

**Oficina del
Fiscal General**

**Manual para adultos
mayores de 60 años**
(Senior Citizens Manual)



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



Estado de Idaho Oficina del Fiscal General Lawrence Wasden

Estimado habitante de Idaho:

Aunque el fraude al consumidor es un problema muy grave, por lo general se puede prevenir. Como Fiscal General, mi compromiso es trabajar con usted en la prevención del fraude y hacer cumplir cabalmente las leyes de protección al consumidor de Idaho.

Si entiende sus derechos como consumidor, se mantiene informado y toma decisiones inteligentes, podrá protegerse contra el fraude.

En mi oficina se ha preparado este manual para abordar algunos problemas a los que se enfrenta el consumidor, principalmente las personas de la tercera edad. Además, mi oficina publica materiales que proporcionan más detalles sobre temas específicos que están disponibles sin costo a través de la División de Protección al Consumidor y en el sitio Internet en www.ag.idaho.gov.

Si ha sido víctima de fraude, le invito a que se comunique con la División de Protección al Consumidor.

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

LAWRENCE G. WASDEN
Fiscal General

Tabla de contenido

LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR....	4
CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5
QUÉ HACE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	6
<i>Protección al consumidor</i>	6
<i>Mediación de quejas</i>	7
LITIGIO	7
<i>Lo que no hace la división de protección al consumidor</i>	8
PROTÉJASE DEL FRAUDE AL CONSUMIDOR.....	8
REGLAS GENERALES.....	8
MANEJO DE PROBLEMAS	9
COMUNICARSE CON EL NEGOCIO O LA EMPRESA	9
<i>Llamar o visitar al negocio o la empresa</i>	9
<i>Escribir una carta a la empresa</i>	10
PRESENTAR UNA DENUNCIA O RECLAMO	11
DEMANDA PRIVADA – EL TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES	12
CONTRATOS.....	12
ANTES DE FIRMAR UN CONTRATO:.....	13
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON SU CONTRATO:	14
TELECOMUNICACIONES	15
LA LEY PARA NO RECIBIR LLAMADAS	15
<i>Registro a la Ley para no recibir llamadas</i>	15
<i>Presentar una queja</i>	15
SOLICITUD TELEFÓNICA	16
<i>Derechos del consumidor</i>	16
<i>Responsabilidades del representante de telemarketing</i> ..	17
<i>Actos ilegales</i>	17
CRAMMING O CARGOS INDEBIDOS	18
SEGURIDAD EN INTERNET.....	19
COMPRAS EN LÍNEA.....	19

<i>Use un navegador seguro</i>	19
<i>Seguridad del sitio Internet</i>	20
<i>Compre en compañías que conoce</i>	20
<i>Guarde una fotocopia de su compra</i>	21
<i>Sitios de subastas en Internet</i>	21
CONTRASEÑAS	22
CORREO ELECTRÓNICO.....	23
ESTAFA CON ANTICIPOS.....	23
“PHISHING” O ESTAFA DE VERIFICACIÓN	25
ESTAFA DE LOTERÍA INTERNACIONAL.....	27
PRIVACIDAD.....	28
COOKIES	28
“PHARMING” O DESVÍO DE TRÁFICO DE SITIOS DE INTERNET	29
SPYWARE	29
ROBO DE IDENTIDAD.....	31
¿QUÉ ES EL ROBO DE IDENTIDAD?	31
¿CÓMO OCURRE EL ROBO DE IDENTIDAD?	31
¿CÓMO ME PROTEJO DE UN ROBO DE IDENTIDAD?.....	32
PREMIOS / SORTEOS POR CORREO	34
PREMIOS	34
SORTEOS POR CORREO.....	34
RIFAS, BINGO Y SORTEOS PROMOCIONALES	35
VENTAS DE PUERTA EN PUERTA.....	36
ORGANIZACIONES DE BENEFICENCIA.....	37
REPARACIÓN O REMODELACIÓN DE SU CASA	38
CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL	38
REGISTRO DEL CONTRATISTA	39
AVISOS	39
CÓMO ELEGIR UN CONTRATISTA.....	40
LO QUE DEBE SABER DE LA COBERTURA DEL SEGURO DEL CONTRATISTA.....	42
CONTRATO PARA CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL/ DE MEJORAS PARA EL HOGAR	42
<i>Sugerencias que debe tomar en consideración antes de firmar un contrato</i>	43

QUÉ INFORMACIÓN DEBE GUARDAR EN UN ARCHIVO ACERCA DEL TRABAJO QUE LE ESTÁN REALIZANDO	44
QUÉ HACER CUANDO EL TRABAJO ESTÉ TERMINADO.....	45
QUÉ HACER SI TIENE UNA DENUNCIA O RECLAMO.....	45
EJECUCIONES HIPOTECARIAS.....	46
ATENCIÓN MÉDICA.....	46
ELEGIR UN MÉDICO	47
ELEGIR UN CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA	48
HOGARES DE ANCIANOS	49
MEDICAMENTOS DE RECETA	49
MEDICAMENTOS DE RECETA “GRATUITOS”	50
PLANES DE SALUD DE DESCUENTO.....	52
<i>Cómo elegir un plan médico</i>	53
APARATOS AUDITIVOS	54
<i>Antes de la compra</i>	54
<i>Al comprar</i>	54
<i>Promesa de servicio o reparación y garantía</i>	55
PLANEACIÓN PATRIMONIAL.....	56
FIDEICOMISOS EN VIDA	57
<i>El propósito de un fideicomiso en vida</i>	57
<i>Los elementos de un fideicomiso de vida</i>	57
<i>Las ventajas de un fideicomiso en vida</i>	58
<i>Quejas sobre los fideicomisos en vida</i>	59
<i>Un consejo para los consumidores</i>	60
PLANEACIÓN DE CUIDADOS MÉDICOS TERMINALES	61
MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD EN VIDA	61
PODER NOTARIAL INDEFINIDO PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA	61
FORMULARIOS	62
ÓRDENES MÉDICAS SOBRE EL ALCANCE DEL TRATAMIENTO (POST).....	62
REGISTRO	63

LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La División de Protección al Consumidor es parte de la Procuraduría General que hace cumplir la Ley de protección al consumidor de Idaho, la Ley de solicitud telefónica de Idaho, la Ley de pago por llamada de Idaho, la Ley de solicitud de ayuda con fines caritativos, la Ley de competencia de Idaho y los reglamentos relacionados a nombre del estado de Idaho. En el sitio en Internet del Fiscal General www.ag.idaho.gov encontrará estas leyes y reglamentos.

La División de Protección al Consumidor también ayuda a clientes y empresas a solucionar disputas.

La legislación de Idaho aprobó la Ley de protección al consumidor a fin de proteger a los consumidores y empresas contra métodos de competencia injustos y prácticas comerciales injustas o engañosas. El Fiscal General, autorizado por la legislatura, promulgó reglas que interpretan la Ley de protección al consumidor.

El Fiscal General hace cumplir la Ley de protección al consumidor a nombre del estado de Idaho. La División de Protección al Consumidor investiga las quejas relacionadas con patrones continuos de actividad comercial ilegal, especialmente en los casos más graves de daños generalizados a los consumidores de Idaho.

La Ley de protección al consumidor también permite a los consumidores buscar soluciones legales a través de demandas civiles.

La Ley de protección al consumidor fomenta que los consumidores que han sido víctimas de prácticas comerciales engañosas busquen una indemnización. Un juzgado puede otorgar al consumidor una recuperación mínima de \$1,000, el reembolso de honorarios de los abogados y, a discreción del

juez, los costos y daños punitivos con sólo demostrar que se violó la Ley de protección al consumidor o los Reglamentos de protección al consumidor de Idaho y una pérdida para el consumidor.

La ley de Idaho permite a los consumidores de 62 años en adelante o incapacitados que recuperen los daños adicionales de un individuo que viola la Ley de protección al consumidor. Los consumidores de edad avanzada e incapacitados tienen derecho a recibir hasta \$15,000 o el triple de la cantidad de los daños reales si el juzgado dictamina que: (1) el infractor sabía o debía saber que la víctima era una persona de edad avanzada o incapacitada; y (2) la conducta del infractor dio como resultado la pérdida o el gravamen de la casa de la víctima de edad avanzada o incapacitada o la pérdida de más del 25% del ingreso, el dinero o los fondos para el retiro de la víctima.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Usted puede llamar a la División de Protección al Consumidor, sin costo, desde cualquier zona de Idaho. Nuestro número en el área de Boise es 334-2424. Si se encuentra 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 es de 8:00 A.M. a 5:00 P.M. (hora de la montaña), de lunes a viernes.

Nuestra dirección postal es:

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

Los consumidores pueden presentar una denuncia ante la División de Protección al Consumidor llenando un formulario de denuncia en el sitio de Internet del Fiscal General, www.ag.idaho.gov. También pueden llamar a la División de Protección al Consumidor y solicitar que se les envíe el formulario de denuncia por correo postal.

QUÉ HACE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La División de Protección al Consumidor ayuda a proteger a las personas y empresas contra prácticas engañosas trabajando en tres áreas principales:

- Educación al consumidor
- Mediación de quejas
- Litigio

Protección al consumidor

La División de Protección al Consumidor ayuda a los consumidores de Idaho para que se ayuden a sí mismos. Nuestros esfuerzos educativos están enfocados en ayudar a que los consumidores:

- aprendan a evitar que se presente un problema; y
- sepan cómo manejar un problema cuando se presenta.

Para lograr estos objetivos, la División de Protección al Consumidor proporciona información al consumidor a través del sitio en Internet del Fiscal General, patrocina anuncios para el servicio público en televisión y radio, publica folletos sobre temas para el consumidor, informa a los medios acerca de estafas actuales y hace presentaciones ante grupos comunitarios. Para programar una presentación educativa, llame a la División de Protección al Consumidor.

