que el trabajo esté terminado satisfactoriamente.
- Nunca firme un contrato parcialmente en blanco. Llene o dibuje una línea en cualquier espacio en blanco.
- Si tiene alguna pregunta acerca del contrato o no entiende alguno de los términos, pregunte antes de firmarlo.
- Si usted firma un contrato de remodelación de su casa por más de \$25, usted cuenta con tres días para cancelar el contrato, como aparece bajo la sección ventas puerta a puerta de este manual.

## **QUÉ INFORMACIÓN DEBE GUARDAR EN UN ARCHIVO ACERCA DEL TRABAJO QUE LE ESTÁN REALIZANDO**

Usted debe guardar un archivo con todos los papeles relacionados con el trabajo de construcción residencial o de remodelación, que incluya:

- El contrato y cualquier orden de cambio.

- Los planos y las especificaciones.
- Las facturas y las cuentas.
- Los cheques pagados.
- Las cartas, notas y correspondencia con el contratista general.
- Anulaciones de embargos por los subcontratistas y de los proveedores de materiales.
- Una hoja de registro de cada subcontratista, que contenga el trabajo realizado y la duración del trabajo.

## **QUÉ HACER CUANDO EL TRABAJO ESTÉ TERMINADO**

- Revise cuidadosamente todo el trabajo antes de realizar el último pago.
- Revise todo el proyecto con el contratista general.
- Señale de inmediato cualquier defecto y asegúrese que sea corregido.
- Solicite al contratista general que le entregue una Declaración jurada de la terminación al finalizar el trabajo.
- No firme ningún certificado de terminación hasta que el departamento de inspección de construcciones del condado o de la ciudad (*city/county building inspection department*) certifique que se realizó todo el trabajo de acuerdo con los códigos de estándares, y que tenga prueba de que se les ha pagado todo a los subcontratistas y que usted esté completamente satisfecho con el trabajo.
- Retenga el porcentaje acordado en el contrato hasta que: el trabajo esté terminado, usted esté satisfecho con el trabajo realizado y tenga prueba de que se les ha pagado a todos los subcontratistas y empleados.

## **QUÉ HACER SI TIENE UNA DENUNCIA O RECLAMO**

El primer paso es hablar con el contratista. Hable con el director o con el dueño acerca del problema, y luego envíe una carta certificada en la que confirme los detalles de la conversación. Guarde el registro de todas las conversaciones que tenga con el contratista y de cualquier carta que le envíe o reciba del contratista. Si el contacto directo con el contratista no resuelve el problema, presente una queja ante la Oficina de Licencias Profesionales (*Bureau of Occupational Licenses*) en:

Idaho Bureau of Occupational Licenses  
700 West State Street  
PO Box 83720  
Boise, ID 83720-0063

También puede presentar una queja en línea en: [www.ibol.idaho.gov](http://www.ibol.idaho.gov) o llamar al (208) 334-3233 para recibir mayor información.

## **FIDEICOMISOS DE VIDA**

Los fideicomisos de vida no son para todos. Sin embargo, pueden ser una herramienta de planificación de bienes si sus posesiones lo justifican. Los fideicomisos de vida se promocionan frecuentemente como una manera de proteger los bienes de un tribunal testamentario, pero para la mayoría de las personas un tribunal testamentario es un proceso relativamente rápido y poco costoso.

Debido a que la venta de fideicomisos de vida no está regulada en Idaho, muchos de los que venden fideicomisos de vida no están suficientemente informados como para aconsejar a los consumidores sobre asuntos concernientes a fideicomisos de vida y planificación de bienes. Los ciudadanos de edad son blanco frecuente de quienes venden paquetes de fideicomisos de vida.

Un reclamo frecuente de los consumidores que han comprado fideicomisos de vida es que luego de pagar una cantidad sustancial por los documentos del fideicomiso, se les deja sin orientación o ayuda para financiar el fideicomiso. Sin un financiamiento apropiado, el fideicomiso es ineficaz y en el caso de muerte, los bienes del consumidor tendrán que pasar por el tribunal testamentario. En ese caso, los herederos pueden experimentar frustración y tener mayores gastos al tratar de desenredar los bienes del difunto.

Otros reclamos contra los vendedores de fideicomisos de vida incluyen:

- exageración del tiempo, costo y complejidad implicados en el proceso del tribunal testamentario;
- falsa seguridad de que los bienes de un fideicomiso viviente no pueden ser sujetos a acreedores;
- falsa seguridad de que los ingresos de fideicomisos en Idaho, elaborados de acuerdo a leyes de otros estados, están exentos del impuesto de Idaho;
- el uso engañoso de los bienes de personas ricas y famosas como ejemplos para ilustrar los beneficios de fideicomisos de vida cuando, en realidad, los bienes de un consumidor común no se pueden comparar razonablemente con tales ejemplos y
- las representaciones engañosas en cuanto a la posibilidad del consumidor para controlar los bienes colocados en un fideicomiso viviente.

Si usted tiene inquietudes en cuanto a asuntos de planificación de bienes, contacte su abogado, contador o planificador de impuestos para saber cuáles herramientas de planificación cubren mejor sus necesidades.

## **PODER PARA TOMAR DECISIONES MÉDICAS**

Los poderes para tomar decisiones médicas ofrecen dirección acerca de cómo se debe proveer o impedir un tratamiento médico si la persona que hace el testamento no puede comunicar su voluntad a causa de enfermedad o accidente.

Los formatos de poderes para tomar decisiones médicas están disponibles en la Oficina del Fiscal General en [www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov).

El Estado de Idaho mantiene un registro con directrices de atención de salud en la Oficina de la Secretaría de Estado de Idaho. Los consumidores de Idaho pueden registrar sus fideicomisos de vida y poderes para tomar decisiones médicas al pagar cierta cantidad de dinero. En caso de emergencia, los consumidores podrán tener acceso a sus documentos registrados desde diferentes lugares.

Por lo general este tipo de poder se vende como parte de un plan de fideicomiso de vida. Los consumidores deben sospechar o tener cuidado con los vendedores que tratan de indicar que estos poderes justifican los altos costos de los planes o paquetes de los fideicomisos de vida.

Para determinar qué plan es mejor para usted, el Fiscal General insiste e invita a los consumidores a que busquen el consejo o las recomendaciones de profesionales.

## **TELECOMUNICACIONES**

### **LAS LEYES PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADERO**

La ley de Idaho para no recibir llamadas de telemarketing ayuda a los consumidores de Idaho a reducir el número de llamadas de telemarketing no deseadas. Bajo la ley de Idaho, es ilegal que los



representantes de telemarketing llamen a los números telefónicos registrados en la Lista nacional para no recibir llamadas de telemarketing.

