



La Guía de Wisconsin

para Personas Mayores



**Departamento de Agricultura,
Comercio y Protección al Consumidor**

Evadiendo Estafas

Haga su investigación. Haga negocios con las compañías que usted conoce o las que son referidas de las personas en los cuales usted confía. Obtenga toda la información que pueda sobre un negocio u organización sin fin de lucro antes de pagar. Verifique un negocio con el Departamento de Protección al Consumidor antes de actuar.

No transfiera dinero a personas que no conoce. Dinero que se mande por un servicio de giro bancario o tarjeta de dinero es prácticamente imposible a rastrear. Pague con una tarjeta de crédito (no de débito) cuando sea posible, dado que pueda disputar los cargos fácilmente.

Simplemente no conteste...Sea cauteloso cuando responda a televendedores, vendedores de puerta a puerta, y ventas por correo electrónico o mensaje de texto. En lugar de responder a ofertas no solicitadas, decida cuándo y dónde quiere ir de compras.

Es personal, manténgalo así. Nunca proporcione su número de Seguro Social, número de cuenta de su tarjeta de crédito o de su banco u otra información personal a personas que le contacten pero que usted no conoce.

No tiene que pagar si es un ganador. Cualquier persona que demande un pago o compra inicial por un premio está tratando de atraparlo en una estafa.

Proteja su computadora. No haga clic en los enlaces contenidos en correos electrónicos no solicitados. No ingrese información personal a sitios web no familiares. Asegúrese de tener instalado un programa actualizado de anti-virus, use un cortafuego todo el tiempo y utilice contraseñas fuertes que usted cambie regularmente.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Verifique su informe de crédito regularmente. Usted tiene el derecho a un informe gratis cada año de cada una de las agencias de informes de crédito. Para acceder sus informes gratis, visite annualcreditreport.com o llame al 1-877-322-8228.

Antes de actuar, **pare, piense, pregunte**, y luego obtenga algo por escrito.

¡Si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente es una estafa!

Protección al Consumidor para Ciudadanos de Wisconsin de Mayor Edad

Desde resolver problemas con auto mecánicos o contratistas de mejoras al hogar, hasta evadir estafas potenciales y robo de identidad, el Departamento de Protección al Consumidor se enorgullece mucho en proveer servicios para informar, educar, y proteger el público – especialmente nuestros ciudadanos de mayor edad.

Este folleto es un resumen de problemas comunes de protección al consumidor que enfrentan los ciudadanos de mayor edad de Wisconsin.

Detalles adicionales y más temas de protección al consumidor están disponibles en nuestro sitio web o a solicitud suya. Por favor, contáctenos al Departamento de Protección al Consumidor para información adicional o más asistencia.

Para otros asuntos, el Departamento de Protección al Consumidor le ayudará con gusto a identificar la agencia u organización estatal más apropiada para contactar.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Las copias de este folleto y otros materiales educativos de protección al consumidor están disponibles en:

Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor

Departamento de Protección al Consumidor

2811 Agriculture Drive

PO Box 8911

Madison WI 53708-8911

datcp.wi.gov

DATCPHotline@wi.gov

1-800-422-7128 (Gratuito en WI)

608-224-4976

Índice

Evadiendo Estafas.....	i
Protección al Consumidor para Ciudadanos de Wisconsin de Mayor Edad	ii
Ley de Wisconsin para personas de mayor edad y las personas discapacitadas	1
Proteja su Identidad Personal.....	2
Recupere su Identidad Personal.....	3
Ofertas de Tarjetas de Crédito.....	4
Facturas de Tarjetas de Crédito – Revíselas.....	4
Correo Basura	5
Registro de No Llame de Wisconsin.....	6
Robo-llamadas	7
Estafa de Abuelos.....	8
Phishing.....	9
Spoofing.....	10
Telecomunicaciones	11
Slamming y Cramming.....	12
Tarjetas de Regalo.....	13
Garantías.....	14
Reembolsos y Devoluciones	15
Rebajas	16
Pedidos por Correo	17
Mercancía No Solicitada.....	17
Concursos, Loterías, Sorteos, y Promociones de Premios.....	18
Solicitaciones Caritativas.....	20

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Estafas de Herencia	21
Oportunidades de Negocios	22
Estafas de Trabajos Desde Casa	23
Estafas de Trabajo	24
Compradores Misteriosos.....	25
Estafas de Préstamos de Pago por Adelantado.....	25
Estafas de Seminarios de Inversiones	27
Inversiones Financieras.....	28
La Ley de Dueños e Inquilinos.....	29
Viviendas/Alojamiento para Personas de Mayor Edad.....	31
Propiedades de Tiempo Compartido, Campamentos, Clubes de Vacaciones, y Propiedades de Recreación.....	32
Ofertas de Vacaciones	33
Ventas de Puerta a Puerta.....	34
Mejoras al Hogar	36
Equipos Transitorios	37
Derecho a Tres Días para Cancelar.....	38
Reparación de Automóviles.....	39
Cartas de Queja.....	40
Como Presentar una Queja	41
Que Pasa con Su Queja	42
El Tribunal de Reclamos Menores	43
Recursos Adicionales	45
Contactos del Departamento de Protección al Consumidor.....	47

Ley de Wisconsin para personas de mayor edad y las personas discapacitadas

La ley de Wisconsin (Estatuto Wis. §100.246) otorga sanciones adicionales para aquellas personas que abusen o aprovechen de ciudadanos de mayor edad o personas discapacitadas.

La ley permite al tribunal imponer decomisos adicionales hasta \$10,000 por violaciones de las leyes y reglas de consumidores incluyendo:

- Publicidad falsa
- Pedidos por correo
- Mejoras al hogar
- Ofertas de vacaciones
- Ofertas engañosos de empleo
- Dueño-Inquilino
- Telecomunicaciones y cable
- Reparación de automóviles

Se puede aplicar la ley a una variedad de situaciones, donde la persona culpable sabía que la víctima era una persona mayor (edad 62 y mayor) o discapacitada. El tribunal tiene que requerir el pago de restitución antes de decomisos adicionales.

Proteja su Identidad Personal

Ladrones de identidad pueden usar cualquier combinación de su nombre, número de Seguro Social, apellido de soltera de su madre, número PIN de cajero, fecha de nacimiento, o números de cuentas bancarias, para robar su dinero y cometer fraude financiero o robo de identidad. Mantenga privada su información personal.

Obtenga su informe de crédito GRATIS de cada una de las agencias de informes de crédito cada año.

Consejos para robo de identidad

- No lleve consigo nada que contenga su número de Seguro Social, tal como su tarjeta de Medicare.
- Limite la cantidad de tarjetas de identificación y tarjetas de crédito que lleva consigo, y sepa cuales están en su posesión.
- Triture facturas, recibos, ofertas de tarjetas de crédito y otros artículos que contienen información personal o financiera.
- Pare las ofertas de tarjetas de crédito pre-aprobadas para ayudar evadir el robo de identidad o fraude financiero. Llame al 888-567-8688 o visite optoutprescreen.com
- Revise sus estados de cuenta de sus tarjetas de crédito y cuentas financieras cuando lleguen, y reporte actividades sospechosas de las tarjetas a su proveedor tan pronto posible.
- Nunca proporcione su información personal por teléfono o en línea a menos que usted inicie el contacto.
- Asegúrese tener protección de cortafuego, anti-virus y anti-spyware en su computadora y utilice una contraseña fuerte.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Revise su informe de crédito regularmente. Obtenga su informe de crédito GRATIS de cada una de las agencias de informes de crédito cada año al llamar 1-877-322-8228 o en línea annualcreditreport.com
- Guarde su información personal y documentos sensibles en un lugar seguro.
- Regístrese en el Registro de No Llame de Wisconsin. Visite NoCall.Wisconsin.gov o llame al 1-888-382-1222. Es necesario llamar desde el número que quiera registrar.