Mediación de quejas

La mediación depende de la cooperación voluntaria de ambas partes de una queja, normalmente una empresa y un consumidor. Cada uno de nuestros Especialistas para el consumidor actúa como “intermediario” o amortiguador de las partes cuando tienen problemas para comunicarse directamente. Debido a la gran cantidad de quejas que recibimos, casi toda la mediación se logra por correspondencia. Un Especialista para el consumidor envía primero a la empresa una queja por escrito del consumidor con una carta en la que solicita una respuesta de la empresa. La mediación con frecuencia da solución a las quejas del consumidor. Cuando la mediación es insatisfactoria, la parte que presenta la queja puede consultar un abogado privado y tomar acciones legales de manera privada.

Litigio

La División de Protección al Consumidor presenta demandas a nombre del estado de Idaho de acuerdo con lo determinado por el Fiscal General según cada caso. Antes de que el Fiscal General pueda iniciar una demanda de protección para el consumidor, se debe cumplir con tres requisitos estatutarios:

- El Fiscal General debe tener un motivo para creer que una persona incurre, ha incurrido o está por incurrir en un método, práctica o acto que violaría la Ley;
- Los procesos legales deben ser del interés público; y
- Salvo en circunstancias limitadas, el Fiscal General debe haber dado a la empresa o el individuo la oportunidad de celebrar una Garantía de Cumplimiento Voluntario o Estipulación y Juicio de Consentimiento.

En cuanto el Fiscal General determina que se garantiza el litigio, los métodos para detener la acción ilegal pueden variar.

El Fiscal General está autorizado para buscar medidas cautelares, la restitución, multas civiles y demás resoluciones.

Lo que no hace la división de protección al consumidor

La Oficina del Fiscal General no puede asesorar legalmente ni dar su opinión a individuos o empresas. Las hojas con sugerencias, folletos y boletines de prensa están a disposición del público, pero nuestro único cliente es el estado de Idaho. La División de Protección al Consumidor sólo puede actuar para el interés público. No podemos representar los intereses de individuos particulares.

PROTÉJASE DEL FRAUDE 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:

- Si parece demasiado bueno para ser verdad, seguramente lo es.
- Lea. Pregunte. Compare precios. Conozca el mercado.
- Insista en que todos los reclamos, promesas y garantías sean por escrito.
- Nunca firme nada que no haya leído o no entienda.
- 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.
- 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.
- Obtenga presupuestos por escrito antes de ordenar cualquier reparación.

- 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.
- Guarde las facturas, recibos, formularios de venta y garantías mientras siga siendo dueño del producto.
- 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. Puede presentar una denuncia en el sitio de Internet del Fiscal General en www.ag.idaho.gov o puede llamar a la División de Protección al Consumidor para solicitar un formulario 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.

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 como 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.
- Negocie para llegar a términos con los que usted este cómodo.
- Nunca firme un contrato que contenga espacios en blanco.
- Sea consciente que algunos contratos eliminan el derecho de demandar. Con frecuencia, los contratos requieren arbitraje obligatorio.
- Si desea que para su protección se añada o borre una cláusula, escríbala o pregunte por el encargado. Si el negocio se rehúsa a hacerlo, considere irse a otro lugar
- Lea las solicitudes de crédito antes de firmarlas. No firme si la información no es cierta.
- Escriba su firma en letra grande cuando firme un contrato. Escriba su nombre lo suficientemente grande para que quede por encima de las líneas debajo de esta, para que la compañía no pueda cortar y pegar.
- Nunca se vaya de un negocio sin una copia firmada del contrato en su mano.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON SU CONTRATO:

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

TELECOMUNICACIONES

LA LEY PARA NO RECIBIR LLAMADAS

La Ley para no recibir llamadas de Idaho reduce el número de solicitudes telefónicas no deseadas que usted recibe. Según la ley de Idaho, es ilegal que los representantes de telemarketing llamen a números telefónicos en Idaho registrados en el Registro para No recibir llamadas.

La ley nacional para no recibir llamadas funciona de manera similar a la Ley para no recibir llamadas de Idaho. Los representantes de telemarketing no pueden llamar a números telefónicos registrados en la lista. Un representante de telemarketing que llame a un número registrado puede ser llevado ante el juzgado y ser acusado de delitos civiles según la ley estatal y federal.

Registro a la Ley para no recibir llamadas

La Comisión Federal del Comercio (FTC en inglés, *Federal Trade Commission*) está a cargo del Registro Nacional para No recibir llamadas.

El Fiscal General alienta a los habitantes de Idaho que no quieran recibir este tipo de llamadas que registren su número telefónico residencial o móvil. El registro es gratuito.

Para registrar el número telefónico de su casa y/o celular al Registro Nacional para no recibir llamadas, entre en el registro en línea de la *FTC*, www.donotcall.gov, o llame al número gratuito (888) 382-1222. Si se registre en la *FTC*, sus números quedarán incluidos en las leyes estatal y federal para no recibir llamadas.

Presentar una queja

Si tiene al menos tres meses registrado en el Registro Nacional para No recibir llamadas y recibe una llamada de

telemercadeo, usted puede presentar una queja ante la Oficina del Fiscal General y la *FTC*. En el sitio en Internet del Fiscal General encontrará la información sobre cómo llenar una queja sobre la Ley para no recibir llamadas de Idaho.

Una llamada de telemercadeo se define como una llamada telefónica no solicitada de alguien con quien usted no tiene una relación de negocios (ninguna transacción en 18 meses y/o ninguna consulta sobre los productos o servicios de quien llama en 3 meses) y el propósito final de la llamada es vender productos o servicios. Los ejemplos de llamadas no solicitadas que se excluyen de las leyes para No recibir llamadas son: solicitud de donación por causas de beneficencia o políticas, peticiones de apoyo político, encuestas/encuestas de salida/investigación y cobranza.

SOLICITUD TELEFÓNICA

Aun cuando el trabajo de los representantes de telemercadeo es legítimo, engañan a mucha gente. En respuesta, la legislatura aprobó la Ley de solicitud telefónica de Idaho. Esta ley otorga a los consumidores ciertos derechos y asigna responsabilidades específicas a quienes hacen solicitudes por teléfono. Está diseñada para salvaguardar al público contra engaños y problemas financieros.

La mejor forma de combatir a los representantes de telemercadeo engañosos es estar informado. Investigue un poco sobre la empresa y piénselo muy bien antes de comprar.

Derechos del consumidor

Según la Ley de solicitud telefónica, en la mayoría de los casos los consumidores tienen derecho a:

- Recibir confirmación por escrito de cualquier compra de productos o servicios realizada durante la llamada.
- Solicitar y recibir una factura desglosada de los

productos o servicios comprados.

- Cancelar cualquier compra realizada por teléfono sin compromiso alguno hasta tres (3) días hábiles antes de recibir la confirmación por escrito.
- Presentar una demanda civil contra un representante de telemarketing que haya empleado tácticas de venta engañosas o confusas durante una llamada de ventas no solicitada.

Responsabilidades del representante de telemarketing

- Los representantes de telemarketing deben identificar claramente la compañía y la naturaleza del producto o servicio que se ofrece en venta.
- Si la llamada es respecto a la promoción de un premio, el representante de telemarketing debe decir, “no es necesario que realice ninguna compra o pago para recibirlo”. (Debe explicar claramente al consumidor antes o al describir el premio.)
- Si el consumidor lo solicita, los representantes de telemarketing deben dar a conocer su número de registro para telemarketing que le asignó la Oficina del Fiscal General de Idaho. El número de registro no significa que Oficina del Fiscal General avala a la empresa; simplemente es como referencia y para fines de registro.
- Un representante de telemarketing sólo puede llamar de las 8:00 a.m. a las 9:00 p.m., a menos que se le permita lo contrario. Pueden llamar los siete días de la semana y días festivos.

Actos ilegales

Es ilegal que una persona que realiza una solicitud telefónica:

- Intimide o atormente a una persona respecto a una

solicitud telefónica,

- No cuelgue y libere de inmediato la línea telefónica del consumidor cuando se le pida,
- Tergiversar el precio, la calidad o disponibilidad de los productos o servicios que se ofrecen en venta.
- Use un dispositivo o método que bloquee el número telefónico o despiste al identificador de llamadas a quien recibe la llamada (NOTA: Debido a la ubicación, algunos números aparecen como “no disponible” o “fuera del área”) o
- Se anuncie, diga que representa o dé a entender que tiene la aprobación o el aval de una oficina o dependencia gubernamental, a menos que así sea. (Lo recomendable es que los consumidores lo verifiquen directamente con la dependencia antes de realizar la compra con la organización.)

La Oficina del Fiscal General no avala empresas ni solicitudes. Si un representante de telemarketing afirma que la oficina del Fiscal General lo avala a él o a sus productos, el consumidor deberá considerarla como una falsa afirmación e informar al Fiscal General.

CRAMMING O CARGOS INDEBIDOS

Cramming o cargos indebidos es el término empleado para describir los cargos a su recibo telefónico por servicios que usted no autorizó. Los cargos no autorizados por servicio de correo de voz, servicio de número 800 o tarjetas para hacer llamadas son formas usuales de *cramming*.

Cramming es una violación a la Ley de Protección al Consumidor de Idaho y a las reglas de la Comisión federal de comunicaciones (*FCC*).

Para protegerse de un *cramming*, revise cada página de su recibo telefónico mensual para verificar que no le hayan

cobrado servicios que usted no pidió.