La ley Nacional para no recibir llamadas de telemarketing funciona de manera similar a la ley de Idaho para no recibir llamadas de telemarketing. Los representantes de telemarketing no pueden llamar a los números telefónicos registrados. Un telemarketerista que llame a uno de los números registrados puede enfrentar una acción en la corte y castigos civiles bajo la ley estatal y federal.

### **Regístrese para que lo cubra la ley para no recibir llamadas de telemarketing**

La (FTC) *Federal Trade Commission* (Comisión Federal de comercio) administra el Registro nacional para no recibir llamadas de telemarketing.

El Fiscal General invita a los habitantes de Idaho que no deseen recibir solicitudes telefónicas a que registren sus números telefónicos residenciales y móviles en estas listas. El registro es gratuito.

Usted puede registrar su(s) número(s) telefónico(s) residencial y móvil en el Registro nacional para no recibir llamadas de telemarketing al ingresar al registro en línea de la FTC en [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov) o al llamar al (888) 382-1222. Al inscribirse en el registro de la FTC, sus números telefónicos quedan cubiertos por las dos leyes la ley estatal y la ley federal para no recibir llamadas de telemarketing. Para su comodidad, en el sitio Internet del Fiscal General existe un enlace al sitio de registro de la FTC.

### **Cómo presentar una denuncia o reclamo**

Si ha estado registrado en la lista nacional para no recibir llamadas de telemarketing por al menos tres meses y recibe una llamada de telemarketing, usted puede presentar una denuncia o

reclamo sobre el telemercaderista ante la oficina del Fiscal General y ante la FTC. La información acerca de cómo presentar una denuncia o reclamo sobre la ley de Idaho para no recibir llamadas de telemercadeo está disponible en el sitio Internet del Fiscal General. Una llamada de telemercadeo se define como una llamada telefónica no solicitada de parte de alguien con quien usted no tiene una relación de negocios (con quien no ha realizado ninguna transacción dentro de un período de 18 meses y/o no ha averiguado sobre los productos o servicios de la persona que llama dentro de un período de 3 meses), y cuyo propósito final al llamar es vender productos o servicios. Ejemplos de llamadas telefónicas no solicitadas que están exentas de la Ley para no recibir llamadas de telemercadeo incluyen: solicitudes de donaciones para causas políticas o benéficas, solicitudes de apoyo político, encuestas/votaciones/investigaciones y recaudación de deudas.

## **LAS SOLICITACIONES TELEFÓNICAS**

Mientras que muchos representantes de telemercadeo hacen negocios legítimos, muchas personas reportan engaños por parte de representantes de telemercadeo. Como respuesta, la legislatura promulgó la ley de solicitud telefónica de Idaho (*Idaho Telephone Solicitation Act.*) Esta ley les brinda a los consumidores ciertos derechos e impone deberes específicos a los solicitadores telefónicos. Esta ley está diseñada para salvaguardar al público del engaño y problemas financieros.

La mejor forma para combatir a los representantes de telemercadeo engañosos es estar informado. Dedique tiempo para investigar un negocio y para considerar cuidadosamente una compra antes de realizarla.

### **Derechos del consumidor**

Bajo la ley de solicitud telefónica (*Telephone Solicitation Act*), en la mayoría de situaciones los consumidores tienen derecho a:

- Recibir confirmación escrita de cualquier compra de bienes o servicios realizada durante el transcurso de una llamada,
- Solicitar y recibir una factura pormenorizada de los bienes y servicios comprados,
- Cancelar cualquier compra realizada por teléfono, sin compromiso alguno, hasta el tercer (3) día hábil después de recibir la confirmación escrita, y
- Presentar una demanda contra el telemercaderista que lo comprometió utilizando tácticas de venta ilusorias y/o engañosas durante una llamada de negocios no solicitada.

### **Notificación de cancelación**

Como ya se mencionó, un consumidor puede cancelar una transacción de venta telefónica sin multa u obligación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que el consumidor recibe la confirmación escrita de la compra.

El negocio debe devolver los pagos realizados por el consumidor dentro de los diez (10) días hábiles después de recibir la notificación de cancelación.

Cuando un consumidor cancela una transacción, el consumidor debe devolver los bienes al negocio dentro de los 21 días siguientes a la fecha en la que se recibe el reembolso.

Para cancelar la transacción, el consumidor debe depositar en el correo o enviar una notificación de cancelación escrita, firmada y fechada. Esto lo debe hacer máximo antes de la medianoche del tercer día hábil después de recibir la confirmación escrita de la compra.

Contacte al negocio para obtener la dirección de correo del remitente si el negocio no la ha brindado claramente.

## **Responsabilidades del telemercaderista**

- Los representantes de telemercadeo deben decir claramente que están realizando una llamada de ventas.
- Un telemercaderista debe identificar claramente la compañía y la naturaleza del producto o servicio que ofrece para la venta.
- Si la llamada tiene que ver con una promoción de premio, el telemercaderista debe explicar que “no se necesita realizar ninguna compra o pago para ganar”. (Esto se debe explicar claramente al consumidor antes o al realizar la descripción del premio).
- Si el consumidor así lo solicita, los representantes de telemercadeo deben revelar el número de registro de telemercadeo asignado por la Oficina del Fiscal General de Idaho. El tener el número de registro no indica que la Oficina del Fiscal General respalde el negocio, se da simplemente para tener una referencia y mantener un registro.
- Los representantes de telemercadeo están limitados a realizar llamadas telefónicas entre las 8 a.m. y las 9 p.m. Pueden llamar los siete días de la semana y los días festivos.

## **Actos ilegales**

Es ilegal que un solicitador telefónico:

- Intimide o acose a alguna persona en términos de una solicitud telefónica,
- No cuelgue y no deje libre la línea telefónica del consumidor de inmediato si así lo solicita el consumidor,
- Describa engañosamente el precio, calidad o disponibilidad de los bienes y servicios que ofrece para la compra,

- Utilice cualquier dispositivo o método que pueda bloquear el número telefónico o engañe al receptor de la llamada con la identidad del solicitador en un dispositivo de identificación de llamadas (NOTA: según la ubicación, algunos números telefónicos pueden aparecer como “no disponibles” o “fuera del área”),
- Publica, represente o indique que tiene la aprobación o respaldo de cualquier oficina o agencia gubernamental a menos que así sea. (Sería buena idea que los consumidores verifiquen dicha información directamente con la agencia gubernamental antes de realizar una compra con la organización.)

**La Oficina del Fiscal General no respalda empresas ni llamadas de telemarketing.** Si un telemarketerista indica que la Oficina del Fiscal ha respaldado a un telemarketerista o sus productos, el consumidor debe considerarlo una declaración falsa y reportarlo al Fiscal General.

## **EL ABULTAMIENTO “CRAMMING”**

Abultar es el término utilizado para describir el hecho de agregar cargos a la cuenta telefónica de un consumidor por servicios no autorizados a sabiendas tales como servicios de correo de voz, servicios #800 o tarjetas de llamada.