Recupere su Identidad Personal

Muchos casos de robo de identidad duran mucho tiempo antes de que las víctimas se enteren de que están siendo robadas. Si usted se siente que ha sido una víctima de robo de identidad o fraude:

- Contacte su institución financiera y su proveedor de tarjeta de crédito.
- Repórtelo al departamento de policía local.
- Notifique a las tres agencias de informes de crédito.
- Pida que pongan una “alerta” o una “congelación” en su informe de crédito.
- Contacte al Departamento de Protección al Consumidor de Wisconsin – la Oficina de Protección a la Privacidad

El proceso de recuperación será mucho más fácil hacer si usted guarda una lista de inventario de todas las tarjetas de crédito y los números de cuenta del banco, fechas de vencimiento, y números de teléfono para contactar las instituciones que emitieron cada tarjeta.

Ofertas de Tarjetas de Crédito

Ofertas fraudulentas de tarjetas de crédito a menudo están dirigidas a las personas que tienen problemas de crédito y no han podido obtener crédito en otro lugar. Pero los estafadores pueden usar ofertas pre-aprobadas de tarjetas de crédito no solicitadas para engañar a los consumidores y hacer que divulgan información sensible para robar la identidad de la víctima y cometer más fraude.

Consejos

- Si recibe ofertas por correo, llame al 1-888-567-8688 o visite optoutprescreen.com y opte por no recibir las ofertas por correo.
- Si recibe ofertas bajo el nombre de alguien más, devuélvelas al remitente.
- Si la oferta es dirigida a usted y no la quiere, tritúrela.

Facturas de Tarjetas de Crédito – Revíselas

La tecnología de hoy permite a los ladrones robar sus números de tarjetas de crédito y hacer cargos no autorizados sin ver o tocar su tarjeta. Los ladrones pueden incurrir cargos y hacer daños significativos a su crédito si usted no está pendiente de sus estados mensuales de cuenta.

Bajo la ley federal, los consumidores no tienen que pagar por cargos no autorizados hechos después de que notifiquen a la compañía de crédito que su tarjeta ha sido perdida o robada. Lo máximo que alguien tendría que pagar por cargos que ocurrieron antes de reportar es \$50 por cada tarjeta.

Si su tarjeta no ha sido robada ni perdida pero usted quiere

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

disputar cargos no autorizados, tiene que notificar la compañía de crédito dentro de 60 días de haber recibido su factura mensual.

Consejos

- SIEMPRE revise sus estados mensuales de cuenta de su tarjeta de crédito y asegúrese de que reconozca cada cargo. Si no, repórtelo a la compañía de crédito inmediatamente y dispute los cargos.
- Si sus tarjetas de crédito están perdidas o robadas repórtelo a la compañía de crédito inmediatamente.

Correo Basura

Los ladrones pueden usar correo basura para cometer fraude financiero y hasta pueden cometer robo de identidad. A menudo, la víctima no se da cuenta hasta después de que su crédito haya sido dañado.

Consejos

- Reduzca la cantidad de basura que recibe por correo postal y electrónico lo más que pueda.
- Si usted recibe ofertas por correo bajo el nombre de alguien más, devuélvelas al remitente.
- Si la oferta está dirigida a usted y no la quiere, tritúrela.

Reduzca el correo basura

- Listas de correo – Usted puede eliminar su nombre de la lista grande de correo que está vendida a los comerciantes que utilizan el sistema de correo directo al registrarse gratis cada tres años con DMAchoice. Visite DMAchoice.org o escriba a:

DMAchoice
Direct Marketign Association, Inc.
1615 L Street
Washington DC 20036

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- **Ofertas de tarjetas de crédito** – Usted tiene el derecho a optar por no recibir ofertas no solicitadas de tarjetas de crédito al visitar el sitio web de OptOut optoutprescreen.com o llame al 1-888-567-8688. Asegure seleccionar “OptOut” no “In.”
- **Correo Directo** – Para reducir otros tipos de correo, escriba directamente a las compañías que están mandando el correo basura y dígalas que paran.
- **Orientación sexual** – Para parar este tipo de correo, llene el papeleo apropiado en su oficina local de correo.

Reduzca correo electrónico no deseado

- El Servicio de Preferencia de Correo Electrónico (eMPS por su sigla en inglés) es un servicio patrocinado por la Asociación de Correo Directo (DMA por su sigla en inglés). Para reducir el correo electrónico, usted puede registrarse gratis cada cinco años con el archivo de eliminación de eMPS al visitar ims-dm.com/cgi/optoutemps.php

Registro de No Llame de Wisconsin

Registrar su número de teléfono en la lista de No Llame es gratis y disponible a residentes de Wisconsin. Regístrese en la lista de No Llame visitando NoCall.Wisconsin.gov o llamando al 1-888-382-1222. Tiene que llamar desde el número de teléfono que quiera registrar.

El Registro de No Llame ayuda a reducir (no parar por completo) llamadas y mensajes de texto no solicitados de televendedores. Aunque el programa no para llamadas ilegales de televendedores, ayuda a las agencias del gobierno reprimir prácticas ilegales dentro de los Estados Unidos y Canadá.

Exenciones incluyen a las llamadas

- Hechas a clientes actuales.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- De organizaciones sin fines de lucro buscando donaciones
- Hechas para encuestas, sondeos, y propósitos políticos.

Consejos

- Tenga cuidado con personas que le llamen para pedir dinero o comprar algo que usted no ha visto por teléfono.
- Nunca proporcione su número de tarjeta de crédito, número de Seguro Social, número de Medicare, número de cuenta bancaria u otra información personal o sensible a personas desconocidas.
- Nunca pague por algo que es un “regalo gratis”
- No permita ser presionado para hacer nada.
- Si la persona ofrece mandar alguien a su casa para recoger un pago, o le pide mandar dinero a través de un giro bancario – CUELGUE!
- Sea pendiente de “spoofing.” Criminales pueden hacer cualquier nombre y número aparecer en su identificador de llamadas – tal como su banco, un vecino, o hasta su propio número de teléfono.

Robo-llamadas

Robo-llamadas son las llamadas automatizadas molestosas y a menudo implacables que entregan mensajes pre-grabadas. A menos que la llamada pre-grabada está hecha a un cliente actual, por una organización sin fin de lucro buscando donaciones, o por encuestas o propósitos políticos – la llamada es ilegal.

Robo-llamadas ilegales pueden incluir un mensaje de “Rachel” “Servicios de titulares de tarjetas,” o algo similar que supuestamente ofrece intereses bajos de tarjetas de crédito o hipotecas, información sobre sistemas de seguridad de casa, Medicare, o aparatos médicos. Las llamadas pueden ofrecer

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

planes fraudulentos de descuento de cuidado de salud.

Como la mayoría de las robo-llamadas ilegales vienen de países extranjeros que no cooperarán con las autoridades Estadounidenses para parar este comportamiento criminal, Los consumidores deben protegerse.

- No conteste a llamadas que no reconoce.
- Cuelgue el teléfono si recibe una robo-llamada no deseada.
- Nunca presione las teclas para responder a la llamada, especialmente si el mensaje le dice que al hacerlo su número será eliminado de su lista. Al presionar las teclas en su teléfono solo aumentará las llamadas.
- Nunca trate de hablar con un operador en vivo, porque eso aumentará el número de llamadas que recibe. Si Ud. alcanza hablar con alguien en vivo, no se sorprenda si le insultan o si se burlan de usted.

Cuelgue el teléfono si recibe robo-llamadas no deseadas.