Si encuentra cargos que usted no autorizó, deberá seguir estos pasos:

- Notificar a su compañía de telefonía local que tiene un reclamo por cargos no autorizados.
- Ponerse en contacto con la compañía que hizo el cargo no autorizado en su cuenta y pedirle que descunte los cargos. En su recibo telefónico debe aparecer el nombre de cada proveedor de servicio y su número gratuito.
- Puede presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor contra la compañía que hizo los cargos a su cuenta.
- También puede presentar una queja ante la *FCC* y la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (*Idaho Public Utilities Commission*).

SEGURIDAD EN INTERNET

Uno de los más grandes riesgos de Internet es que es un sitio anónimo sin contacto cara a cara. Los ladrones y depredadores aprovechan este anonimato y fingen ser otra persona. Para información más detallada, lea el manual Seguridad en Internet del Fiscal General.

COMPRAS EN LÍNEA



Use un navegador seguro

Un navegador es el software que usa para explorar la Internet. Su navegador debe cumplir con los estándares industriales de seguridad. La mayoría de las computadoras tienen instalado un navegador seguro.

Desde su ventana de navegador en Internet puede determinar si el navegador es seguro. Seleccione la opción del menú

“HELP” (Ayuda) y después seleccione “ABOUT” (Acerca de). La ventana de información instantánea presentará el nivel de codificación criptográfica.

Seguridad del sitio Internet

Antes de realizar una transacción en línea, verifique que el sitio de la compañía sea seguro. Un sitio seguro significa que la compañía ha tomado precauciones para asegurar que otras personas no pueden interceptar información. Usted siempre verá un candado  o icono de una llave  en la esquina inferior de la pantalla cuando un sitio es seguro.

Asegúrese que su navegador está actualizado y tiene las últimas capacidades de codificación. Sin embargo, incluso estas precauciones no pueden garantizar la seguridad de un sitio, porque los artistas de las estafas pueden duplicar un sitio que parece contener los símbolos de seguridad y *URLs*.

Compre en compañías que conoce

Cualquier persona puede montar un negocio bajo casi cualquier nombre en Internet. Si no conoce una empresa, busque la dirección física, un número telefónico y una dirección de correo electrónico. Póngase en contacto con la empresa y pida un folleto o catálogo con la mercancía y servicios. Solicite una copia de la política de reembolso y devolución de la empresa. Póngase en contacto con la *Better Business Bureau* (Oficina de Buenas Prácticas Comerciales) y la Agencia de Protección al Consumidor en el estado donde está establecida la empresa para averiguar sobre los antecedentes del negocio. Consulte con la Secretaría de Estado para ver si el negocio está registrado. Si adquiere un artículo de una subasta en Internet, revise la calificación de comentarios del vendedor.

Antes de realizar una compra, asegúrese de saber qué es lo que está pagando. Revise la descripción, el precio y cualquier

limitación sobre la compra. (Por ejemplo, es probable que los productos no puedan enviarse fuera del país o se necesite una cantidad mínima para hacer el pedido, etc.) Si es posible, compare la descripción con un modelo físico real del mismo objeto.

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

Guarde una fotocopia de su compra

Si ordenó algo por Internet, guarde una copia impresa de su orden de compra, recibo o número de confirmación. Un registro en documento le ayudará a resolver cualquier problema con su compra.

Si compra un artículo de una subasta en Internet, revise las opciones de pago recomendadas por el sitio de subasta. Decida si está dispuesto a arriesgar el envío de su dinero antes de recibir el producto. Algunos sitios de subastas en Internet le advierten que no pague a través de una transferencia bancaria de dinero en efectivo puesto que este tipo de pago no es rastreable y usualmente imposible de recuperar en caso de fraude.

El reglamento federal de orden de mercancía por correo o teléfono (*federal Mail or Telephone Order Merchandise Rule*) también abarca compras realizadas en Internet. A menos que se indique lo contrario, esta regla requiere que la mercancía sea entregada en 30 días. La compañía debe informarle si no se le puede enviar la mercancía en ese periodo.

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 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 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.

CONTRASEÑAS

Muchos sitios en Internet requieren que se registre y cree una contraseña para futuro acceso. Al crear una contraseña, el Consejo Nacional de Prevención de la Delincuencia (*National Crime Prevention Council*) sugiere que combine letras en mayúsculas y minúsculas o que use una palabra que no exista

en el diccionario. Evite usar información personal que le identifique, como su número telefónico, fecha de nacimiento o parte de su número de Seguro Social.

También es buena idea usar una contraseña diferente para cada sitio de Internet que use.

Guarde sus contraseñas en un lugar seguro. No pida a la computadora que le “recuerde” sus contraseñas, a menos que sea la única persona que tiene acceso a su computadora.

CORREO ELECTRÓNICO

Los delincuentes usan cada vez más el correo electrónico como herramienta para cometer fraudes. Las estafas más comunes son:

- Estafa con anticipos
- *Phishing* o estafa de verificación
- Estafa con lotería internacional

ESTAFA CON ANTICIPOS

Las estafas con anticipos incluyen solicitudes de información sobre su cuenta bancaria personal o le piden que pague por adelantado los impuestos, honorarios de los abogados u otros cosas por transacciones para recibir un beneficio o dinero. Los fraudes con anticipos incluyen:

- Desembolso de dinero de testamentos
- Fraude en contratos;
- Transacciones de bienes raíces;
- Conversión de divisas;
- Transferencia de fondos; y
- Venta de petróleo crudo a precios inferiores a los del mercado.

Un ejemplo usual es la “Estafa del dinero nigeriano”. En esta estafa, recibirá una petición urgente de ayudar a alguien a sacar su dinero de Nigeria (u otro país). Puede recibir documentos que parezcan oficiales respaldando la petición y en los que afirma que se trata de un funcionario que representa a un gobierno o dependencia del extranjero. Estas peticiones parecen ir dirigidas a usted pero, de hecho, son correos enviados en masa. Le ofrecerá una cantidad importante de dinero si les ayuda a pasar el dinero a su cuenta bancaria. Si obtienen su número de cuenta, la vaciarán. Es probable que también le pidan que pague por adelantado los impuestos, honorarios de los abogados y otros costos por transacciones para poder “transferir” el dinero a su cuenta.

Si recibe correos electrónicos (o faxes o cartas) parecidas a estas estafas:

- No conteste.
- Destruya el correo electrónico, fax o carta.
- Si es víctima de esta estafa, es decir, si proporcionó su número de cuenta bancaria u otra información personal que le identifique y perdió dinero, avise al Servicio secreto de Estados Unidos.

Los mensajes de correo electrónico fraudulentos deben reportarse a la *FTC* en: spam@uce.gov. Si perdió una suma importante de dinero, debe informar del correo electrónico fraudulento a la oficina del Servicio secreto de Estados Unidos más cercana. En guía telefónica de su localidad encontrará la dirección. Asimismo, puede presentar una queja con la *FTC* en www.ftccomplaintassistant.gov y el Centro de quejas contra el crimen en Internet (*Internet Crime Complaint Center*) en: www.ic3.gov.

Otro ejemplo de las estafas con anticipos implica el sobrepago de una compra.

Si vende un artículo en Internet, puede convertirse en el blanco de esta estafa. El “comprador” le enviará “por error” un cheque por una cantidad superior a la compra y le pedirá que le regrese la diferencia. El problema es que el cheque que le envía el “comprador” es falso. Perderá el dinero que le regresó y la cantidad del cheque falso.

Para evitar ser víctima de estafa de un sobrepago, debe:

- Confirmar el nombre, la dirección y el número telefónico del comprador.
- Rechazar un cheque por una cantidad superior al precio de la venta. Si el comprador le envía un cheque por una cantidad mayor, devuelva el cheque y pida otro por la cantidad correcta. No envíe la mercancía hasta que reciba la cantidad correcta.
- Piense en una otra forma de pago como un servicio de depósito o un servicio de pago en línea. Verifique que el servicio de depósito o el servicio de pago en línea sea legal; revise su sitio en Internet, sus políticas y términos y condiciones, llame a su línea de servicio a clientes y averigüe si en la *Better Business Bureau* (Oficina de Buenas Prácticas Comerciales) o la División de Protección al Consumidor de la procuraduría general hay quejas contra el servicio.
- No transfiera dinero al comprador.

“PHISHING” O ESTAFA DE VERIFICACIÓN

Si usted es blanco de esta estafa, recibirá un correo electrónico o mensaje instantáneo que parece ser de una entidad fiduciaria. Estos correos electrónicos y mensajes con frecuencia contienen gráficos de colores y se ven como el sitio en Internet de una compañía.

El correo electrónico o mensaje indica que la compañía tiene que verificar la información de sus registros y le pedirá que



proporcione su número de tarjeta de crédito, número de identificación personal (PIN) para cajeros automáticos, el número de Seguro Social y otra información confidencial. Esta estafa se conoce también como *phishing*.

La Oficina del Fiscal General ha visto correos electrónicos fraudulentos que parecen ser de compañías reconocidas como PayPal, eBay y MBNA, una compañía importante de tarjetas de crédito. Son correos electrónicos fraudulentos. No son de esas compañías. El remitente intenta obtener información que se puede usar para robar su identidad o su dinero.

Las compañías con las que usted tiene tratos ya cuentan con la información necesaria. Las compañías legítimas no le enviarán un correo electrónico para verificar la información que ya proporcionó.

Si recibe correos electrónicos (o faxes, cartas o llamadas telefónicas) parecidos a esta estafa:

- **No debe proporcionar jamás la información solicitada.**
- Encuentra la dirección de correo electrónico de la verdadera compañía y retransmite el mensaje al departamento de seguridad o fraude de la empresa. O llame a la compañía, al teléfono que sabe que es el legítimo.
- Elimine de su computadora el correo electrónico.
- No haga clic en ningún vínculo de un correo electrónico sospechoso. Entre a las cuentas en el sitio en Internet desde una ventana nueva del navegador y escriba la dirección de URL del sitio en Internet directamente en la barra de direcciones. No “copie y pegue” el vínculo al URL desde el mensaje en su barra de direcciones.
- En el caso de enviar información delicada o personal,

sólo use sitios en Internet seguros. Busque el icono del candado  o la llave  al final de su navegador y una URL cuya dirección empiece con “https”.