El abultamiento, *cramming*, es una violación de la Ley de Protección al Consumidor de Idaho. También lo prohíben las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (*sigla en inglés FCC*).

Para asegurarse que no le estén cargando tarifas extras que no le corresponden o servicios que usted no ordenó, verifique mes a mes cada página de su factura telefónica.

Si usted es víctima de abultamiento, puede seguir los siguientes pasos.

Primero, notifique a su empresa telefónica local e infórmele que disputará los cargos no autorizados.

Segundo, contacte a la empresa que colocó los cargos en su cuenta y solicítele que retire todos los cargos. El nombre de cada proveedor de servicios y su número telefónico sin cargos deben estar listados en su cuenta telefónica.

Finalmente, puede presentar una denuncia con la División de Protección al Consumidor contra la empresa que colocó los cargos en su cuenta. Puede que también desee presentar una denuncia ante la FCC y la Comisión de Servicios Públicos de Idaho.

## **FAXES NO SOLICITADOS**

**La publicidad a través de los faxes no solicitados es ilegal en Idaho.** Los negocios y las residencias reciben todos los días publicidad no solicitada a través de las máquinas de fax. Con frecuencia la publicidad la hace en forma de “ráfaga de faxes” una tercera parte (compañías de mercadeo). Para ayudarle a limitar el número de faxes no solicitados que usted recibe, puede considerar las siguientes opciones:

Si recibe faxes a través de su computador, puede instalar un programa de filtro que evite que le lleguen faxes no solicitados.

Desconecte la máquina de fax cuando no esté en uso. Si su número telefónico es diferente al número de fax, puede inhabilitar su máquina de fax cuando no vaya a enviar o espere recibir un fax.

Usted cuenta con un derecho privado de entablar una demanda por violación de la Ley federal telefónica de protección al consumidor, 47 USC 227. Para recibir información adicional sobre cómo presentar una demanda contra quien envía los faxes, contacte un abogado privado.

Usted puede presentar una queja ante la División de protección al consumidor de la Oficina del Fiscal General o ante la Comisión Federal de Comunicaciones (*FCC*).

## **SERVICIOS DE PAGO POR LLAMADA TELEFÓNICA, NÚMEROS 900.**

La mayoría de las llamadas a los números “900” varían desde unos pocos dólares hasta \$50 o más por minuto. La ley federal requiere que los anuncios publicitarios incluyan el valor por minuto o tarifa mínima. Al realizar una llamada a un número “900” debe escucharse un mensaje introductorio que describa el servicio y el costo de la llamada.

Revise siempre su factura telefónica para ver si tiene cargos por llamadas a números “900”. Cada cargo debe incluir la fecha, hora y si es facturado por minuto, la duración de la llamada. También debe incluir un número local o gratuito para llamar a averiguar sobre los cargos de pago por llamada.

Si encuentra un error en su factura, siga las instrucciones de su estado de cuenta. Ellos le dirán a quién llamar o escribir para discutir sobre los cargos. Usted debe notificar a la compañía que aparece en la factura dentro de sesenta (60) días después de la fecha en que se envió el primer estado de cuenta con el error.

Su compañía de teléfonos no puede desconectar su teléfono por falta de pago de estos cargos “900”. Para obtener información relacionada con la política de los portadores de larga distancia, llame al portador o la Comisión de Servicios Públicos de Idaho.

La Ley de Pago Por Llamada Telefónica exige que se revelen totalmente los costos de cada llamada “900” mayores de \$2.00.

Además, la Ley exige una “preinscripción o acuerdo comparable” por parte de la persona que llama antes de poder cobrar por llamadas de entretenimiento para adultos. Una preinscripción o acuerdo comparable es:

1. un acuerdo contractual escrito entre un proveedor de información y una persona legalmente competente que se ejecuta con el solo propósito de acordar la compra de servicios de pago por llamada telefónica; o
2. La revelación de un crédito preexistente, cuenta prepagada, débito, cargo o número de tarjeta de llamada, junto con una autorización para facturar ese número.

Usted no tiene que pagar la factura si se violan estos requerimientos. Además, el violador está sujeto a penalidades civiles. La Ley de Pago por Llamada Telefónica de Idaho también le otorga al Fiscal General poderes para que aplique la ley.

## **CHEQUES FALSOS**

En los dos últimos años, la Oficina del Fiscal general ha notado un aumento significativo en fraude relacionado con cheques falsos. Los consumidores han recibido cheques falsos relacionados con promociones y estafas con loterías, premios, reembolsos de impuestos, becas del gobierno y servicios de “compras misteriosas”.

También hemos encontrado instancias en las que un consumidor recibió un cheque falso como pago por un objeto vendido a través de un anuncio clasificado o un sitio de subastas en Internet. En esta versión de fraude con cheque falso, el pago es usualmente por una cantidad mayor al precio estipulado. Cuando el vendedor contacta al comprador acerca del sobrepago, el comprador dirá por lo general que se equivocó en la cantidad, indica que él confía en el vendedor y anima al vendedor a cambiar el cheque, guardar la cantidad adeudada y enviar al comprador un cheque personal por diferencia.

También son comunes los engaños por lotería internacional fraudulenta que tienen que ver con cheques falsos. En este engaño, usted recibirá una carta notificándole que ganó una lotería en un país extranjero, con frecuencia, Canadá. La carta



incluirá un cheque por unos pocos miles de dólares e instrucciones que usted deberá cambiar el cheque y enviar otro cheque por una cantidad menor para cubrir los costos de honorarios por impuestos legales u otros gastos. Una vez que se reciba su cheque, las promesas de la carta, se le enviarán las ganancias totales de la lotería.

En todas estas variaciones, el cheque que usted recibe, sin importar que tan real parezca, resultará falso. El hecho de que un banco cambie un cheque, o lo acepte como depósito no significa que el cheque es válido. Con frecuencia pueden pasar varias semanas para que un experto en seguridad determine que un cheque es falso.

Los cheques falsos son ilegales. Si usted cambia un cheque y resulta ser falso, usted tendrá que devolver el dinero al banco. Si envía dinero a un estafador, es casi seguro que a usted nunca le devuelvan su dinero.

## **SEÑALES DE ALERTA**

Sospeche de los cheques que no esperaba recibir o de cheques con cantidades mayores a la esperada. Nadie le envía dinero de la nada sin esperar conseguir dinero a cambio. Sospeche igualmente de giros postales inesperados.

## **SI RECIBE UN CHEQUE SOSPECHOSO**

Si recibe un cheque sospechoso, debe destruirlo. Si desea enviarlo a la Oficina del Fiscal General, siempre agradecemos cualquier información que nos ayude a advertir a los habitantes de Idaho sobre engaños activos. No obstante, por favor, entienda que la mayoría de cheques falsos vienen de países extranjeros, y no podemos hacer seguimiento a los remitentes. La *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) envía alertas cuando los bancos reportan que han recibido un cheque falso. La dirección de Internet es [www.fdic.gov](http://www.fdic.gov).