Estafa de Abuelos

Alguien le llama y pretende ser su nieto y le ruega mandar dinero inmediatamente, pidiendo que mantenga secreto el “préstamo” de otros miembros de la familia, especialmente mamá y papá. El dinero puede ser para salir de la cárcel, pagar por reparaciones de un carro, regresar a casa de un país extranjero, o pagar por una vista al cuarto de emergencia o al hospital. A veces, una tercera persona se involucra, pretendiendo ser un policía, doctor, abogado, o fiador para confirmar la historia errónea.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Esta es una estafa que atrapa muchos abuelos de Wisconsin cada año. ¿Por qué? ¡Porque los estafadores son muy convincentes y muy listos para hacerlo! Ladrones están usando hasta correo electrónico para hacer esta estafa, y está funcionando.

**¡NO mande dinero a los estafadores!
¡Nunca lo recuperará!**

Que hacer

- Haga preguntas personales para verificar la identidad de la persona, haga preguntas que solo un miembro cercano de su familia sabría.
- No llene los espacios para la persona. Si dice, “es su nieta,” responda “¿cuál de todas?”
- Contacte a su nieto usando un número de teléfono que usted conoce. Si no le puede alcanzar por teléfono, contacte otro miembro de la familia para averiguar dónde está su nieto.
- Si no puede alcanzar un miembro de la familia, contacte al número de no-emergencia de su policía local o el Departamento de Protección al Consumidor.
- ¡Nunca mande dinero a los estafadores! No lo recuperará.

Phishing

Phishing (pronunciado “fishing”) es lo que hacen los estafadores para engañarle y hacer que usted divulgue su información personal o confidencial (usuarios, contraseñas, y detalles de su tarjeta de crédito) a través de correo electrónico o sitios web falsos, para que puedan robar su identidad o piratear sus finanzas.

Compañías legítimas nunca le contactará para pedir su información de cuenta por teléfono.

Los estafadores pueden pretender ser un representante de su institución financiera u otro negocio familiar, y pedir verificar sus números de cuenta. Solo recuerde que compañías legítimas nunca deben de contactarle para pedir su información por teléfono porque ya la tienen en su sistema.

Consejos

- Si recibe un correo electrónico o mensaje de texto que le alerta sobre un problema potencial que requiere que usted actualice, valide, o confirme su información de cuenta con un negocio, ¡NO RESPONDA! En lugar de responder, contacte a la compañía directamente usando su número de teléfono legítimo de sus papeles o su guía telefónica local, no el número provisto por el estafador.
- No haga clic en los anuncios emergentes (pop-ups) que aparecen como anuncios del internet en su computadora. Cambia la información en la configuración de su explorador de web para que no permite los anuncios emergentes.
- No abra anexos hasta que haya contactado el remitente primero para verificar el contenido y la seguridad de los anexos.
- Errores gramaticales son toques de atención que un correo electrónico no viene de un negocio profesional, reputado y, sobre todo, legítimo.

Spoofting

Con spoofting, los estafadores bloquean sus identidades para que no aparezcan en su identificador de llamadas, correo electrónico,

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

o mensajes de texto. El estafador parecerá ser un amigo, sitio oficial, o fuente fiable que le hace sentir cómodo para responder.

Si usted abre o responde a un mensaje o enlace que está intencionalmente infectado con un virus, el virus no solo puede destruir los archivos de su computadora, puede obtener todas las direcciones de sus amigos y mandarles un virus también. El mensaje del estafador parecerá como si fuera un mensaje fiable de usted. Cuando sus amigos abran o respondan al supuesto mensaje, el ciclo continuará.

Consejos

- Utilice protección contra los virus, spyware, cortafuego, u otro programa de filtración y manténgalo actualizado.
- Use contraseñas fuertes y manténgalas actualizadas.
- Elimine mensajes de fuentes no seguros sin abrirlos o responder a los mensajes.

Telecomunicaciones

Los proveedores de cable, teléfono, e internet típicamente ofrecen una variedad de servicios, a menudo en paquetes combinados. Las combinaciones pueden ahorrar dinero en su factura total, pero puede fijarle a recibir servicios no necesarios o servicios que no puede cancelar fácilmente.

En muchos casos, es requerido por la ley de Wisconsin que los proveedores le proporcionen una copia de los términos y condiciones de cualquier contrato, y limitaciones para su servicio. Estos incluyen:

- Una descripción clara del servicio y sus características.
- El precio que usted pagará por el servicio.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Cualquier cargo incidental, incluyendo cuotas de conexión y desconexión.

Consejos de compras

- Averigüe cuales opciones de servicios de teléfono, internet, y video están disponibles en el área donde quiere usarlos.
- Busque si hay descuentos disponibles a nuevos suscriptores o al comprar un paquete combinado de servicios y obtenga todos los detalles de la oferta por escrito.
- Obtenga los detalles por escrito sobre las cuotas de terminación temprana para desconectar el servicio – especialmente si quisiera dejar un componente del servicio combinado.
- Cuando compre a un teléfono, pruébelo inmediatamente en los lugares donde lo quiere usar. Si no funciona como fue anunciado, regréselo a la tienda.

Obtenga los detalles por escrito sobre cuotas de terminación temprano para desconectar el servicio.

Slamming y Cramming

Slamming es el cambio no autorizado de su servicio de teléfono de larga distancia. Siempre debe revisar su factura de teléfono para asegurar que no ocurrió un cambio no autorizado.

Para protegerse contra slamming, llame a la compañía de servicio y pida que no cambien su cuenta a menos que reciban su autorización por escrito o verbal. No hay ningún costo por este servicio.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Cramming es cuando las compañías agregan cargos a su factura de teléfono o de tarjeta de crédito por servicios o productos tal como correo de voz, diseño de web, acceso al internet, o membresía de un club que usted nunca autorizó.

Muchas veces los cargos de cramming ocurren cuando usted llena un formulario de entrada para un concurso, cupón de producto, u otros materiales de promoción que tienen letras muy pequeñas que incluyen un acuerdo para comprar un servicio que estará cobrado a su número de teléfono o su factura de tarjeta de crédito. Otras veces, cramming ocurre cuando usted se acuerda a cambiar su proveedor de teléfono.

Consejos

- Esté pendiente de llamadas internacionales cuando todos sus amigos y contactos de trabajo están en los Estados Unidos.
- Típicamente, los cargos de cramming son mínimos y muy fáciles ignorar.
- Revise cuidadosamente su correo basura. Podría ser un aviso de opción negativa que dice que usted estará cobrado por un servicio a menos que contacte a la compañía para cancelarlo.
- No devuelva un correo de voz o mensaje de texto a números que no conoce. Un crammer puede ver el número que usted está usando para responder y procesar un pedido no autorizado de servicio.
- Sea cauteloso de sitios web que piden su número de teléfono. Ha habido casos donde el consumidor proporcionó su número de teléfono para recibir una “oferta gratis” y terminó con otros servicios o membresías de clubes en su factura de teléfono.
- Revise sus facturas cuidadosamente cada mes y dispute cargos por servicios que no pidió.

Tarjetas de Regalo

Las tarjetas de regalo funcionan como un certificado de regalo, pero se ven como una tarjeta de crédito y son identificadas por un número específico o código, en lugar del nombre de alguien. Perder una tarjeta de regalo es igual que perder efectivo.

Las ventas de las tarjetas de regalo están reguladas por el gobierno federal bajo las reglas de la Reserva Federal, no por el estado de Wisconsin.

¿Cómo se protegen a los consumidores?

Fechas de vencimiento – tiene que ser por lo menos cinco años en el futuro de la fecha de compra para la mayoría de las tarjetas, pero las tarjetas que se regalan como un premio o promoción de compra pueden vencer en un año.

Extensiones de fechas de vencimiento – Se tienen que poner en las tarjetas que permiten la adición de dinero después de que fue comprado. La tarjeta no puede vencer dentro de los cinco años después de que el dinero adicional fuera agregado.

Letargo, inactividad, y cuotas de servicio – son permitidos cuando una tarjeta no haya sido usada por más de un año.