- Revise con regularidad los estados de cuenta de las tarjetas de crédito y cuentas bancarias para determinar si hay cargos no autorizados.
- Mantenga actualizado el software de antivirus. Algunos correos electrónicos con *phishing* contienen virus. Considere instalar la protección firewall.

Puede reportar cualquier *phishing* a la Comisión Federal del Comercio (*FTC*). Reenvíe el correo a spam@uce.gov. Si cree que ha sido perjudicado (que perdió dinero, robaron su identidad, etc.) en un acto de *phishing*, puede interponer una denuncia en la *FTC* en www.ftc.gov.

ESTAFA DE LOTERÍA INTERNACIONAL

Otra estafa común es la estafa de la Lotería internacional. En esta estafa se usa el correo electrónico, correo directo y teléfono para engañarlo y que compre lotería internacional. Cuando envía el dinero para comprar el boleto de lotería, los operadores estafadores no compran los boletos prometidos, sino que se quedan con su dinero. Otros operadores compran los boletos, pero se quedan los premios. Los operadores con frecuencia realizan retiros no autorizados de su cuenta bancaria o hacen cargos no autorizados a su tarjeta de crédito.

Si le compra un boleto a uno de estos operadores estafadores, es muy probable que su nombre aparezca en la lista de víctimas potenciales y lo vendan a representantes de telemarketingo fraudulentos u otros defraudadores que le intentarán vender otras ofertas de lotería y “oportunidades de inversión” falsas.

Si recibe una solicitud de compra de boletos de lotería internacional:

- No responda a la solicitud.
- Si la solicitud es por teléfono, presente una queja ante la División de Protección al Consumidor de la Procuraduría General.
- Si la solicitud es por correo directo, entregue la carta en la administración de correos de su localidad.
- Si la solicitud es por correo electrónico, elimine el mensaje.

PRIVACIDAD

Algunos sitios de Internet comparten con sus filiales información sobre usted. También pueden vender esa información. Antes de proporcionar información a un sitio en Internet, decida la información personal que quiere mantener confidencial y la que está dispuesto a divulgar.

Jamás proporcione en Internet su número de Seguro Social o de la licencia de manejo.

No dé a conocer información personal como dirección, número telefónico o dirección de correo electrónico, a menos que haya investigado la política de privacidad de una compañía y sepa que tiene buena reputación. Aún así, averigüe exactamente qué información está recabando y cómo a va a usar la compañía. Muchas empresas tienen filiales o socios que tienen acceso absoluto a los archivos de sus clientes.

COOKIES

Las *cookies* son segmentos de datos que un sitio de Internet coloca en el disco duro de su computadora. Las *cookies* se originan desde los sitios que visita. De hecho, las *cookies* graban sus entradas y salidas digitales. Visite



www.cookiecentral.com para mayor información acerca de las *cookies*, incluyendo cómo eliminarlas por completo de su navegador.

“PHARMING” O DESVÍO DE TRÁFICO DE SITIOS DE INTERNET

Pharming es el redireccionamiento de un usuario de Internet de un sitio en Internet comercial legítimo a un sitio falso. Los *pharmers*, las personas que redireccionan, configuran sitios falsos y mandan a los usuarios desde sitios en Internet legítimos alterando el sistema del nombre de dominio o transmitiendo un virus.

El sitio en Internet falso se verá igual al legítimo. Cuando ingrese su nombre de registro o identificación y contraseña, los *pharmers* obtienen la información para su uso particular, lo cual es probable que sea un robo de identidad. Puede ocurrir incluso si escribe el URL correcto.

Puede tomar varias medidas para evitar ser víctima de *pharming*:

- Mantener actualizado el software del antivirus.
- Considere instalar un software contra *spyware* y *firewalls*.
- Tenga cuidado cuando introduzca información personal o delicada en un sitio en Internet. Asegúrese de que el icono del candado  o la llave  aparezca al final de su navegador.
- Revise bien los sitios en Internet. Si el sitio en Internet ha cambiado desde su última visita, tenga cuidado. Si tiene alguna duda sobre el sitio en Internet, no lo use.

SPYWARE

Spyware es un software que está instalado en su computadora sin su consentimiento. El *spyware* vigila o controla el uso de

su computadora sin que usted lo sepa. También se conoce como “*adware*”. El *spyware* se usa para enviarle anuncios instantáneos, dirigirlo a ciertos sitios en Internet, revisar sus hábitos de navegación e incluso tomar nota de los comandos que utiliza. El *spyware* puede causar que le roben la identidad.

Si tiene problemas como muchos anuncios instantáneos, un navegador que lo lleva a sitios que usted no escribió en la barra de direcciones, un cambio repentino o repetido de su página principal, barras de herramientas o iconos nuevos o inesperados al final de la pantalla de su computadora, teclas que ya no funcionan, mensajes de error al azar o bajo rendimiento cuando abre programas o guarda archivos es probable que tenga un *spyware* instalado en su computadora.

Para evitar la instalación del *spyware*:

- Mantenga actualizado su sistema operativo y software de navegación.
- No descargue software de sitios que no conoce ni en los que confía.
- No instale el software sin saber exactamente qué es. Lea el acuerdo de licencia del usuario final antes de instalar el software.
- Ajuste la configuración de seguridad de su navegador a un nivel alto y actualícelo.
- No haga clic en enlaces dentro de las ventanas de mensajes instantáneos. Para cerrar las ventanas de mensajes instantáneos, únicamente haga clic en el icono “x” de la barra del título.
- No haga clic en los enlaces en mensajes no deseados que ofrecen software “*anti-spyware*”. Muchos son fraudulentos y de hecho instalan un *spyware* en su computadora.
- Considere instalar un firewall.

ROBO DE IDENTIDAD

¿QUÉ ES EL ROBO DE IDENTIDAD?

El robo de identidad ocurre cuando alguien usa su información personal como su nombre, número de Seguro Social, número de tarjeta de crédito u otra información de identificación, sin su autorización, para obtener productos, servicios o dinero a su nombre.

El robo de identidad es un delito y puede ser devastador para las víctimas. El código de Idaho § 18-3126 controla el robo de identidad. Si la cantidad de dinero (o valor) perdido excede los \$300 dólares, el robo constituye un delito. El castigo para el delito de robo de identidad es de cinco años en prisión, una multa de hasta \$50,000 dólares o los dos.

Si es víctima de robo de identidad, probablemente no tenga idea de que le robaron su identidad hasta que le nieguen un crédito, lo rechacen en un trabajo o reciba una factura por compras que no hizo. Para entonces, habrán dañado su buen nombre e historial crediticio. Reconstruir una buena imagen crediticia después de un robo de identidad puede tardar meses o incluso años.

¿CÓMO OCURRE EL ROBO DE IDENTIDAD?

El robo de identidad a veces empieza con la pérdida o el robo de una cartera o bolsa. Los ladrones de identidad también buscan en botes de basura información financiera y personal que sea de utilidad y pueden hacerse pasar por representantes de empresas reconocidas y legítimas para obtener sus números de tarjetas de crédito, número de Seguro social o demás información personal que pueda usar para obtener un crédito.

Los ladrones de identidad hábiles pueden sabotear computadoras, robar información confidencial de sus patrones, desviar correo llenando una “forma de cambio de

dirección” o haciéndose pasar por un arrendador o patrón para tener acceso a los informes crediticios.

De hecho, los ladrones de identidad no usarían sus cheques ni tarjetas de crédito porque es probable que usted los haya reportado como perdidos o robados. Más bien, usarán la información sobre su identificación para obtener nuevas tarjetas de crédito, abrir cuentas bancarias, obtener una licencia de manejo o tarjeta de Seguro Social falsa, rentar un departamento o, en algunos casos, conseguir un empleo.

Desde luego que los ladrones de identidad nunca pagan los gastos en los que incurren. Usted, como víctima, termina con un historial crediticio dañado y la tarea, que le llevará tiempo, de explicar a los acreedores que los cargos son fraudulentos.

¿CÓMO ME PROTEJO DE UN ROBO DE IDENTIDAD?

La mejor protección contra el robo de identidad es guardar su información personal. Las siguientes son algunas formas para evitar ser víctima de un robo de identidad.

Jamás le proporcione a una persona que tenga un contacto inicial con usted sus números de tarjetas de crédito ni de cuentas.

Rompa o destruya cualquier propuesta de préstamo o tarjeta de crédito preaprobada antes de tirarla. Puede solicitar a las compañías que informan sobre el historial crediticio de los consumidores que excluyan su nombre de listas de propuestas de seguro y crédito no solicitadas preaprobadas. Si desea saber más, llame al número de Opción para recibir o no recibir de la Industria de Reportes Crediticios del Consumidor (*The Consumer Credit Reporting Industry Opt In and Opt Out*) al (888) 567- 8688.

Rompa o destrozó estados de cuenta bancarios y de tarjetas de crédito viejos, cheques cancelados, comprobantes de cargos, formas de seguros y demás documentos financieros antes de tirarlos.

Revise bien sus estados de cuenta mensuales bancarios y de tarjetas de crédito e investigue sobre cualquier cargo que parezca indebido.

Si no recibe a tiempo sus estados de cuenta bancarios o de tarjetas de crédito, llame al emisor para asegurarse de que los envíen a la dirección correcta.

Si tiene varias tarjetas de crédito o débito, considere la posibilidad de inscribirse en un servicio de registro de tarjetas de crédito que notifique a todos sus acreedores cuando haga una compra. Investigue sobre el servicio antes de inscribirse para asegurarse de que es confiable.