## **PREMIOS GRATIS / CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO**

### **PREMIOS GRATIS**

Las promociones de "premios" son ilegales en Idaho si requieren algún tipo de compra o pago similar para poder participar. Incluso si no se requiere ningún tipo de compra o pago, la ley de Idaho establece que las promociones de "premios" o las sollicitaciones no deben ser engañosas u ocultar las oportunidades que se tienen de ganar o el valor de los premios.

Si usted recibe una promoción de "premios" o una oferta en la que ha ganado algo y le solicitan el número de una tarjeta de crédito o el pago de una cuota para recibir el premio, lo mejor que puede hacer es simplemente botar la sollicitación a la basura. Si la oferta se la hacen a través del teléfono, simplemente cuelgue.

### **CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO**

Es probable que usted haya recibido certificados por correo en los que lo felicitan como el "gran" ganador de un premio en una oferta promocional. Sin embargo, las ofertas promocionales sólo buscan arrastrarlo, correo tras correo, para que usted compre productos o pague dinero para reclamar su premio. Antes de responder a una oferta promocional en la que usted ha ganado, considere los siguientes puntos:

- Muchas de estas promociones son fraudulentas y usted no recibirá los premios prometidos ni dinero ni mercancía.
- Los premios (joyas, relojes, joyería, etc.) pueden valer mucho menos de lo que aparece en las promociones.
- Nunca llame a un número 900 para reclamar un premio. A usted le cargaran una tarifa bastante alta por cada minuto de su llamada telefónica y los promotores harán que usted se demore en el teléfono ¡todo lo posible!

- Nunca pague el porte de correo, cuotas de procesamiento o impuestos por esas ofertas promocionales. Lo que usted pague siempre será más que el tan nombrado premio gratis.
- Nunca proporcione el número de su tarjeta de crédito, su número de seguro social ni su número de cuenta del banco.
- ¡Un verdadero premio no necesita que usted de nada!

Las personas muy ingenuas han perdido cantidades de dólares al creer simplemente que les van a enviar una enorme cantidad de dinero por correo muy pronto.

Si desea que el correo que le llega a su casa se reduzca usted puede:

- Destruir y botar a la basura los correos promocionales sospechosos. Cuando usted participa en esas promociones, su dirección la venden a más solicitadores de correo.
- Escriba a la *Direct Marketing Association*:

Direct Marketing Association  
1615 L Street  
Washington, DC 20036

Pídales que borren su nombre y dirección de las listas. Incluya un cheque por \$1.00 a nombre de “*Mail Preference Service*”.

## **LAS VENTAS PUERTA EN PUERTA**

Las Reglas de Protección al Consumidor de Idaho protegen a los consumidores de vendedores puerta en puerta que utilizan tácticas engañosas y de presión.

Si usted hace una compra de \$25.00 o más a un vendedor puerta en puerta por algo personal, para su casa o familia, el vendedor

debe entregarle una notificación escrita indicando el período de gracia de tres días hábiles en los cuales usted puede cancelar la compra. El vendedor debe entregarle un contrato o recibo por su compra y dos copias del formulario de notificación de cancelación. Usted puede cancelar su compra al firmar y fechar una copia del formulario y enviarla por correo o entregarla al vendedor dentro del período de tres días. Guarde una copia para sus archivos.

El vendedor debe, dentro de los diez días después de su cancelación, reembolsarle el dinero, devolver cualquier intercambio que haya entregado, cancelar cualquier contrato que usted haya firmado, e informarle cuándo o cómo debe devolver la mercancía.

Usted tiene estos derechos aunque el vendedor no le haya entregado los formularios de notificación de cancelación. Si no le entregaron estos formularios, usted puede cancelar su compra escribiéndole una carta al vendedor dentro de los tres días hábiles después de realizada la transacción, indicando su deseo de cancelar. Es una buena idea enviar la carta por correo certificado con recibo de entrega y guardar una copia para sus archivos.

Si utilizó crédito para adquirir la compra o los servicios del vendedor puerta en puerta, el Código de Crédito de Idaho le otorga tres días hábiles para cancelar la compra sin importar el precio. El derecho de cancelación de tres días no se aplica si la venta se realiza completamente por correo, si usted negoció o colocó el pedido en el negocio del vendedor o si la venta está relacionada con inmuebles, seguros o fianzas.

## **LOS ESQUEMAS DE PIRÁMIDE Y DE DISTRIBUCIÓN EN CADENA**

El mercadeo de pirámide es inherentemente fraudulento debido a la imposibilidad matemática de que los compradores referidos logren los niveles de ingresos prometidos.

Los esquemas de pirámide van desde la simple carta en cadena que solicita a los participantes enviar dinero a las personas nombradas en la carta de invitación a tipos más sofisticados de distribución en cadena que ofrecen pagar un premio a los consumidores que impliquen a otros en el esquema. La ley de Idaho define a los esquemas de distribución en cadena y de pirámide como planes u operaciones donde una persona da consideración por la oportunidad de recibir consideración, derivada principalmente de la introducción de cualquier otra persona para participar en el plan u operación en lugar de la venta de bienes, servicios u otras propiedades intangibles por la persona u otras personas introducidas al plan u operación. Un esquema de distribución en cadena funciona de manera similar. La ganancia financiera se realiza a través del reclutamiento de otros participantes.

Los esquemas de distribución de pirámide quebrantan la Ley de Protección al Consumidor y la ley criminal de Idaho. Los participantes en los esquemas de pirámide pueden enfrentar cargos criminales por crímenes y penalidades monetarias. Los esquemas de distribución en cadena quebrantan la Ley de Protección al Consumidor.

## **PRÁCTICAS DE VENTAS**

### **LAS VENTAS POR REFERENCIA**

Si un comerciante ofrece una reducción en el precio de compra a cambio de reclutar compradores adicionales, esto se conoce como venta por referencia. Es injusto y engañoso que cualquier comerciante se embarque a hacer ventas por referencia a menos que el descuento le sea otorgado al comprador en el momento que éste dé los nombres de compradores potenciales. El descuento no se puede basar en compras futuras de bienes o servicios a otros.

Si usted es inducido a acordar una compra a crédito debido a una táctica de ventas por referencia puede rescindir el acuerdo o

retener los bienes y beneficio de cualquier servicio realizado sin obligación de pagar. Esto se aplica sólo a los bienes adquiridos para propósitos personales, familiares o de la casa.