Tarjetas prepagadas que no están cubiertas por las reglas de la Reserva Federal:

- Tarjetas de llamadas, tarjetas de fidelidad o tarjetas de promociones.
- Tarjetas recargables que no son anunciadas como “tarjetas de regalo”
- Certificados de papel de regalo emitidos por boletos, admisión, servicios de spa y cupones.

Garantías

Puede haber una diferencia grande entre las garantías de dos productos similares que fueron fabricados en diferentes empresas.

La ley federal no requiere que los fabricantes emitan garantías por sus productos, pero si lo hacen, la garantía tiene que ser fácil para leer y entender. Cada término y condición tiene que estar expresados por escrito.

Antes de hacer una compra, sepa bien si un producto o servicio está cubierto por una garantía. Una garantía **COMPLETA** típicamente cubre productos defectivos que se reparan (o reemplazan) sin costo alguno, y dentro de un plazo de tiempo razonable. Las garantías **LIMITADAS** típicamente cubren partes pero no el trabajo. Las garantías **IMPLICADAS** requieren que el producto funcione como debe de funcionar o devuelven su dinero.

Reembolsos y Devoluciones

No existen leyes estatales que específicamente regulan o requieren las pólizas de reembolso o devolución. Sin embargo, negocios de Wisconsin pueden ofrecer efectivo, recibo de crédito, o devoluciones. Con tal de que los bienes no sean tergiversados, cada negocio puede hacer su propia póliza de reembolso/ devolución, incluyendo los requisitos de cuotas para reabastecer.

Las pólizas pueden variar por diferentes artículos dentro de la misma tienda. Por ejemplo, artículos de liquidación pueden estar marcados “venta final – no hay devolución.” Si usted compra un artículo que es defectivo, la tienda puede requerir que usted contacte el fabricante, en lugar de reemplazar el artículo u ofrecer un reembolso.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Preguntas sugeridas para hacer

- ¿Hay un límite de tiempo para las devoluciones?
- ¿Tendré la habilidad de recibir un reembolso en efectivo?
- ¿Tengo que usar los recibos de crédito dentro de un plazo de tiempo específico?
- ¿Aceptaré la tienda la devolución de mercancía de liquidación, segundos, o irregulares?

Pedidos especiales

Si una tienda ofrece un ajuste o devolución por un artículo de un pedido especial, es legal si le cobran una cuota para reabastecer.

Consejo

Antes de firmar un contrato o ponerse de acuerdo por un artículo de pedido especial, pregunte al negocio sobre sus pólizas de reembolsos y devoluciones. Insista que la fecha de entrega esté escrita en su contrato y asegure que puede recibir la devolución de su dinero si se tarda el entrego.

No hay leyes estatales de Wisconsin que regulan en específico las pólizas de reembolsos, devoluciones, o rebajas.

Rebajas

No hay leyes específicas de Wisconsin que regulan las pólizas de rebajas. Con tal de que los bienes no sean tergiversados, cada negocio puede hacer su propia póliza de rebajas.

Los fabricantes pueden

- Ofrecer un reembolso en efectivo, cupón, producto gratis, o servicio.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Imponer fechas de vencimiento específicas, requisitos de prueba de compra, límites por hogar, y otras restricciones.

Consejos

- Siga los requisitos de la rebaja cuidadosamente.
- Considere el valor actual de la rebaja que están ofreciendo, especialmente si le están ofreciendo crédito de la tienda para muebles en lugar de un descuento actual del precio, o efectivo.
- Guarde copias de los formularios de rebajas, y anote la fecha que envió la rebaja.

Pedidos por Correo

La ley de Wisconsin de pedidos por correo cubre cualquier pedido personal donde el vendedor solicita y acepta los pagos sin contacto de persona a persona, tal como ventas por teléfono o por internet.

Bajo la ley de Wisconsin, el vendedor tiene que enviar mercancía prepagada o hacer un reembolso por completo dentro del plazo indicado en el pedido o anuncio, o dentro de 30 días si no hay una fecha de entrega específica. El vendedor puede extender la fecha de la entrega al mandarle un aviso explicándole que no van a poder enviar la mercancía dentro del plazo de entrega original. Si esto pasa, usted puede:

- Contactar al vendedor y cancelar el pedido. Ellos tienen que mandar su reembolso pronto.
- Contactar al vendedor dentro de 30 días para aceptar la fecha extendida.
- Hacer nada. El vendedor tiene que enviar la mercancía o su reembolso dentro del plazo extendido, pero no puede pasar 30 días del plazo original.

Mercancía No Solicitada

Bajo la ley de Wisconsin, la mercancía no solicitada es considerada un regalo y usted lo puede guardar sin obligación alguna al remitente. No se sienta presionado por compañías que utilizan la práctica de enviar mercancía no solicitada como una “prueba,” y luego mandar facturas falsas.

La ley no aplica cuando usted concuerda con compras de artículos tales como libros, registros, o recetas bajo algo que se llama un “plan de opción negativa.” Bajo estos planes, ya que se ponga de acuerdo, se le mandará automáticamente productos adicionales regularmente.

A menos que diga “NO” dentro del plazo de tiempo especificado, usted será cobrado por la mercancía y el envío. Para protegerse, contacte la compañía por escrito para cancelar pedidos futuros y devuelva los bienes que no quiere. Si no es posible, puede ser que su cuenta sea entregada a una agencia de colecciones.

Concursos, Loterías, Sorteos, y Promociones de Premios

Si es un concurso falso, lotería, sorteo, o promoción de premios, los estafadores mandarían un cheque que parece legítimo, cheque de caja, u orden de dinero para estar depositado en su cuenta de banco.

Cómo funciona la estafa

Los estafadores piden que usted mande una porción del dinero por envío, impuestos, cuotas de procesamiento, u otras razones. Estos cheques son falsos pero parecen de verdad. Aún los cajeros del banco pueden estar engañados. Puede tardar semanas antes que descubran la falsificación y reboten el cheque. Cuando pase eso, el estafador ya tiene su dinero, y usted deberá el dinero al banco junto con cualquier multa por el cheque rebotado.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Consejos

- ¡Si ellos piden que les mande dinero, es una estafa y no recuperará su dinero! Termine la transacción inmediatamente.
- Nunca se ponga de acuerdo en pagar por un premio o un regalo.
- Nunca se ponga de acuerdo en pagar por subvenciones del gobierno o fundaciones.
- No participe en las loterías extranjeras
- Nunca se ponga de acuerdo en depositar cheques y mandar el dinero a otro lugar como parte de un trabajo desde la casa.
- No acepte un cheque por más del precio de la venta, no importa que tan tentador sea.
- Resista la presión para “actuar ahora.”
- Sepa la diferencia entre la disponibilidad de fondos para retirar de su cuenta y el cobro final del cheque.
- ¡No lo deposite – repórtelo! Reporte estafas de cheques falsos al Departamento de Protección al Consumidor.

¡Si ellos piden que le mande dinero, es una estafa y no recuperará su dinero!

Estafas comunes:

Loterías internacionales

En los estados unidos, es ilegal usar el correo o teléfono para jugar loterías a través de las fronteras nacionales o estatales. Al responder al estafador, usted está violando la ley.

Sorteos falsos

Los estafadores intentarán convencerle a mandar dinero o comprar algo para poder obtener el premio.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Sorteos de revistas

Vendedores de revistas ofrecen sorteos como una táctica para atraer a nuevos clientes. Usted no tiene que hacer una compra para participar en el sorteo y tendrá la misma posibilidad de ganar.

Estafa de sobrepago de cheques

Los estafadores sobrepagarán intencionalmente por cosas y actúan como si fuera un error honesto por lo cual quieren que usted devuelva la porción sobrepagada. Ya que rebote el cheque, el estafador tendrá su cheque y la cosa que compró a mano.