Si recibe por correo una tarjeta de crédito que usted no solicitó, llame al emisor para investigar por qué se la enviaron. Si alguien más la solicitó a su nombre, cáncélela de inmediato y siga los pasos descritos en este folleto.

Cuando cree contraseñas para tarjetas de ATM, cuentas de larga distancia u otra forma de crédito, no use números que puedan asociarse con usted como su fecha de nacimiento o parte de su número de Seguro Social. No use palabras como el nombre de soltera de su mamá, que probablemente aparezca en registros públicos a los que tienen acceso los ladrones. Las mejores contraseñas consisten de una combinación de letras y números.

Revise una vez al año su información crediticia. Si tiene hijos o nietos, también es importante que revise con regularidad dicha información. Los jóvenes, incluso los niños pequeños, son el blanco favorito de los ladrones de identidad porque es

poco probable que se descubra el robo hasta que el niño crezca y solicite un crédito.

PREMIOS / SORTEOS POR CORREO

PREMIOS

En Idaho las promociones de “premio” en las que debe hacer alguna compra o realizar un pago para poder participar son ilegales. Incluso si no se requiere ningún tipo de compra o pago, la ley de Idaho establece que las promociones de “premios” o las solicitaciones no deben ser engañosas u ocultar las oportunidades que se tienen de ganar o el valor de los premios.

Si recibe una promoción de “premio” o la oferta de un sorteo en el que piden un número de tarjeta de crédito o pago de una cuota para recibir un premio, lo mejor es tirar la solicitud. Si la oferta es por teléfono, cuelgue.

SORTEOS POR CORREO

Probablemente ha recibido certificados por correo felicitándolo por ser el ganador de un gran premio "garantizado" de un sorteo promocional. Sin embargo, los sorteos sólo llevan, un correo tras otro, a que compre productos o pague cargos para poder reclamar su premio. Antes de que responda a la oferta de un sorteo, tome en cuenta lo siguiente:

- Muchas de estas promociones son un fraude y no recibirá los premios prometidos en efectivo ni mercancía.
- Los premios (piedras preciosas, relojes, joyería, etc.) pueden valer mucho menos de lo implicado o establecido en los sorteos.
- Nunca llame a un número 900 para reclamar un premio. Le cobrarán una tarifa muy alta por cada

minuto de llamada y los promotores lo mantendrán en la línea el mayor tiempo posible.

- Jamás pague portes de correo, tarifas de procesamiento o impuestos de un sorteo. Lo que pague será más que el llamado premio gratis.
- Nunca dé el número de su tarjeta de crédito, Seguro Social o cuenta bancaria.
- ¡Un verdadero premio no requiere que usted haga nada!

Gente muy sensible ha perdido miles de dólares por el simple hecho de creer que pronto les van a enviar una gran suma de dinero.

Si quiere reducir la cantidad de correos que recibe en su casa:

- Rompa y tire correos de sorteos promocionales dudosos. Cuando participa en estos sorteos, su dirección se vende a muchos solicitantes de correos.
- Envíe una carta a la Direct Marketing Association:

DMA Choice
Direct Marketing Association
P.O. Box 643
Carmel, NY, 10512.

Pídales que borren su nombre y dirección de estas listas. No deje de incluir un cheque por \$1.00 a favor de “Mail Preference Service”. De un tiempo de 60-90 días para que realicen los cambios.

RIFAS, BINGO Y SORTEOS PROMOCIONALES

La ley de Idaho autoriza los juegos de bingo y rifas sólo cuando las operan organizaciones de beneficencia calificadas y con fines no lucrativos.

De acuerdo con la ley de Idaho, un juego de azar en el que

deba pagar dinero, realizar una compra o dar algo de valor monetario para tener la oportunidad de ganarse un premio se considera una lotería. La única lotería permitida en el estado es la Lotería de Idaho (*Idaho Lottery*), que es una beneficencia que cuenta con la licencia de la Comisión de Loterías de Idaho (*Idaho Lottery Commission*) o una tribu india en su reservación para realizar loterías, juegos de bingo o rifas.

VENTAS DE PUERTA EN PUERTA

Las Reglas de Protección a Consumidores de Idaho (*Idaho Consumer Protection Rules*) lo protegen contra vendedores cambacistas que presionan mucho o engañan.

Si por motivos personales, familiares o domésticos realiza una compra de más de \$25 de un vendedor de puerta en puerta, ese vendedor debe proporcionarle una notificación por escrito de que tiene un periodo de gracia de tres días hábiles para cancelar la compra. El vendedor le debe entregar un contrato o recibo por la compra y dos copias del formulario del Aviso de cancelación. Puede cancelar la compra con sólo firmar y fechar una copia de la compra y enviarla por correo o entregarla al vendedor en un plazo de tres días. Conserve una copia.

A los diez días de la cancelación, el vendedor le debe rembolsar el dinero, devolverle cualquier cambio que haya hecho, cancelar los contratos que haya firmado e informarle cuándo y cómo devolver la mercancía.

Aun cuando el vendedor no le haya entregado un formulario de Aviso de cancelación, tiene estos derechos. Si no le entregaron los formularios, puede cancelar la compra mediante una carta por escrito al vendedor en un plazo de tres días hábiles de la transacción en la que establezca su deseo de cancelar la compra. Lo recomendable es enviar una carta por correo certificado, solicitar un acuse de recibo y conservar una copia.

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.

ORGANIZACIONES 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 organizaciones de beneficencia recurren a empresas profesionales dedicadas a la recaudación de fondos que solicitan donaciones por teléfono. Lo normal es que una organización de beneficencia autorice a una de estas empresas a su nombre. 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, contacte al: *Council of Better Business Bureaus' Wise Giving Alliance*, Ste. 600, 3033 Wilson Blvd., Arlington, VA 22201, (703) 276-0100, www.give.org.

Antes de que acepte realizar una compra o donación:

- Pregunte cómo se usará su contribución. Pregunte qué porcentaje de su contribución será para la organización de beneficencia. Pregunte si su contribución se usará localmente o en otra parte. Obtenga información por escrito.
- Llame directamente a la organización de beneficencia para verificar si la empresa dedicada a la recaudación de fondos trabaja a su nombre. Si no lo puede verificar, repórtela a la policía local y la División de Protección al Consumidor.
- Si una empresa dedicada a la recaudación de fondos le dice que recibirá tratamiento especial por la donación, no le crea: ninguna empresa legítima le puede garantizar que lo detengan por exceso de velocidad si lleva una calcomanía de una organización de policía en una ventanilla del coche.
- Que no le intimide negarse a donar. Si la persona que le llama usa tácticas intimidatorias o chantajes emocionales, es muy probable que sea un estafador. Reporte la llamada a la policía de su localidad y a la División de Protección al Consumidor.

Si realiza una donación, tenga cuidado de cómo lo hace. Evite regalos en efectivo, porque se puede perder o ser robado. Nunca dé a quien le llame por teléfono su número de tarjeta de crédito. Gire un cheque a nombre de la organización de beneficencia, no a nombre de la persona que solicita la donación.

REPARACIÓN O REMODELACIÓN DE SU CASA CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL

Cuando elija un contratista para la construcción o realizar mejoras en su casa, debe tomar en cuenta varias cosas.

REGISTRO DEL CONTRATISTA

La ley de Idaho exige que los contratistas estén registrados en el Consejo de Contratistas del Estado de Idaho (*Idaho State Contractors Board*). Para verificar el registro del contratista que piensa contratar, llame a la Oficina de Licencias profesionales (*Bureau of Occupational Licenses*) al (208) 334-3233 o póngase en contacto con el Consejo de contratistas:

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

Aparte de que los contratistas se deben registrar, usted tiene la responsabilidad de investigar bien antes de contratar uno. Debe decidir qué se va a hacer, qué se necesita para hacer el trabajo, cuánto piensa gastar y el tipo de profesional que necesita.

También se debe proteger contra muchas trampas comunes en la construcción o remodelación. Las quejas más frecuentes de los consumidores son sobre costos más altos de los esperados, incumplimiento en las fechas de entrega y deficiencias en la mano de obra. Muchas veces estos problemas no son evidentes al concluir el trabajo, sino que aparecen meses después.

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

AVISOS

En Idaho, si el contrato es superior a \$2,000, el contratista general debe entregar al propietario o comprador de una vivienda una cláusula de divulgación antes de celebrar un contrato. En esta cláusula se debe informar al propietario o comprador que el propietario tiene derecho a:

- Solicitar al contratista que obtenga las renunciaciones de derecho de embargo de cualquier subcontratista que trabaje para él (a costa del contratista);
- Pedir al contratista que compruebe que tiene seguro de responsabilidad civil y de indemnización para los trabajadores según lo requiere la ley;
- Adquirir una póliza extendida del derecho de cobertura del seguro de propiedad; y
- Requerir una fianza de caución o de seguridad (a expensas del propietario de la casa) por el valor del proyecto de construcción.

Al concluir el proyecto, el contratista debe entregar al propietario o comprador una lista de los subcontratistas, obreros y proveedores de renta de equipo contratados directamente o que trabajan para el contratista que realizó el trabajo o proporcionó los materiales por un valor superior a \$500. La lista debe incluir nombre, dirección y número telefónico de las empresas. El propietario debe recibir la lista antes de cerrar el convenio de venta o de que haga el último pago al contratista.

CÓMO ELEGIR UN CONTRATISTA

Tenga mucho cuidado cuando busque un contratista. Tome en cuenta lo siguiente:

- Pida recomendaciones a amigos y familiares.
- Pida al contratista el nombre comercial completo, dirección y número telefónico de la compañía y verifique la información. No acepte direcciones de apartados postales sin el nombre de una calle.
- Verifique que el contratista esté registrado en *Idaho Contractors Board* (Junta de Contratistas del Estado de Idaho.) Averigüe si el contratista ha estado sujeto a una medida disciplinaria por parte del Consejo.