## **LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS**

El Código Comercial Uniforme (*UCC*), título 28 del Código de Idaho, provee una garantía implícita cuando las mercancías se compran a un comerciante que negocia con estas mercancías. Esto significa que la mercancía tiene automáticamente una garantía de ser adecuada para el propósito convencional para el cual es utilizada. Además si usted confía en la habilidad o juicio del vendedor al seleccionar la mercancía para un propósito específico, la ley también implica una garantía de aptitud para ese propósito específico.

La garantía implícita sólo le protege de defectos que desvirtúan el producto sustancialmente. No cubre defectos menores tales como rayones o problemas que no le impiden al producto hacer lo que supuestamente hace.

Usted puede devolver la mercancía y solicitar un reembolso sólo después de que el vendedor haya tenido una oportunidad razonable para reparar o reemplazar la misma. Lo que es razonable dependerá de las circunstancias.

Para obtener un reembolso o reemplazo debe anular su aceptación del producto al ofrecer devolverlo al vendedor en un período de tiempo razonable luego que descubrió el defecto. Debe notificar su anulación por escrito al vendedor luego de descubrir el defecto y guardar una copia para sus archivos.

Según el *UCC*, usted tiene la obligación de cuidar el producto mientras está en su poder. Si le cuesta dinero cuidarlo o si sufre una pérdida porque el artículo es defectuoso puede que recupere sus gastos. La garantía implícita no aplica si usted compra un producto marcado “así como está” por el vendedor. Esto significa que el vendedor no hace ninguna promesa sobre las condiciones o calidad del artículo. Si ocurre algún daño, el

vendedor no está obligado a reparar o reemplazar el artículo o darle un reembolso.

## **LA OPCIÓN NEGATIVA**

Las promociones de opción negativa son aquellas en las cuales un comercio ofrece algo gratis por un período de tiempo y luego, a menos que el cliente solicite que el servicio le sea discontinuado, comienza a facturarle al consumidor por los bienes o servicios. En Idaho le es prohibido a las empresas utilizar ciertas opciones negativas. Las empresas deben obtener su consentimiento por escrito antes de utilizar acuerdos de opción negativa. Los clubes de libros y discos pueden continuar utilizando envíos de correo de opción negativa si los miembros lo acuerdan de antemano y la transacción cumple con las leyes federales existentes y la Regla de Idaho de Bienes y Servicios No Solicitados.

## **MERCADERÍA USADA**

Es una práctica injusta y engañosa hacer creer directa o indirectamente que la mercadería es nueva o sin usar si eso no es cierto. Se debe hacer una clara y conspicua declaración si los bienes están usados o si contienen piezas usadas, reconstruidas, refabricadas o reacondicionadas.

## **“RAIN CHECKS” (BOLETOS DE GARANTÍA DE PRECIO)**

Se requiere que un comercio tenga suficientes artículos de aquellos promocionados para llenar la demanda anticipada del artículo de forma razonable, a menos que la publicidad indique que la cantidad es limitada. Si por alguna razón no está disponible el artículo promocionado, el ofrecer un *rain check* o artículos de reemplazo de la misma o mejor calidad es una medida de mitigación bajo la Ley de Protección al Consumidor.

## **SISTEMA DE SEPARADO O APARTAR MERCANCIA**

Si usted deja mercancía apartada o separada, el vendedor debe apartar los artículos actuales que usted seleccionó o duplicados exactos, a menos que le haya dado una declaración clara y conspicua de que esto no se hará. El vendedor no podrá aumentar el precio de la mercancía apartada luego del acuerdo original. En el momento de la compra, el comerciante debe entregar al comprador una declaración escrita de la política del negocio con respecto a mercancía apartada. La declaración escrita debe estar en el recibo inicial de apartado, en una hoja por separado o clara y conspicuamente indicado en el sitio de mercancía apartada del negocio.

## **CRÉDITO**

### **LAS COMPRAS A CRÉDITO**

Los compradores que utilizan crédito están protegidos bajo una ley federal conocida como la Ley de Veracidad en Préstamos. Esta ley se aplica si usted utiliza cualquier tipo de tarjeta de crédito, independientemente de quién la emite. También aplica cuando se utilizan libretas de pago u otros instrumentos similares.

Bajo la Ley de Veracidad en Préstamos y regulaciones relacionadas, si usted utiliza crédito para comprar un producto que resulta defectuoso, sólo tiene que pagar la factura de crédito si cumple tres condiciones.

Primero, el portador de la tarjeta debe realizar un intento de buena fe para resolver el asunto con el comerciante.

Segundo, la cantidad de crédito implicada en la disputa debe ser mayor de \$50.

Tercero, la transacción debe haber ocurrido en el mismo estado de la dirección actual del portador de la tarjeta o dentro de 100 millas de esa dirección.



El asunto concerniente a dónde ocurre la transacción (en el caso de pedidos por correo o telefónicos), lo determina la ley estatal.

Aún si su transacción no satisface los tres criterios indicados arriba, usted debe solicitar un cargo de devolución (un crédito a su cuenta por la cantidad disputada) del emisor de su tarjeta de crédito porque el emisor puede tener acuerdos con otros negocios que le otorgan derechos adicionales.

Sin embargo, usted debe darle al vendedor una oportunidad razonable para reparar o reemplazar el artículo como si hubiese pagado en efectivo.

**El pago de un balance disputado constituye una renuncia a afirmar un reclamo o defensa en cuánto al emisor de la tarjeta.**

El emisor de la tarjeta de crédito no puede reclamar el pago de su cuenta hasta que la disputa con el vendedor haya sido resuelta. Si el emisor de la tarjeta de crédito exige pago a pesar de su situación, usted puede presentar una demanda y cobrar entre \$100 a \$1,000, dependiendo de su compra. Bajo la Regla de Portadores de Tarjeta en Justo Proceso, de la Comisión Federal de Comercio y las Reglas de Protección al Consumidor de Idaho, usted tiene el mismo derecho de rechazar el pago a la empresa financiera como al vendedor. Esta regla también le protege si el vendedor le refirió a una empresa financiera en particular. Debe notificar a la empresa financiera por escrito que está revocando su aceptación con el vendedor.

Estas reglas no aplican en situaciones donde usted negoció su propio préstamo sin la ayuda del vendedor. Si usted tomó prestado de un banco o terceros y el artículo resulta defectuoso y el préstamo para comprar el producto se le otorgó directamente sin la ayuda o recomendación del vendedor, usted está obligado legalmente a pagar el préstamo en su totalidad, aún si el producto resulta defectuoso.

Si usted pierde sus tarjetas de crédito o débito y sospecha que alguien las ha robado, envíe inmediatamente una carta (certificada y solicitando recibo de entrega) al emisor de la tarjeta que incluya su nombre, número de cuenta y los cargos que usted cuestiona, con una explicación precisa.