Estafas de cheques falsos

Hay muchas variaciones de la estafa de cheques falsos, pero los estafadores a menudo reclaman estar en otro país y dicen que es demasiado difícil o complicado mandarles el dinero directamente de su país, así que harán arreglos con alguien en los Estados.

Unidos para mandarles un cheque.

Aunque usted puede retirar el dinero depositado pronto, puede tardar semanas para descubrir el fraude y rebotar el cheque. Usted tendrá la responsabilidad de pagar al banco el dinero que fue retirado y cualquier cuota de giros descubiertos.

Solicitaciones Caritativas

Es legal para organizaciones pagar a los televendedores para hacer recaudación profesional de fondos de su parte, aún si guardan un porcentaje grande del dinero.

**Solo done dinero a las organizaciones
que usted conoce y confía**

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Sea muy cauteloso con

- Cualquier organización que le apesure a donar en el momento.
- Grupos que le mandan regalos gratis para que done.
- Organizaciones benéficas u otras organizaciones que no revelan cuánto dinero de lo que coleccionan va a los salarios y a la administración.
- Organizaciones que se oyen o se ven muy parecidos a las organizaciones legítimas y bien conocidas.
- Organizaciones benéficas u otras organizaciones que usan tácticas emocionales.
- Cartas de gracias que incluyen una petición por más dinero.
- Recaudación de fondos fraudulentos a menudo ocurren después de desastres naturales u otras tragedias. Solo done dinero a las organizaciones que usted conoce y confie.

Antes de donar

- Asegúrese que la organización está registrada con el Departamento de Instituciones Financieras, 1-800-452-3328.
- Verifique la organización con el Better Business Bureau al www.bbb.org/charity

Estafas de Herencia

Los estafadores son muy hábiles para convencer a las personas de mayor edad que han heredado una suma de dinero de un pariente dado por desaparecido que murió en otro país. El estafador pretenderá ser un abogado u oficial del banco, pidiendo que le llame con su información bancaria para que pueda hacer planes para mandarle el dinero a usted. **¡No lo creas!**

En algunos casos el estafador le mandará parte de los supuestos fondos para pagar por los impuestos y las cuotas de envío.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Le dirán a usted que actúe inmediatamente y que haga la transacción en secreto.

Los detalles varían. Algunas veces los estafadores reclaman ser un oficial del gobierno que necesita ayuda para transferir millones de dólares de su país a una cuenta bancaria de los Estados Unidos. O pretenden ser un persona rica que está en su lecho de muerte, buscando alguien para ayudarlo distribuir su riqueza a organizaciones benéficas. Algunos estafadores harán un gran esfuerzo para hacer que todo se oye creíble; Otros dependen de sus pensamientos ingenuos para completar la historia.

El punto decisivo – ¡es una estafa! Nunca recuperará el dinero que mande al estafador.

Antes de comprar cualquier producto o servicio de historia familiar, tome el tiempo para investigar sus reclamos y busque algún tipo de garantía de devolución de dinero.

Oportunidades de Negocios

Al considerar la opción de estar involucrado en una oportunidad de negocios, use nuestras sugerencias de “Estafas de trabajos desde casa,” “Estafas de trabajos,” y “Compradores misteriosos” para ayudarlo en el proceso de hacer una decisión.

Consejos

- Averigüe donde está ubicada la compañía y por cuánto tiempo han estado haciendo negocios.
- Verifíquelos con el Departamento de Protección al Consumidor y con el Better Business Bureau.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Sepa lo que va a estar vendiendo, cuales productos/servicios similares ya existen en el mercado, y si el producto/servicio tiene un precio competitivo.
- Asegúrese que su patrocinador o la persona que le está reclutando puede apoyar los reclamos sobre el rendimiento del producto y la cantidad de dinero que puede ganar.

Estafas de Trabajos Desde Casa

Los estafadores ganan dinero de estafas de trabajos desde casa al requerir la compra de manuales de entrenamiento, kits para artesanías, o información de contacto de clientes potenciales.

Los estafadores se aprovechan de las personas mayores para suplementar su ingreso. Le robarán su dinero, luego rechazar su proyecto completado por ser inferior, o mandarle información de contacto falso.

Los estafadores ganan dinero de las estafas de trabajos desde casa al requerir la compra de manuales de entrenamiento, kits para artesanía, o información de contacto de clientes potenciales.

Consejos

- Tenga cuidado con los anuncios imprecisos sin el nombre de la compañía o la dirección.
- Verifíquelo con el Departamento de Protección al Consumidor y el Better Business Bureau.
- Obtenga todas las promesas por escrito antes de pagar, y sepa las pólizas de devoluciones y reembolsos.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Obtenga por escrito todos los detalles de cómo le van a pagar por sus esfuerzo o servicio.
- No divulgue su número de Seguro Social u otra información personal.
- Averigüe si realmente hay un mercado por su tabajo.
- Sea consciente de los requisitos legales, incluyendo las licencias, los certificados, o las restricciones de operaciones desde casa en su comunidad.

Estafas de Trabajo

Una estafa de trabajo es cuando los estafadores cobran cuotas adelantadas después de hacer promesas falsas de conseguirle un trabajo. O ellos le mandarán consejos sobre su currículum vitae o listas de compañías que han obtenido gratis de directorios públicos.

Garantías de reembolso de dinero no valdrán ni el papel en lo cual están escritas. Servicios fraudulentos de empleo usarán un sinfín de excusas de porque no tiene derecho a un reembolso.

**Sea sospechoso de promesas para
obtener un trabajo con el gobierno.**

Consejos

- No pague cuotas por adelantado. La mayoría de las agencias legítimas de empleo no cobran a menos que sean exitoso en conseguirle un trabajo, a menudo es el nuevo empleador que paga.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Sea especialmente cauteloso si le piden mandar dinero por un giro bancario. Es casi imposible recuperar el dinero que ha sido mandado de esa forma.
- Sepa los servicios que están siendo ofrecidos.
- Sepa dónde está ubicada la compañía y por cuánto tiempo han estado haciendo negocios.
- Obtenga todas las promesas por escrito, incluyendo garantías de reembolsos.
- Sea sospechoso de las promesas para obtener un trabajo con el gobierno. Ningún servicio de empleo puede garantizar que usted calificará para un trabajo con el gobierno o que podrán darle tratamiento especial.

Compradores Misteriosos

Promotores fraudulentos de compradores misteriosos usan anuncios del periódico y correo electrónico para darle la impresión que son la puerta a trabajos lucrativos para compradores misteriosos con compañías de buena reputación.

Los estafadores aún promoverán un sitio web donde los consumidores supuestamente pueden “registrar” para ser un comprador misterioso certificado. Sea sospechoso de los promotores que:

- Requieren que los compradores misteriosos se certifiquen
- Garantizan un trabajo como comprador misterioso.
- Cobran una cuota por acceso a las oportunidades de compras misteriosas.
- Piden que usted deposite un cheque y luego mande por giro bancario parte de o todo el dinero a otra persona o negocio.

Estafas de Préstamos de Pago por Adelantado

Sea sospechoso de los anuncios que prometen préstamos garantizados, consolidación de deuda, reparación de crédito, o reclamaciones similares. Sea aún más sospechoso si la oferta reclama que pueden ayudar a las personas con hasta los peores problemas de crédito. En muchos casos, le pedirán que usted mande dinero por adelantado, pero usted recibirá poco o nada en cambio.

¡NO pague una cuota por la promesa de un préstamo, trabajo, o cualquier otra cosa! De hecho, es ilegal si las compañías que están haciendo negocios por teléfono en los Estados Unidos le prometen un préstamo y piden el pago antes de la entrega.

¡NO pague una cuota por la promesa de un préstamo, trabajo, o cualquier otra cosa!