- Consulte la *Better Business Bureau (BBB)* del área donde se encuentra el contratista o revise en Internet, www.bbb.org, si se ha presentado alguna queja contra la compañía. Verifique si hay casos no resueltos y desde cuándo opera la compañía contratista bajo el nombre actual. Algunas de las compañías menos confiables cambian de nombre con frecuencia para que no las localicen.
- Pregunte si el contratista es miembro de una asociación profesional o comercial con ética y un procedimiento para el arbitraje de disputas, como la Asociación de Contratistas de la Construcción de Idaho (*Idaho Building Contractors Association*). Puede escribir a: Idaho Building Contractors Association, 6206 N. Discovery Way, Suite A, Boise ID 83713 o llamar al (888) 284-4222.
- Pida una lista de clientes anteriores a los que pueda localizar y solicitar referencias. Pregunte a las referencias si quedaron satisfechos con el trabajo del contratista, si tuvieron algún problema y, de tenerlo, la naturaleza del problema y si se resolvió a satisfacción del cliente.
- Compare los costos de construcción mediante estimaciones o propuestas desglosadas por escrito de varios contratistas. Cada estimación debe describir las mismas especificaciones de la construcción, materiales y tiempo para terminar la obra.
- Verifique en las casas de materiales los precios del material de construcción calculado en la estimación. También puede averiguar si habían tenido algún arreglo anterior con el contratista prospecto.
- Evite a los contratistas que lo presionan a firmar rápido un contrato.
- No seleccione automáticamente el presupuesto más bajo.

- Tenga cuidado con:
 - Negocios desconocidos o de fuera de la ciudad en camiones o camionetas que no los identifiquen.
 - Vendedores de puerta en puerta o por teléfono que les prometen un trabajo rápido y precios bajos.
 - Organizaciones que ofrecen una tarifa muy económica porque “su equipo ya está en el vecindario”.
 - Negocios que anuncian “ofertas especiales de introducción”.
 - Contratistas con tácticas de venta de mucha presión, intimidatorias o amenazantes.

LO QUE DEBE SABER DE LA COBERTURA DEL SEGURO DEL CONTRATISTA

Pida una copia del certificado del seguro de su contratista o el nombre de la aseguradora y oficina. Verifique la cobertura. Los contratistas deben tener un seguro de daños a la propiedad que lo proteja a usted contra alguna demanda en caso de que ocurriera un accidente en su propiedad. Se requiere una póliza de responsabilidad civil de al menos trescientos mil dólares (\$300,000) para cubrir los requisitos de registro del contratista según lo requiere la ley de Idaho. Se debe considerar también la cobertura de indemnización de trabajadores para cubrir las lesiones potenciales que pudieran sufrir. No acepte un contratista que no tenga una cobertura suficiente.

CONTRATO PARA CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL/ DE MEJORAS PARA EL HOGAR

Un contrato para construcción residencial o de mejoras para el hogar debe estar por escrito e incluir:

- La fecha del contrato

- El nombre completo, dirección y número telefónico del contratista.
- Nombre de cualquier subcontratista.
- Descripción completa del trabajo que se va a realizar.
- Grado y calidad de los materiales que se van a usar.
- Las fechas de inicio y terminación acordadas.
- El costo total del proyecto.
- Un programa de pagos que indique la cantidad y fecha de cada pago.
- Una copia de todas las garantías y fianzas.
- Documentos de todos los acuerdos financieros.

Sugerencias que debe tomar en consideración antes de firmar un contrato

- Antes de firmar un contrato, lo más conveniente es que consulte a un abogado porque, una vez firmado, el contrato dictará los derechos legales en su relación con el contratista.
- Asegúrese de que el contrato contenga todos los términos del acuerdo y de haber leído y entendido el contrato.
- Conserve en un lugar seguro una copia firmada legible del contrato.
- Asegúrese de que todas las promesas mencionadas estén incluidas en el contrato escrito. Verifique que los materiales que seleccione son los que usted quiere. Asegúrese de que el contrato incluya todo lo que usted considera importante para la obra.
- Para evitar que se exceda en los costos, tome las decisiones respecto a la construcción antes de que se inicie la obra.
- Si necesita un préstamo para financiar la obra, agregue

una cláusula en el contrato estableciendo que sólo será válida si se obtiene el financiamiento.

- No acepte un adelanto por una suma grande. Los pagos deben ser conforme al avance de la obra. Debe incluir una cláusula en el contrato que le permita retener cierta cantidad, por ejemplo diez por ciento (10%), hasta que el trabajo quede terminado satisfactoriamente.
- Jamás firme un contrato parcial en blanco. Llene o trace una línea en todos los espacios en blanco.
- Si tiene alguna duda sobre el contrato o no entiende alguno de los términos, pida que se lo expliquen antes de firmar.
- Si firma un contrato para mejoras en el hogar y es por más de \$25, según lo descrito en la sección de Ventas de puerta en puerta de este manual, tiene tres días hábiles para cancelar.

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 o llamar al (208) 334-3233 para recibir mayor información.

EJECUCIONES HIPOTECARIAS

Debido al incremento de ejecuciones hipotecarias, se han multiplicado las llamadas compañías de “rescate de ejecuciones hipotecarias”. Estas compañías anuncian que pueden ayudar a los consumidores con problemas financieros a evitar la ejecución hipotecaria de su casa, pero, de hecho, con frecuencia ellos despojan a los consumidores de su propiedad y los consumidores terminan como inquilinos de su propia casa.

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 su sitio de Internet, www.hud.gov. Los consumidores deben consultar con un abogado particular antes de firmar cualquier contrato que concierna a la propiedad de su casa.

ATENCIÓN MÉDICA

Conforme envejecemos, el costo de la atención médica puede convertirse en una parte muy importante que deba considerarse. Ahora existen miles de agencias dispuestas a ayudarle a tomar decisiones sobre atención médica. Lo mejor es que consulte con quien confía o con organizaciones reconocidas como AARP y SHIBA. Esta información puede complementar, no sustituir, la atención que ya recibe de su médico.

Le recomendamos que pida información sobre el seguro de salud en SHIBA, que es parte del Departamento de Seguros de Idaho (*Idaho Department of Insurance*). SHIBA significa en inglés *Senior Health Insurance Benefit Advisor Program* (Programa de asesoría sobre los beneficios del seguro de salud para personas de la tercera edad). SHIBA ofrece asesoría y asistencia gratuita sobre el seguro de salud para personas de la tercera edad, incluyendo los planes de Medicare. Puede llamar sin costo a SHIBA al (800) 247-4422 o entrar a www.doi.idaho.gov.

ELEGIR UN MÉDICO

Su médico le ayudará a tomar decisiones importantes sobre su atención médica. La relación entre el médico y el paciente debe estar basada en la confianza. Si busca un médico general o lo enviaron con un especialista, querrá sentirse cómodo con la experiencia y calificaciones de su médico. A continuación se presentan recursos con información sobre los médicos que ejercen en Idaho.

- Para saber si tienen licencia en Idaho:
Idaho Board of Medicine (Junta Médica de Idaho)
1755 Westgate Drive
P.O. Box 83720
Boise, Idaho 83720-0058
Tel.: (208) 327-7000
www.bom.state.id.us
- Para saber si están certificados por la junta médica:
American Medical Association (Asociación Médica Estadounidense)
AMA Plaza
330 North Wabash Avenue, Suite 39300
Chicago, IL 60611-5885
Tel.: (800) 262-3211
www.ama-assn.org

La información también se encuentra disponible en el consultorio de su prestador de atención médica y en los Consejos de Licencias del Estado de Idaho (*Idaho State Licensing Boards*):

- *Idaho Board of Medicine*: (Junta de medicina de Idaho) (208) 327-7000
- *Idaho Board of Nursing* (Junta de enfermería de Idaho): (208) 334-3110
- *Idaho Bureau of Occupational Licensing* (Oficina de licencias profesionales de Idaho): (208) 334-3233
- *Idaho State Board of Dentistry* (Junta odontológica del Estado de Idaho): (208) 334-2369

ELEGIR UN CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA

- Investigue acerca de los hospitales en el *U.S. Department of Health and Human Services* (Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos)

200 Independence Avenue, S.W.

Washington, D.C. 20201

Llamada sin costo: (877) 696-6775

www.hospitalcompare.hhs.gov

- La Comisión Conjunta sobre Acreditación de Organizaciones de Atención Médica (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations*) acredita a los hospitales, asilos y demás organizaciones de atención médica. La JCAHO recibe quejas en su sitio en Internet, por teléfono o por escrito.

The Joint Commission

One Renaissance Blvd.

Oakbrook Terrace, IL 60181

Tel: (630) 792-5800

www.jcaho.org

HOGARES DE ANCIANOS

Elegir un hogar de ancianos o un prestador de cuidados en casa es un paso importante. En las siguientes dependencias encontrará información de valor que le ayudarán a tomar la decisión correcta:

- El Departamento de Salud y Bienestar de Idaho (*Idaho Department of Health and Welfare*) tiene información en línea respecto a cómo elegir un hogar de ancianos, la diferencia entre hogares de ancianos y cómo obtener asistencia financiera.

La información la encontrará en www.healthandwelfare.idaho.gov, haga clic en “*Families*” y después en “*Adult Care*” (Atención para adultos). Puede llamar al número sin costo del Departamento de Salud y Bienestar: (800) 926-2588.

- El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos tiene un sitio en Internet donde puede comparar hogares de ancianos: www.medicare.gov.
- El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos también ofrece información para localizar a cuidadores. Llame al Localizador para atención a personas de la tercera edad (*Eldercare Locator*) al: (800) 677-1116 o busque en línea en www.eldercare.gov.