## **LEY DE PROTECCIÓN DE INFORMES DE CRÉDITO**

La Ley de Protección de Informes de Crédito le permiten colocar un “congelador de seguridad” en su informe de crédito y prohíbe que ninguna persona revele intencionalmente su número de Seguro Social al público en general. Un congelador de seguridad, llamado “congelador de crédito” prohíbe a las entidades de informes de consumidores que entreguen su información de crédito a un tercero acreedor. Si usted cree que se ha revelado su información personal o financiera sin su autorización, debe pensar en solicitar un congelador de seguridad.

Para obtener un congelamiento de seguridad, debe enviar una solicitud a cada una de las tres principales agencias de reporte del consumidor, en la que les solicite que congelen su informe de crédito. Esto se puede realizar a través del teléfono, correo o en línea. Esté preparado para proporcionar su nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de Seguro Social y otra información personal para presentar adecuadamente su congelación de crédito. Debe pagar una tarifa de hasta \$6.00 a cada agencia de reporte de crédito a la que solicite la congelación. Sin embargo, si usted es víctima de un robo de identidad, puede obtener un congelamiento de seguridad sin costo. Para obtener un congelamiento de seguridad gratuito, debe llenar una declaración policial y entregar una copia a las agencias de informe de crédito.

Si una entidad de informe de crédito viola la Ley de Protección de Informes de Crédito y usted resulta perjudicado, debe consultar a un abogado privado sobre sus derechos y opciones

legales. También puede interponer una queja como consumidor en la Oficina del Fiscal General.

## **REPORTES GRATUITOS DE CRÉDITO**

Bajo la ley federal, usted tiene derecho a recibir una copia gratuita de su reporte de crédito una vez al año de cada una de las tres agencias nacionales de reporte de crédito.

Los reportes anuales gratuitos están disponibles únicamente a través de la fuente centralizada establecida por las tres agencias de reporte de crédito. Si usted contacta a las compañías directamente, es posible que le cobren por sus reportes de crédito.

Para obtener los reportes de crédito, a usted le pedirán información de identificación, incluyendo su número de seguro social. Al proporcionar esta información, usted se asegura que las agencias de reportes de crédito le enviarán su reporte de crédito.

Para obtener sus reportes de crédito gratuitos:

- Llame gratis al (877) 322-8228; o
- Ordénelo en línea en [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com); o
- Llene el Formato de Solicitud de Informe Crediticio Anual, disponible en [www.ftc.gov/credit](http://www.ftc.gov/credit) y envíelo por correo a: Annual Credit Report Request Service, PO Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

Al solicitar sus informes crediticios gratuitos, es probable que las agencias de reportes crediticios quieran venderle un ascenso de categoría por un precio. Usted no tiene la obligación de comprar servicios con ascenso; simplemente puede rechazar estas opciones y recibir su informe gratuitamente.

## **LA REPARACIÓN DE CRÉDITO**

Desconfíe de cualquier negocio que prometa borrar antecedentes de crédito malos. El tiempo y las buenas prácticas de crédito son los únicos remedios para borrar un historial de crédito pobre. Cualquier promesa de lo contrario es falsa y engañosa. La ley de Idaho ahora requiere que todas las empresas que afirman hacer reparaciones de crédito sean registradas por el estado mediante el Departamento de Finanzas.

## **FACTURACIÓN DE CRÉDITO JUSTA**

El Congreso aprobó la Ley federal de Facturación de Crédito Justa (sigla en inglés *FCBA*) para proteger y ayudar a los consumidores que buscan resolver disputas con los acreedores. Para proteger sus derechos bajo la Ley de Facturación de Crédito Justa, usted debe enviar una “notificación de error en la facturación” al acreedor dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que le fue enviada por correo la primera factura conteniendo el error. El emisor de la tarjeta debe reconocer la recepción de su “carta” por escrito dentro de los 30 días siguientes a menos que el problema se resuelva dentro de dicho período. Además dentro de dos períodos de facturación o 90 días, el emisor debe investigar y corregir el error o justificar por qué está correcta la factura. Durante la resolución de la disputa, el emisor no puede amenazar con dañar su registro de crédito o reportarlo como deudor o moroso ante nadie.

## **VERACIDAD EN PRÉSTAMOS**

El propósito principal de la Ley Federal de Veracidad en Préstamos es el de requerir la divulgación de los verdaderos costos de crédito del consumidor de modo que los consumidores pueden tomar decisiones basadas en las diferentes fuentes de financiamiento. Esto le permite buscar los mejores términos de crédito y entender claramente el acuerdo de crédito.

Una divulgación importante requerida es el cargo de financiamiento, el monto que le costará un préstamo o comprar

a crédito. Otra divulgación importante es la tasa porcentual anual, también conocida como “APR”. Esta indica la tasa de interés cargada. Otros requerimientos de divulgación de la Ley de Veracidad en Préstamos incluyen:

- la identidad del acreedor que hace la divulgación;
- la cantidad financiada (la cantidad del crédito otorgado);
- el desglose de la cantidad financiada (adónde va el dinero);
- el número, cantidades y fecha de pago de las cuotas;
- el número total de pagos (la cantidad total de todos los pagos programados);
- si la obligación se debe cancelar al reclamarse;
- el precio de ventas total (el precio total de la compra a crédito, incluyendo cualquier cuota o pago inicial);
- si existe una penalización o un reembolso parcial de los cargos de financiamiento si la deuda se paga por adelantado;
- cualquier cargo por pagos tardíos; y
- la existencia de un interés de fianza en el producto comprado;

Las divulgaciones de Veracidad en Préstamos se deben manifestar normalmente antes o durante el momento de la transacción. Si no ha ocurrido así y usted sufre perjuicios a causa de esta falta de divulgación, usted podrá recuperar sus daños actuales. También podrá recuperar los costos del tribunal y honorarios de abogado razonables.

## **LA VERACIDAD EN ARRENDAMIENTO**

La Ley Federal de Veracidad en Arrendamiento regula los arrendamientos del consumidor porque representan una alternativa a las compras a crédito. La Ley requiere la divulgación de cierta información para asegurar que no confunda fácilmente el arrendamiento con las compras a crédito y provee

la información apropiada para que usted tome decisiones acertadas.

Si una publicidad de arrendamiento contiene cualquiera de los siguientes dos términos activadores, entonces también debe incluir divulgaciones específicas en la publicidad. Estos términos activadores son: 1) una declaración de la cantidad de cualquier pago (por ejemplo: “Pago único de \$140 mensuales); o 2) una declaración de que el arrendamiento no requiere un pago inicial (ejemplos: “Cero de Cuota Inicial”, “Cuota Inicial Baja”, o “Arriende ahora y comience a pagar a los tres meses”). Si estos términos activadores se utilizan en una publicidad de arrendamiento para consumidores, entonces la publicidad debe hacer constar de forma clara y conspicua según sea aplicable a las siguientes cinco divulgaciones:

- que la transacción anunciada es un arrendamiento;
- la cantidad total de cualquier pago inicial requerido en el momento o antes de consumir el arrendamiento o la entrega del vehículo, cualquiera que sea la última;
- si se requiere un depósito de fianza;
- el número, cantidad y fecha de los pagos programados y
- con respecto al arrendamiento en el cual la obligación del consumidor al final del término del arrendamiento se basa en el valor residual anticipado del vehículo (arrendamiento abierto), que puede haber un cargo adicional al finalizar el período de arrendamiento.