Consejos

- No pague por adelantado.
- Pida los términos del contrato y las condiciones del servicio por escrito, incluyendo las opciones de cancelación y reembolsos.
- Pregunte por cuánto tiempo la compañía ha estado haciendo negocios y si tienen una licencia con el Departamento de Instituciones Financieras, 1-800-452-3328.
- Antes de firmar, obtenga una segunda opinión sobre la oferta de un abogado, un asesor fiable, o miembro de su familia.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Busque en otros lugares por mejores tipos de intereses y cuotas.
- Tenga cuidado al dar cualquier detalle de su información personal, eso incluye su número de Seguro Social, número de tarjeta de crédito, o números de cuentas bancarias.

Estafas de Seminarios de Inversiones

Las estafas de inversiones a menudo son promovidas a través de seminarios presentados en salas de conferencia de hoteles y lugares de vacaciones. Los vendedores de los seminarios usan tácticas de ventas de alta presión para empujarle a actuar en el momento.

Tenga cuidado con los materiales de promoción, charlas promocionales, u ofertas que hacen los siguientes reclamos:

- Usted puede ganar mucho dinero rápido, sin importar su nivel de experiencia o entrenamiento.
- La oportunidad del negocio o programa solo se ofrece por un tiempo limitado.
- La oferta es una cosa “segura” que le dará seguridad financiera por los años que vienen.
- Usted tendrá muchas recompensas financieras al trabajar tiempo parcial o desde su casa.
- Usted estará entrenado durante cada paso de su camino hacia éxito.
- El programa funcionó para otros participantes – aún los que están organizándolo.

Consejos de seminarios

- Tome su tiempo, no se sienta presionado a comprar en el momento.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Investigue el negocio en lo cuál quiere invertir su dinero.
- Sea sospechoso de las “historias de éxito” o testimoniales de éxito extraordinario. Estos reclamos pueden ser hechos por alguien que ha sido pagado para hacer reclamos así.
- Tenga cuidado con los representantes de los seminarios que son renuentes a contestar sus preguntas, o que dan respuestas evasivas.
- Obtenga los requisitos de calificaciones y la póliza de reembolso de la compañía por escrito.

Inversiones Financieras

Manténgase vigilante sobre las estafas de inversiones financieras y asesores fraudulentos financieros, especialmente aquellos que se dirigen a las personas de mayor edad.

Reporte discrepancias o cualquier cosa que sea sospechosa, tal como un pago perdido o un retiro no autorizado.

Consejos para monitorear sus queridos

Para evadir las estafas o ayudar determinar si un pariente enfermo o de mayor edad es una víctima o un blanco de fraude financiero, esté vigilante para:

- Una falta de efectivo sin explicación cuando la persona debe de tener suficiente dinero.
- Los cheques hechos a personas o negocios que la persona no puede explicar.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Consejos antes de invertir

- Solo trate con negocios, asesores, y otras organizaciones que ya conoce o que han sido recomendadas.
- Contacte el Departamento de Protección al Consumidor para averiguar si la compañía tiene algunas quejas presentadas en su contra.
- Verifique la compañía con el Better Business Bureau.
- Busque la compañía en su área y el área donde está ubicada la compañía.
- Haga una búsqueda en internet con el nombre de la compañía y las palabras “queja” o “estafa” para ver si existen quejas presentadas contra la compañía
- Obtenga todos los detalles importantes de una oferta significativa por escrito.
- Tenga cuidado si las personas que están haciendo las ventas solo se enfocan en los beneficios o las promesas de dinero y se apuren con el costo y los riesgos potenciales.

Consejos después de invertir

- Monitoree con cuidado las facturas de tarjetas de crédito y estados de cuentas bancarias. Reporte cualquier discrepancia o cualquier cosa sospechosa, tal como un pago perdido o un retiro no autorizado.
- Pida y revise su informe de crédito gratis de cada una de las tres agencias, y monitóreelos para señales de robo de identidad o fraude financiero por su asesor financiero. Llame al 1-877-322-8228 o visite annualcreditreport.com

La Ley de Dueños e Inquilinos

Como un inquilino en el estado de Wisconsin, usted tiene derechos y responsabilidades básicos. Para evadir problemas, o

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

resolver disputas, es importante que usted sepa sus derechos y responsabilidades.

Antes de alquilar

- Los dueños deben revelar cualquier violación de los códigos de edificios o viviendas, y poner las promesas de reparación por escrito con una fecha de finalización. Las propiedades que han sido declaradas en ruina no se pueden alquilar.
- Los dueños tienen que revelar si usted tiene que pagar por las utilidades y cómo van a estar divididos si hay varios apartamentos con solo un medidor.
- La cantidad total del alquiler y otras cuotas no reembolsables tienen que ser reveladas.

Mientras que alquile

- Para situaciones que no sean de emergencia, los dueños tienen que proporcionarle con un aviso de por lo menos 12 horas antes de entrar a su apartamento.
- La cantidad del alquiler no puede aumentar durante el plazo de su contrato a menos que haya sido especificado así.

Para terminar un contrato

- Los acuerdos de alquiler de mes a mes se pueden terminar al dar un aviso por escrito por lo menos 28 días antes de la próxima fecha del pago de alquiler.
- Si el contrato contiene una cláusula de renovación automática, el dueño tiene que recordarle de la provisión 15 a 30 días antes de la fecha límite de notificación.
- El depósito de garantía se tiene que ser devuelto dentro de 21 días después del último día de su contrato.
- Los dueños pueden requerir una limpieza profesional de las alfombras si lo indican en el contrato, pero no pueden deducir dinero de su depósito de garantía por la limpieza.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Las deducciones del depósito de garantía tienen que ser presentadas con un estado detallado por escrito.
- **Aviso de 5 días.** Este aviso escrito del dueño le da al inquilino cinco días para pagar el alquiler o mudarse dentro de cinco días. Si el inquilino paga, continúa el contrato.
- **Aviso de 14 días.** Si el dueño quiere que usted vaya de la propiedad por violar el contrato, típicamente le proporcionará un aviso de 14 días para irse de la propiedad.

Para más información sobre temas de dueños e inquilinos, contacte al Departamento de Protección al Consumidor.

Viviendas/Alojamiento para Personas de Mayor Edad

Como una alternativa para las personas mayores que no necesitan o no quieren mudarse a una situación de vida asistida, un número creciente de negocios privados están ofreciendo alojamiento para las personas mayores. Con alojamiento para las personas mayores, compradores de edad avanzada pueden comprar un hogar individual y pagar cuotas anuales de mantenimiento.

En algunos casos, el negocio se acordará por avanzado de comprar de nuevo o vender de nuevo el hogar si el dueño se va o muere.

Consejos antes de firmar o invertir

- Tome su tiempo y lea el contrato con cuidado, haga preguntas, y entienda por completo los detalles escritos del contrato.
- Obtenga una segunda opinión sobre el contrato de un amigo, querido, u otra tercera parte (posiblemente un abogado).

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Verifique si el Departamento de Protección al Consumidor y el Better Business Bureau tiene quejas presentadas contra la compañía que usted está considerando.

Si ofrecen una garantía de devolución o de recompra

- Sepa si la devolución de su inversión original depende de la venta de su hogar (o no), y que pasará si hay otros hogares en venta al mismo tiempo.
- Sepa el porcentaje de su inversión original que será devuelto a usted o a su patrimonio.
- Obtenga los detalles por escrito de como garantizarán los fondos para asegurar el pago de una recompra futura.

Propiedades de Tiempo Compartido, Campamentos, Clubes de Vacaciones, y Propiedades de Recreación

Antes de comprar cualesquiera de las anteriores

- Tome su tiempo y evite ser una víctima de las tácticas de ventas de alta presión, a menudo usadas por los vendedores.
- Obtenga todas las promesas por escrito e insista en leer el contrato con cuidado antes de firmarlo.
- Verifique si las cuotas de mantenimiento son requeridas, cuánto costarán, y las opciones para poder cancelarlas en el futuro.
- Investigue la reputación del vendedor, desarrollador y la compañía gerencial.
- Verifique si hay límites en las oportunidades de intercambio, incluyendo los planes que ofrecen arreglos de “trueque” con diferentes campamentos o lugares de vacación.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Si utilizan un sistema de puntos, obtenga los detalles por escrito de lo que cubren los puntos y cómo funcionan.