MEDICAMENTOS DE RECETA

Las farmacias manejan precios muy diferentes para el mismo medicamento, así que lo más recomendable es comparar.

Pregunte a su médico o farmacéutico si tiene una versión genérica del medicamento. Los medicamentos genéricos normalmente cuestan menos que los de marca.

Si quiere información sobre un medicamento en particular, visite “*Drugs*” (Medicamentos) en la FDA en www.fda.gov.

Las farmacias que aceptan pedidos por correo o en línea con frecuencia ofrecen precios más bajos. Quizá le convenga, sobre todo si va a tomar el medicamento por mucho tiempo. Aunque también tendrá que asegurarse de que sea una farmacia autorizada.

Para verificar que la farmacia en línea tiene licencia, póngase en contacto con:

National Association of Boards of Pharmacy
(Asociación Nacional de juntas de farmacias)
1600 Feehanville Drive
Mount Prospect, IL 60056
Tel.: (847) 391-4406
Fax: (847) 391-4502
www.nabp.net.

Tenga cuidado con los sitios que:

- Venden medicamentos sin receta
- Venden medicamentos que no están aprobados por la FDA
- Anuncian que curan rápidamente o relatan historias de “resultados sorprendentes”

MEDICAMENTOS DE RECETA “GRATUITOS”

Aunque algunos programas de asistencia enfocados a las recetas realmente buscan ayudar a los consumidores con los costos de los medicamentos, otros se aprovechan y toman el dinero de los consumidores y a cambio no les ayudan o les ofrecen una asistencia mínima. Debe tener cuidado con las compañías que cobran para ayudarle a obtener un medicamento de receta gratuito o con descuento.

En la Oficina del Fiscal General se han recibido quejas de algunas empresas que exageran las reclamaciones sobre el derecho de un paciente a un medicamento gratuito y la capacidad de la empresa de obtener asistencia. Consumidores en Idaho han reportado haber pagado hasta \$200 y finalmente darse cuenta que no tienen derecho a la asistencia y que la empresa en realidad no les ayuda.

Algunas empresas simplemente proporcionan a los pacientes formularios que podrían obtener gratuitamente de sus médicos o de compañías dedicadas a la distribución de medicamentos de receta. Los pacientes después deben llenar y enviar los formularios.

Los requisitos para obtener los medicamentos entre las compañías. Por consecuencia, los programas de asistencia no garantizan que usted califique para recibir los medicamentos gratuitos.

Cuando los consumidores solicitan el reembolso por un servicio no satisfactorio, las empresas rechazan la solicitud, cierran o simplemente desaparecen y los consumidores se quedan con las mismas cuentas de servicios médicos y, además, pierden cientos de dólares por pagos realizados para recibir la asistencia.

Sin embargo, hay organizaciones que no cobran y le ayudan a obtener los medicamentos de receta gratuitamente o a un bajo costo. Si considera que tiene derecho a los medicamentos de receta gratuitos o de descuento, pregunte a su médico o prestador de atención médica cómo solicitar la asistencia.

Algunas compañías farmacéuticas han formado sociedades con los prestadores de atención médica para ayudar a los pacientes con los costos de los medicamentos de receta. La Sociedad para la Asistencia de Medicamentos de Receta (*Partnership for Prescription Assistance*) es una de ellas. Para

mayor información visite el sitio en Internet de la Sociedad: www.rxidaho.org.

Los consumidores que han perdido dinero debido a estas empresas de asistencia de medicamentos de receta pueden presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General llenando un formulario de queja en el sitio de Internet de la Oficina del Fiscal General, www.ag.idaho.gov. También pueden llamar a la División de Protección al Consumidor al (208) 334-2424 y solicitar que se les envíe el formulario de reclamo por correo postal. Los residentes de Idaho que no viven en el área de Boise pueden llamar sin costo al (800) 432-3545.

PLANES DE SALUD DE DESCUENTO

Existen dos planes que parecen y suenan como si fueran un seguro, pero no lo son ni los regula el Departamento de Seguros de Idaho.

- Los planes de descuento ofrecen beneficios que parecen un seguro médico de descuento pero, de hecho, sólo ofrecen descuento para ciertas citas en consultorio o procedimientos. Cuando se inscribe a este tipo de organización, ésta elige el prestador de servicios médicos y decide el monto del beneficio que recibirá, si lo recibe. No hay garantía de que reciba un beneficio ni de que haya un prestador de servicios médicos en su área.
- Los planes de seguro de salud no autorizados se presentarán como un sindicato o gremio que opera fuera del reglamento de seguros estatal. Pueden ofrecerle atención médica a cambio de una cuota de inscripción. Si la compañía cierra o quiebra, las primas que haya pagado se anulan o invalidan.

Cómo elegir un plan médico

- Para saber si la compañía tiene licencia en Idaho, llame al (800) 721-3272 o entre a: www.doi.idaho.gov. Tenga mucho cuidado con los vendedores que dicen que, para tener un plan de salud confiable, no se necesita una licencia del estado.
- Pida la lista gratuita de los prestadores de atención médica de la compañía. No le deben cobrar por la lista, no tire su dinero comprándola.
- Pregunte a sus prestadores de atención médica actuales si conocen la compañía y si tienen trato con ella.
- Si la compañía requiere que usted convenza a su prestador de atención médica para que acepte el plan, busque otra. Las compañías legítimas establecen sus acuerdos con los proveedores.
- Tenga cuidado cuando no se use la palabra “seguro” y a cambio le ofrezcan “beneficios” o una “cobertura”. Averigüe si la compañía vende seguros, la aseguradora que suscribe el plan y verifique con el Departamento de Seguros de Idaho si la compañía tiene licencia en el estado.
- Describa los servicios de atención médica que necesita y pregunte cómo cubrirá los gastos la compañía por cada necesidad médica.
- Pregunte si tiene una lista de exclusiones y limitaciones del plan. Si la respuesta es que todo está cubierto y que no hay exclusiones, es muy probable que el seguro no sea legítimo. Si la compañía no le proporciona esta información antes de inscribirlo, busque una cobertura de salud en otro lado.
- Si el vendedor le pide el número de su tarjeta de crédito antes de darle información sobre el plan, detenga la venta. Bien puede tratarse de un plan de seguro de salud falso.

Recuerde: verifique antes de comprar. Si es demasiado bueno para ser cierto, quizá no lo sea.

APARATOS AUDITIVOS

Antes de la compra

Antes de realizar la compra de un aparato auditivo, se recomienda que un médico autorizado lo evalúe para identificar las condiciones médicas que puedan requerir tratamiento. El médico lo puede remitir con un audiólogo especialista o con un distribuidor de aparatos auditivos autorizado quien le hará una prueba de audición.

Si un médico no ha evaluado su pérdida de audición, el proveedor del aparato auditivo debe revisar su audición. La Ley de Idaho exige que, dentro de las seis semanas siguientes a la compra, al consumidor se le realicen pruebas con y sin el aparato auditivo. Estas pruebas se llevan a cabo para determinar el valor del aparato auditivo para el consumidor. El proveedor debe documentar los resultados de la prueba de audición y conservarlos en sus registros durante dos años.

Un aparato auditivo sólo amplifica el sonido, no restablece la audición ni previene una mayor pérdida auditiva. No todos los problemas se pueden solucionar con un aparato auditivo. Algunos problemas en la audición se pueden y deben tratar médicamente.

Al comprar

Los aparatos auditivos son vendidos por “distribuidores”. En Idaho, los distribuidores de aparatos auditivos deben renovar su licencia cada año. La Junta de licencias de servicios de habla y escucha de Idaho (*Idaho Speech and Hearing Services Licensure Board*) emite las tarjetas de identificación de los distribuidores que obtuvieron la licencia. Solicite que le muestren la licencia.

No tome una decisión apresurada ni se sienta presionado a comprar un aparato. Tómese su tiempo. Visite a más de un distribuidor. Compare precios y servicios ofrecidos por otros distribuidores y audiólogos. La diferencia en precios y servicios puede ser significativa. Un aparato más costoso no necesariamente es el más eficaz.

Solicite al proveedor que detalle todos los costos en el acuerdo de compra. Esta información le ayudará a entender lo que paga ahora y por un servicio futuro.

Promesa de servicio o reparación y garantía

Solicite una explicación escrita que describa el servicio complementario disponible y los cargos por las llamadas de servicio. Si existe una fecha de vencimiento para el servicio gratuito, asegúrese que esta aparezca específicamente en su recibo o factura.

Pregunte por las garantías. Averigüe la política del proveedor para los trabajos de reparación. No asuma que las llamadas de servicio se realizarán en su hogar porque el proveedor fue a su casa para concretar la venta. Si sólo se puede obtener servicio en la oficina del proveedor, le recomendamos que lo tenga en cuenta antes de tomar una decisión. Guarde todos los recibos, los cheques cobrados, las garantías, los contratos, etc. para referencias futuras.

Si por alguna razón su aparato auditivo no lo satisface, llame de inmediato al proveedor. Si sospecha que el proveedor no le proporciona el servicio o el producto que usted compró, póngase en contacto con la Oficina de Licencias Profesionales: *Bureau of Occupational Licenses, Idaho Speech and Hearing Services Licensure Board*, 700 West State Street, PO Box 83720, Boise, Idaho 83720-0063, (208) 334-3233, donde le orientarán para presentar una queja o demanda.

Si ya tomó la decisión de comprar un aparato auditivo, asegúrese que el contrato incluya:

- Marca y tipo de aparato auditivo que adquirió.
- Su firma y la del distribuidor.
- En caso de que el aparato que compró sea usado o reacondicionado, una cláusula que así lo indique.
- Fecha de entrega. (Si no recibe a tiempo el aparato auditivo, pida al distribuidor una explicación. Anote lo que haya dicho y guárdelo en un archivo.)
- Los términos y fechas en las que puede realizar una devolución o reembolso. (En Idaho, los contratos de venta de aparatos auditivos incluyen un derecho de treinta días para la cancelación de la compra y reembolso. Este derecho empieza la fecha en que firmó el contrato o la fecha en que recibió el aparato auditivo, lo que ocurra después.)