Las divulgaciones de Veracidad el Arrendamiento se deben normalmente manifestar antes o en el momento de la transacción. Si usted resulta perjudicado debido a una falta de divulgación, usted podrá recuperar sus daños y además recuperar los costos del tribunal y honorarios razonables de abogado.

## **LEY DE PROTECCIÓN A CONSUMIDORES DE EJECUCIONES HIPOTECARIAS**

Debido a que han aumentado las ejecuciones hipotecarias, se han multiplicado las llamadas compañías de “rescate de ejecución”. Estas compañías anuncian que pueden ayudar a los consumidores en problemas financieros a salvar su hogar de ejecuciones, pero, de hecho, despojan a los consumidores de su capital y los hacen inquilinos de su propia casa.

La Ley de Protección a Consumidores de Ejecuciones Hipotecarias exige a ciertas empresas que incluyan revelaciones por escrito de todo contrato con el propietario que enfrenta una ejecución. Los contratos deben incluir una noticia en la que se informe al propietario sobre las consecuencias de entrar en un contrato de rescate de ejecución. En la notificación debe darse información sobre los recursos que puede consultar el propietario. También debe incluir el derecho de cinco días de plazo para rescindir el contrato. Ciertas empresas, como avales y corredores hipotecarios autorizados, bancos y uniones de crédito, están exentas de los requisitos de la ley de revelaciones.

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (*U.S. Department of Housing and Urban Development*) suministra información sobre la prevención de ejecución de hipotecas en [www.hud.gov](http://www.hud.gov). Los consumidores deben consultar con un abogado particular antes de firmar cualquier contrato que concierna a la propiedad de su casa.

## **RIFAS, BINGOS Y SORTEOS PROMOCIONALES**

La ley de Idaho autoriza los bingos y juegos de sorteo o rifas sólo cuando son operados por organizaciones de beneficencia registradas con propósitos de caridad. Es posible que la beneficencia necesite obtener una licencia de la Comisión de Lotería de Idaho.

Bajo la ley de Idaho, un juego de azar en el que usted debe pagar, comprar o dar algo de valor monetario con el fin de tener una oportunidad de ganar un premio, se considera como lotería. En Idaho es ilegal que alguien diferente a la Lotería de Idaho, a una organización de beneficencia con licencia de la Comisión de Lotería de Idaho o a una tribu indígena en su reservación, lleve a cabo loterías, juegos de bingo o rifas. Los juegos de habilidad no se consideran loterías.

Se permiten los concursos y sorteos comerciales de promoción realizados por operaciones comerciales de buena fe no asociados a juegos de azar, si los participantes no tienen que pagar dinero ni entrar en otra consideración para jugar.

## **INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA**

La Ley de sollicitación de caridad o beneficencia (*Charitable Solicitation Act*) prohíbe el engaño injusto, falso o la conducta fraudulenta para solicitar fondos para una organización caritativa. El Fiscal General aplica la ley a través de la División de Protección al Consumidor.

Muchas instituciones de beneficencia utilizan personas profesionales para recolectar fondos y pedir donaciones a través del teléfono. Es común que una institución de beneficencia autorice a estas personas a utilizar el nombre de la institución. Ellos le explicarán que las ganancias serán para la institución. Sin embargo, estos profesionales por lo general reciben el 85% o más de su contribución como ganancia y para cubrir los costos de operación. Si usted no está interesado en el producto o evento, puede ofrecer un mayor beneficio a la institución, mandándole un cheque directamente, sin pasar por la persona que recolecta los fondos.

Debe verificar cuidadosamente cualquier organización que le solicite su donación. Para recibir información acerca de las actividades, finanzas y prácticas para recolectar dinero de una institución particular de beneficencia nacional, visite el sitio en



Internet del *Council of Better Business Bureaus' Wise Giving Alliance*, en [www.give.org](http://www.give.org).

Antes de aceptar hacer una compra o donación:

- Averigüe cómo usarán su contribución y qué porcentaje de su contribución irá en realidad a la institución. Además, pregunte si su contribución la usarán localmente o en otro lugar. Consiga información por escrito.
- Llame directamente a la institución de beneficencia para verificar si la persona que recolecta los fondos si está trabajando a favor de la organización. Si usted no puede verificar la exigencia, reporte la solicitud a las autoridades policiales y a la División de Protección al Consumidor.
- No crea si la persona que está recolectando el dinero le dice que usted recibirá tratamiento especial por realizar una donación. Ningún recolector de fondos le puede garantizar que no será detenido por manejar con exceso de velocidad porque lleve una calcomanía de la organización de la policía en la ventana de su auto.
- No se sienta intimidado por negarse a dar una contribución. Si la persona que llama utiliza tácticas de intimidación o excusas emocionales es posible que se trate de un engaño. Reporte la llamada a las autoridades policiales y a la División de Protección al Consumidor.

Si usted realiza una donación, sea cuidadoso en cómo lo hace. Ente los regalos en efectivo, el efectivo se puede perder o se lo pueden robar. Nunca proporcione el número de su tarjeta de crédito por teléfono a alguien que lo llame. Haga un cheque a nombre de la institución de beneficencia, no a nombre del solicitador.

## SEGURIDAD EN INTERNET

Uno de los mayores riesgos de Internet es que es un lugar anónimo donde no hay contacto cara a cara. Los ladrones y depredadores se aprovechan de este anonimato y pretenden ser una persona diferente a la que en realidad son. Para información más detallada, lea el manual del Fiscal General: *Seguridad de Internet*.

### COMPRAS EN LÍNEA

#### Utilice un navegador seguro

Un navegador es el software o programa que usted utiliza para explorar la Internet. Su navegador debe cumplir con los estándares de seguridad industriales. La mayoría de computadoras vienen con un navegador seguro ya instalado.

Usted puede determinar si su navegador es seguro desde la ventana de su navegador. Seleccione la opción “AYUDA” del menú y luego seleccione “ACERCA DE”. La información aparece y le muestra el nivel de codificación.