Antes de revender

Esté pendiente de las compañías fraudulentas que están ofreciendo vender o intercambiar su propiedad de recreación o su membresía. Los estafadores a menudo cobran cuotas grandes de catalogación por anticipado con promesas que nunca se realizan.

Derecho a cancelar

Los consumidores tienen el derecho a cinco días para cancelar los contratos de propiedades de tiempo compartido. Asegúrese obtener una copia de esto por escrito.

Protección contra el incumplimiento

Sepa cuáles son los derechos y protecciones que están incluidos en la compra. Verifique si el constructor o compañía tiene problemas financieros o incumplimientos de pago. También, revise su contrato para ver si incluye cláusulas sobre “no interrupción” y “desempeño deficiente”

Propiedades extranjeras

Las leyes de propiedades en los Estados Unidos generalmente no aplican a los contratos extranjeros de propiedades de tiempo compartido.

La ley estatal protege a los consumidores

Las personas que venden las propiedades de tiempo compartido y las membresías de campamentos necesitan tener una licencia otorgada por el estado. Contacte el Departamento de Seguridad y Servicios Profesionales, 1-877-617-1565.

Ofertas de Vacaciones

Los estafadores de vacaciones tienden a vender certificados para

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

vacaciones, los cuales son nada más de una hoja de papel para pedir una vacación. A menudo estas ofertas se mandan por correo como volantes o tarjetas postales no solicitadas.

Muchas ofertas requieren que haga una compra, que se una con una membresía, o que asista a una presentación antes de que el certificado sea remitido o validado.

Consejos

- Sepa si tiene que asistir a una presentación de venta. Si es así, cuantas hay, y por cuanto tiempo duran, y cuáles son sus propósitos.
- Si le prometen un premio por asistir una presentación o un discurso de venta, la ley requiere que obtenga el premio antes de que empiece la presentación.
- Obtenga un desglose de los costos adicionales o verificación de los artículos o servicios que están siendo incluidos sin cuotas, cobros, o costos adicionales.
- Obtenga todas las restricciones por escrito – viajes, alojamiento, u otras ofertas de vacaciones pueden ser prohibidos durante los días festivos, fines de semana, tiempos de alto turismo, o atracciones y horarios de eventos.
- Sepa cuales impuestos, transportación, comidas, u otras cuotas de manipulación son requeridas.
- Obtenga las pólizas de cancelación, reembolso, y reprogramación por escrito. Los promotores a menudo guardan toda o parte del dinero bajo las pólizas no reembolsables.
- Compare la oferta de vacación contra una oferta que un agente de viajes puede proveer, o lo que puede obtener al hacer su propia planeación.

Ventas de Puerta a Puerta

Antes de que los vendedores de puerta a puerta digan más que un saludo breve, se tienen que dar su nombre, el nombre de la compañía, y el tipo de producto/ servicio que venden.

Los consumidores a menudo se quejan sobre las ventas de puerta a puerta de sistemas de seguridad para el hogar, audífonos, revistas, ventanas de reemplazo, y otros proyectos de mejoras al hogar.

Equipos transitorios de ventas en Wisconsin

- Tienen que llevar consigo todo el tiempo una tarjeta de identificación remitido por el Departamento del Desarrollo de Mano de Obras y un certificado de registración.
- Necesitan tener una estampilla de la municipalidad local en su certificado de registración antes de hacer ventas de puerta a puerta en aquella comunidad.
- Solo pueden hacer actividades de venta entre las 9:00am y las 9:00pm.
- No pueden reclamar ser parte de un concurso para ganar efectivo, becas, u otro premio.
- Las ventas de recaudación de fondos por organizaciones sin fines de lucro (por ejemplo, Las Girl Scouts, Clubes de 4-H, Deportes escolares, equipos de música) están exentos de las reglas anteriores a menos que una ordenanza local o estatal indique lo contrario.

Consejos

- Obtenga todas las promesas y los detalles de las ofertas del acuerdo por escrito.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Obtenga dos copias de los formularios de cancelación del vendedor.
- Seleccione un contratista de mejoras al hogar con mucho cuidado.
- Tenga cuidado al lidiar con equipos transitorios.
- Al comprar planes de servicio para audífonos, evada la duplicación de su cobertura con otros planes existentes.
- Cuando pruebas de salud están involucradas en la venta, asegure que la persona que va a hacer las pruebas tiene una licencia o está certificada.
- Pida un plazo de prueba para evaluar el producto/el servicio.

Mejoras al Hogar

La habilidad de un proveedor no está regulada en cuanto a los proyectos de mejoras al hogar, así que la calidad del trabajo de un contratista puede generar frustración si un proyecto no se satisface al consumidor.

Consejos

- Trate de contratar un contratista local para hacer las reparaciones, especialmente si la área fue víctima de una tormenta o desastre natural.
- Sepa si el contratista estará subcontratando su trabajo, y si es así, quien va a estar haciendo el trabajo actual.
- Obtenga dos o tres presupuestos por escrito antes de escoger a un contratista.
- Obtenga referencias del contratista y contáctelas.
- Obtenga todos los presupuestos, contratos e información de garantías por escrito incluyendo las fechas de inicio y de

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

compleción; exactamente cuales trabajos se van a hacer; y cuales materiales se van a usar.

- Si aplica el derecho a tres días para cancelar, obtenga dos copias de los formularios de cancelación del contratista.
- Pida una copia del certificado del seguro de responsabilidad del contratista.
- Obtenga las dispensas al derecho de retención de cualquier persona que usted paga por mejoras al hogar.
- Nunca pague con efectivo o cheques hechos para cobrar.
- Si usted tiene problemas con el trabajo que hicieron, contacte el Departamento de Protección al Consumidor para aprender más sobre el proceso y los requisitos de “primer derecho a curar”
- Tenga cuidado con los contratistas que prometen pagar o reembolsar porciones de un deducible de seguro como incentivo iniciar un contrato de reparaciones exteriores. Si el seguro niega el reclamo total o parcial, usted tiene el derecho a cancelar el contrato escrito dentro de tres días del aviso.

Equipos Transitorios

No permita que personas desconocidas entren a su casa, ni siquiera para usar el baño o tomar agua.

Los cazadores de tormentas viajan a las comunidades que han sido afectadas y ofrecen tratos que parecen irresistibles para construcción y ayuda para reparar. Presionan a los dueños para pagos adelantados o los precios aumentan arbitrariamente

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

mientras que trabajan. Estos equipos vienen y se van de una área sin dejar rastros, dejando a los consumidores sin nada y sin recurso para el trabajo que no hayan completado o daño que hayan hecho a la propiedad.

Protéjase

- No permita que los desconocidos entren a su casas, aún si sea para usar el baño o tomar agua. Ellos pueden dar su charla promocional en la puerta principal.
- Verifique los credenciales al buscar el número de teléfono de la compañía en el directorio telefónico y llame para verificar la identidad del vendedor.
- Contacte a la policía o al Departamento del Sheriff para verificar que el equipo está aprobado para solicitar trabajo en el área.
- Llame a la policía inmediatamente si no se van cuando usted lo pida, o si empiezan a hacer un trabajo sin su autorización.
- Seleccione un contratista de mejoras al hogar con cuidado.

Derecho a Tres Días para Cancelar

A pesar de las creencias populares, el derecho a tres días para cancelar **NO APLICA** a todas las compras en general. La intención de la ley es para lidiar con compras impulsivas o tácticas de ventas de alta presión para bienes y servicios no solicitados.