PLANEACIÓN PATRIMONIAL

Con una planeación patrimonial se asegura que sus bienes se repartan a su muerte de acuerdo con sus deseos. En una sucesión testamentaria planeada, sus bienes son transferidos a sus beneficiarios de manera rápida y normalmente sin tener que pagar muchos impuestos. Sería conveniente que se aprendiera los términos que emplean en este tipo de planeación financiera antes de que inicie algún trámite.

- Una sucesión es un proceso legal que por lo común implica presentar el testamento de la persona fallecida en un juzgado de sucesión testamentaria, hacer un inventario, valuar la propiedad del fallecido, pagar los adeudos legales y, finalmente, distribuir los bienes restantes y la propiedad.
- Un fideicomiso es un acuerdo legal en el que una persona otorga el control de su propiedad a un

fideicomiso, administrado en el nombre del beneficiario.

- Un testamento es un documento legal que dicta cómo se va a distribuir su propiedad a su muerte. Si no tiene un testamento, la ley de su estado determina qué ocurre con su patrimonio y sus hijos menores. El juzgado de sucesión testamentaria gobierna este proceso.
- Si el valor de sus bienes es superior a un millón de dólares, la planeación patrimonial es un beneficio para sus herederos. Si considera su casa, inversiones, ahorros para el retiro y pólizas de seguro de vida, se dará cuenta que su patrimonio equivale a una cantidad considerable. Consulte a un abogado, un contador o un asesor fiscal.

FIDEICOMISOS EN VIDA

El propósito de un fideicomiso en vida

El motivo más común para tener un fideicomiso en vida es proporcionar el manejo futuro de los bienes un una persona en caso de incapacidad. Por eso los fideicomisos en vida son una herramienta de planeación patrimonial usual entre las personas de la tercera edad. Las planeaciones patrimoniales también son útiles para los padres con hijos discapacitados, personas en la milicia o quienes salen del país temporalmente. Un fideicomiso en vida permite a estos individuos asignar a otra persona para que maneje su propiedad mientras siga a su nombre. Como se mencionará adelante, un fideicomiso en vida tiene el beneficio adicional de evitar una sucesión testamentaria.

Los elementos de un fideicomiso de vida

La terminología legal asociada a los fideicomisos de vida puede ser confusa si normalmente no maneja aspectos patrimoniales. Por eso es fundamental que consulte a un

abogado con experiencia que pueda asesorarle respecto a los beneficios y consecuencias de las muchas herramientas de planeación patrimonial que existen en la actualidad.

El individuo que crea el fideicomiso es el “otorgante”, quien designa a una persona que actuará como el “fiduciario o administrador”. El fiduciario sigue los términos del fideicomiso a la muerte del otorgante. En vida, el otorgante puede actuar como administrador y controlar el fideicomiso.

Para establecer un fideicomiso en vida, se debe transferir el título de los bienes del otorgante al fideicomiso. Este procedimiento se llama “asignar fondos” al fideicomiso y se requiere que el otorgante tome medidas específicas. Por ejemplo, el otorgante debe transferir el título legal de los bienes raíces del otorgante a nombre del fideicomiso. Contrario a lo que afirman algunos vendedores inexpertos de fideicomisos en vida, con el simple hecho de firmar los documentos del fideicomiso no se crea un fondo fiduciario.

Las ventajas de un fideicomiso en vida

La ventaja más importante de un fideicomiso en vida es que no está sujeto a una sucesión testamentaria, que es el proceso legal para establecer el patrimonio de una persona fallecida. Sin embargo, las herramientas de la planeación patrimonial diferentes a un fideicomiso en vida también evita una sucesión testamentaria y usted podrá atender mejor sus necesidades actuales. Dichas opciones incluyen una copropiedad, un seguro de vida, una cuenta bancaria para el fideicomiso y una cuenta individual para el retiro, una pensión o Keogh.

Un representante con experiencia de planeación patrimonial le dirá cuáles son los mejores programas de planeación. No se deje engañar por vendedores sin experiencia que exageran el costo de la sucesión testamentaria y el tiempo que tarda en determinar un patrimonio. El costo de diseñar y tener un fondo fiduciario adecuado puede ser superior al de preparar un

simple testamento. Además, los fideicomisos en vida no ofrecen ingresos sustantivos ni ventajas financieras sobre el patrimonio y se pueden impugnar.

Quejas sobre los fideicomisos en vida

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.

Un consejo para los consumidores

Cuando planea la disposición de su patrimonio, evite hacer tratos con vendedores de puerta en puerta o por teléfono. Los vendedores de fideicomisos en vida sin escrúpulos usan las tácticas de ventas mediante presión y cobrar miles de dólares para llenar formas legales preimpresas que con frecuencia no sirven. Después, el vendedor desaparece, se queda con su dinero y con información sumamente confidencial de usted.

Antes de contratar a alguien para que maneje sus asuntos personales y financieros, pida a familiares y amigos que tengan un fideicomiso referencias sobre representantes con experiencia en planeación patrimonial. No invite a desconocidos a su casa ni reunirse con alguien cuyos antecedentes profesionales desconoce.

Si desea información sobre abogados o referencias de abogados dedicados a patrimonios, llame al Colegio de abogados del Estado de Idaho (*Idaho State Bar*) al (208) 334-4500 o visite el sitio en Internet: isb.idaho.gov.

Para presentar una queja sobre las ventas de puerta en puerta o por teléfono, descargue en nuestro sitio en Internet www.ag.idaho.gov un formulario para presentar una queja para el consumidor o solicite un formulario en la División de Protección al Consumidor del Fiscal General al (208) 334-2424 o llame sin costo desde el resto del estado al (800) 432-3545.

PLANEACIÓN DE CUIDADOS MÉDICOS TERMINALES

La ley de Idaho le ofrece una forma de asegurar que se cumpla su deseo de recibir atención médica en caso de que quede incapacitado o no pueda hablar.

Existen dos tipos básicos de Instrucciones anticipadas. La primera se llama Manifestación de voluntad en vida y la segunda es el Poder notarial indefinido para la atención médica. En Idaho puede llenar un formulario para una Manifestación de voluntad en vida y un Poder notarial indefinido para la atención médica.

No debe ejecutar una Instrucción anticipada sin antes pensar en los aspectos terminales, piense en sus valores personales y hable con su familia, médicos, abogado y representante religioso sobre lo que desea para el final de su vida.

MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD EN VIDA

En una Manifestación de voluntad en vida establece sus instrucciones respecto a procedimientos médicos para mantenerlo con vida en caso de que no lo pueda decidir usted. En una Manifestación de voluntad indica a su familia y el personal médico si continúan, suspenden o retiran los sistemas para mantenerlo en vida, como la alimentación por sonda para hidratarlo (agua) y nutrirlo (alimento) si usted no tiene la capacidad de expresarse debido a una condición incurable y terminal o un estado vegetativo persistente.

PODER NOTARIAL INDEFINIDO PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA

Un Poder notarial indefinido para recibir atención médica le permite asignar a una persona para que tome todas las decisiones respecto a la atención médica, incluyendo opciones

respecto a los prestadores de atención médica, si por algún motivo usted no puede tomarlas.

FORMULARIOS

En el sitio en Internet de la oficina del Fiscal General www.ag.idaho.gov puede descargar los formularios de la Manifestación de voluntad en vida con un poder notarial indefinido para recibir atención médica. En este sitio también encontrará información sobre las manifestaciones de voluntad en vida, como preguntas frecuentes.

ÓRDENES MÉDICAS SOBRE EL ALCANCE DEL TRATAMIENTO (POST)

En Idaho también contamos con el formulario de Órdenes médicas sobre el alcance del tratamiento (*POST* por sus siglas en inglés, *Physician Orders for Scope of Treatment*).

El *POST* es una orden por escrito del médico que deben seguir todos los prestadores de atención médica. Debe estar firmado por un médico y sólo aplica en casos en los que se espera que la muerte ocurra relativamente pronto.

El *POST* está diseñado para beneficio de:

- Una persona con una enfermedad progresiva crónica avanzada,
- Una persona en un estado terminal o
- Una persona que desea definir sus preferencias de atención médica.

El *POST* está escrito con un lenguaje con común para que sus opciones sean claras y concisas que le permitan decisiones específicas respecto a situaciones específicas. El *POST* le garantiza que siempre reciba cuidados para que esté cómodo y manejo del dolor. Toma decisiones anticipadas sobre el

tratamiento y la atención de una condición terminal mientras todavía tiene la capacidad de tomar decisiones informadas.

Llene el formulario de *POST* con la ayuda de su médico para que se sienta tranquilo y tome decisiones informadas y se entiendan y respeten sus deseos.

REGISTRO

Los habitantes de Idaho pueden registrar su Manifestación de voluntad en vida, el poder notarial indefinido para recibir atención médica y el *POST* en la oficina del Secretario del Estado. En caso de emergencia, su prestador de atención médica puede ver en línea sus Instrucciones anticipadas para tener la seguridad de que el tratamiento que reciba cumple con sus instrucciones. El registro de estos documentos es gratuito. Para mayor información o para registrar sus Instrucciones anticipadas, entre en el sitio en Internet del Secretario del Estado www.sos.idaho.gov o llame al (208) 332-2836.

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. WASDEN

Oficina del Fiscal General • Estado de Idaho

División de Protección al Consumidor

P.O. Box 83720 • Boise, ID 83720-0010

954 W. Jefferson St., 2nd Fl. • Boise, ID 83702

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

www.ag.idaho.gov