#### Compre con compañías que usted conoce

Cualquier persona puede montar un negocio casi con cualquier nombre en Internet. Si no conoce un negocio, busque la dirección física, el número telefónico y la dirección de correo electrónico, póngase en contacto con el negocio y pida un folleto o un catálogo de mercancías y servicios. Solicite una copia de la póliza de reembolsos y devoluciones del negocio. Contacte la *Better Business Bureau* y la Agencia de Protección al Consumidor in el estado donde queda el negocio para averiguar que tipo de registro de seguimiento tiene el negocio. Revise con la Secretaría de Estado para ver si el negocio está registrado. Si realiza una compra de un objeto desde una subasta a través de Internet, revise la evaluación de retroalimentación del vendedor.

Antes de realizar una compra, asegúrese de que sabe por lo que está pagando. Revise la descripción, información de precios y cualquier limitación sobre las compras. (Por ejemplo bienes que puede ser que no estén disponibles para ser enviados fuera del país; puede que haya cantidades mínimas para hacer un pedido, etc.) Si es posible, compare la descripción con un modelo físico real del mismo objeto.

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

### **Guarde una copia impresa de su compra**

Cuando ordene algo a través de la Internet, guarde una copia impresa de su orden de compra, recibo o número de confirmación. Un registro escrito la ayudará a resolver cualquier problema relacionado con su compra.

Si usted compra un objeto a través de una subasta por Internet, revise las opciones de pago recomendadas por el sitio de subastas. Decida si desea tomar el riesgo de enviar su dinero antes de recibir el producto. Algunos sitios de subasta por Internet advierten para que el cliente no haga una transferencia de efectivo por cable puesto que este tipo de pago no es rastreable y usualmente es imposible recuperar el dinero en caso de fraude.

La ley acerca de los pedidos de mercancía por teléfono o por correo también cubre las compras realizadas a través de la Internet. A menos que se indique de otra manera, esta ley requiere que la mercancía sea enviada dentro de un plazo de 30 días. La compañía debe notificarle si la mercancía no se le puede enviar dentro de ese tiempo límite.

### **Sitios de subastas en Internet**

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

Al comprar en un sitio de subastas, 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 de perder su dinero. Algunos vendedores o compradores ofrecerán negociar con usted directamente a través de su correo electrónico, por ejemplo afirmando que su oferta ganó una opción de “segunda oportunidad”. Esta es una táctica usada con frecuencia por estafadores como un intento de alejarlo a usted de las garantías de protección del sitio.

Sea especialmente precavido ante los compradores y vendedores fuera de los Estados Unidos. Gran parte de los fraudes reportados en estos sitios ocurren con transacciones extranjeras. Si usted pierde dinero en una estafa por Internet, usted prácticamente no tendrá la oportunidad de recuperarlo, especialmente si el vendedor está en un país diferente.

Si usted tiene una queja o reclamo por una compra en un sitio de subastas, contacte al vendedor a través del sistema del sitio de subastas. No se comunique “fuera del sitio” ni por correo electrónico. Si no está satisfecho con la respuesta del vendedor, utilice el proceso de reclamación del sitio. Asegúrese de actuar dentro del margen de tiempo permitido por el sitio. No permita que el vendedor se retrase hasta que haya pasado la fecha límite de la reclamación. Si usted paga con tarjeta de crédito, es posible que también pueda reclamar cargos con su compañía de tarjeta de crédito.

## **CORREO ELECTRÓNICO**

### **Estafa de avance de dinero**

Las estafas de avance de dinero incluyen solicitudes de su información de cuenta bancaria personal o solicitudes para que usted pague dinero por adelantado por concepto de impuestos, honorarios de abogado y otros costos de transacción para poder recibir un beneficio o dinero.

## **Estafa de verificación o *phishing***

Si usted es blanco de esta estafa, recibirá un correo electrónico o una ventana emergente que parece ser de una compañía confiable. El correo electrónico o mensaje indica que la compañía necesita verificar la información de sus registros y le solicitará que dé su número de tarjeta de crédito, el número de identificación personal (*PIN*) del cajero automático, el número de seguro social y /u otra información confidencial. Este tipo de correo electrónico es un intento de obtener información que pueda ser usada para robar su identidad o su dinero.

Las compañías con las que usted hace negocios ya tienen la información que necesitan. Las compañías legítimas no lo contactarán a través del correo electrónico para verificar la información que usted le ha dado.

Si recibe un correo electrónico similar a estas estafas, no responda. Reenvíe el mensaje a la *Federal Trade Commission* (FTC) (Comisión federal de comercio) a: [spam@uce.gov](mailto:spam@uce.gov) y luego borre el mensaje original de su computadora.

## **“SPAM”, CORREO NO DESEADO**

Los anuncios de correo electrónico en grandes cantidades o “*spam*” son la versión de correo electrónico del correo basura: mensajes de correo electrónico no deseado de personas que usted no conoce y que buscan venderle un producto o servicio.

La Ley Federal “CAN-SPAM” del año 2003 obliga a los *spammers* (quienes envían el correo electrónico no deseado) a brindarle la opción de negarse a recibir correos electrónicos futuros. Sin embargo, muchas personas reportan que reciben correos electrónicos adicionales de otros *spammers* después de que piden ser retirados de la lista de un *spammer*. Usted puede reportar a los *spammers* que no cumplen con su solicitud de no recibir mensajes ante la *Federal Trade Commission* (FTC).

Una persona que recibe correos electrónicos no deseados

también puede presentar una queja o reclamo ante la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General de Idaho.

## **SEGURIDAD INFANTIL**

A continuación aparecen unos consejos de seguridad en la Internet para padres e hijos:

- Comunicación. Hable con sus hijos acerca de los riesgos potenciales de la Internet.
- Mantenga la computadora en una sala central.
- Utilice los controles de los padres y / o el software de bloqueo.
- Revise los sitios visitados por sus hijos.
- Mantenga acceso a la cuenta de sus hijos y de vez en cuando revíseles el correo electrónico.
- Enséñele a sus hijos que no deben proveer ninguna información acerca de sí mismos.
- No permita que sus hijos usen las salas de charlas. Inclusive las salas de charlas para “niños” que parecen seguras pueden ser peligrosas.

El *National Center for Missing and Exploited Children* (Centro nacional para los niños perdidos o explotados) ha creado un programa de seguridad en Internet muy útil, informativo y divertido, para los padres y los hijos. Este programa está disponible en [www.netsmartz.org](http://www.netsmartz.org).

Los fondos recaudados por la División de Protección al Consumidor del Fiscal General como resultado de acciones de ejecución de las leyes han pagado por la publicación de este folleto. No se usaron fondos provenientes del pago de impuestos.

**LAWRENCE G. WARDEN**

Oficina del Fiscal General • Estado de Idaho

División de Protección al Consumidor

P.O. Box 83720 • Boise, ID 83720-0010

954 W. Jefferson St., 2<sup>nd</sup> Fl. • Boise, ID 83702

(208) 334-2424 (local) • (800) 432-3545 (en Idaho)

[www.ag.idaho.gov](http://www.ag.idaho.gov)