La ley estatal proporciona el derecho a tres días para cancelar para la mayoría de las transacciones de crédito y ventas de efectivo de \$25 o más, pero solo cuando la solicitud y la transacción fueren completadas afuera del lugar normal de negocios de la compañía. Ventas de puerta a puerta, solicitudes por teléfono, solicitudes por internet, y la

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

mayoría de las transacciones hechas en una convención, feria, o expo también califican para el derecho a tres días para cancelar.

Si usted compra algo bajo las condiciones anteriores, siempre debe obtener dos copias de su “aviso de cancelación” del vendedor. Para cancelar la transacción, firme y ponga la fecha en cada copia. Guarde una copia para sus propios archivos y mande el original a la compañía.

**...Solo aplica cuando la solicitud
y la transacción fueron completadas
afuera del lugar normal de negocios de
la compañía.**

El sábado es considerado un día de negocios, mientras el domingo y los días festivos federales no lo son. Es recomendado mandar el aviso por correo certificado, para que tenga prueba que mandó el aviso antes de la medianoche del tercer día. Si cancela apropiadamente y a tiempo, todo el dinero que pagó tiene que estar devuelto dentro de diez días. Si la compañía no recoge la mercancía dentro de 20 días, usted se la puede quedar.

Reparación de Automóviles

Los talleres de reparación de automóviles en el estado de Wisconsin tienen que obtener su autorización para cualquier reparación antes de que hagan el trabajo, y tienen que ofrecer un presupuesto para reparaciones que cuestan \$50 o más. Esto incluye talleres de hojalatería, negocios que reconstruyen partes, y negocios que instalan o reparan accesorios – tal como altavoces, enganches de remolque, forros de plástico de plataforma, y sistemas de enciende automático.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Lo básico de la ley

- Si usted no quiere un presupuesto, el taller tiene que darle una copia del orden de reparación que describe las reparaciones que van a hacer.
- Si usted deja su carro en el taller antes de que abra con una nota para reparar algo, **y no pide un presupuesto**, el taller puede cobrar lo que quiera.
- Al llamar para pedir autorización adicional, el taller tiene que decirle el costo por las reparaciones adicionales y el nuevo total por el trabajo.
- **Si se solicita antes** de que empiece las reparaciones, el taller tiene que devolver las partes que fueron reemplazadas. Las partes intercambiadas o de garantía no se tiene que devolver, pero el taller tiene que hacerlas disponibles para su inspección.
- El taller tiene que proporcionar un estado detallado del trabajo que hizo, y las partes que fueron reemplazadas.
- El taller puede poner un gravamen en su vehículo y mantener posesión del vehículo hasta que usted pague por las reparaciones autorizadas, incluyendo el costo por el almacenaje diario hasta que usted lo recoja.

Consejo

- Antes de que permita que una grúa mueva su vehículo, remueva cualesquier artículos personales del carro que ocupará, porque la compañía de grúa puede negarle el derecho a acceder su vehículo y todos los artículos adentro hasta que pague por la grúa y el almacenaje.

Cartas de Queja

Si usted no está satisfecho con la compra de un producto o servicio, contacte el negocio y déjalo saber cuál fue el problema, provéalo la oportunidad de resolver el problema.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Si su primer contacto por teléfono o en persona no es exitoso, posiblemente puede obtener resultados satisfactorios al enviar una carta de queja a la compañía.

Consejos para componer una carta de queja

- Escriba una carta breve y concisa, debe incluir todos los hechos pertinentes (la fecha y el lugar de la transacción, el nombre del producto, número serie, y la tienda).
- Haga claro el problema e indique la resolución que usted cree que sería justa.
- Incluya su nombre, dirección, sus números de teléfono de casa y de trabajo, y su correo electrónico.
- Envíe copias de los documentos importantes, no los documentos originales.
- Es recomendado enviar la carta a través del correo certificado.
- Dé una fecha tope al negocio para hacer una respuesta, pero sea razonable.
- Proporcione los nombres de las oficinas, las agencias, o las asociaciones donde usted va a ir si no se resuelve el problema.
- No componga una carta sarcástica, amenazante, o enojada; puede bajar la posibilidad de resolver el problema.
- Guarde copias de su carta y todos los documentos e información.

Como Presentar una Queja

Las quejas de consumidores se pueden presentar al Departamento de Protección al Consumidor en cualquier momento.

- Todas las quejas se tienen que hacer por escrito.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Los formularios generales y de temas específicos están disponibles en internet o se pueden enviar por correo a su petición. Contáctenos si necesita que le mandamos un formulario.
- Usted puede presentar una queja por correo, correo electrónico, en internet, por fax, o en persona.
- Presente copias (no originales) cuando tenga documentos que respalden su queja.
- Contacte al Departamento de Protección al Consumidor si tiene preguntas o necesita más ayuda.

Que Pasa con Su Queja

La mayoría de las quejas son tratadas dentro de seis a ocho semanas, pero con las situaciones más complejas puede tardar varios meses.

Las quejas son tratadas en la orden en que fueron recibidas y son asignadas a una persona que contactará el negocio sobre su queja. La persona asignada también le notificará por escrito con su nombre y el número del archivo de la queja.

La persona asignada le notificará por escrito:

- Si enviamos su queja a otra agencia.
- Cuando recibamos una respuesta del negocio.
- Si el negocio rehúsa a responder.
- Si no podemos ubicar o validar la dirección del negocio.

Nuestra correspondencia con el negocio puede incluir violaciones potenciales de las leyes estatales de protección al consumidor. En algunas situaciones, podríamos:

- Remitir un aviso formal al negocio.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Referir el caso al Departamento de Justicia o a un fiscal para procesamiento a su discreción.

Si el negocio no resuelve la queja a su satisfacción, puede considerar:

- Platicar sobre la queja con un abogado.
- Presentar una acción legal ante el tribunal de instancia si el tribunal tiene el poder para escuchar la queja.

Juicios y sanciones de dinero solo se pueden hacer por el tribunal. El Departamento de Protección al Consumidor lucha para mediar una resolución informal antes de que una situación se presente ante el tribunal. Sin embargo, siempre tienen el derecho a presentar acción en el tribunal sin utilizar el Departamento de Protección al Consumidor primero, y usted puede presentar acción legal en el tribunal si el Departamento de Protección al Consumidor no puede ayudarle a resolver la situación a su satisfacción.

El Tribunal de Reclamos Menores

Cualquier individual o corporación haciendo negocios en el estado de Wisconsin puede demandar o estar demandado en el tribunal de instancia. El propósito del tribunal de instancia es resolver disputas de \$10,000 o menos sin el uso de un abogado, pero usted tiene el derecho a usar un abogado.

Formularios necesarios

- El secretario del tribunal de instancia en cualquier tribunal del condado puede proporcionar los formularios necesarios (el orden de comparecencia y el formulario de queja) para empezar su acción.
- El secretario le puede decir a cuál tribunal debe ir para presentar los formularios.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

- Las cuotas para presentar una demanda pueden variar entre los condados.

Entrega formal de los documentos

Las copias de los formularios tiene que estar “entregadas formalmente” al demandado. Busque en el condado donde presentó la demanda para determinar las opciones aceptables para entregarlos.

Ir al tribunal

Después de que su reclamo haya sido registrado, el tribunal programará una conferencia informal para revisar los hechos de su caso. Muchos casos del tribunal de instancia se resuelven en estas conferencias informales, así que debe ir preparado para presentar su argumento. Si las dos partes aparecen para la conferencia y no se pueden poner de acuerdo, el asunto estará programado para una audiencia ante un comisionado. En aquellos condados con alta población, tal como el condado de Milwaukee, un comisionado puede escuchar su caso informalmente y hacer su decisión en la primera fecha.

Si no está satisfecho con lo que ocurre durante la conferencia informal o ante el comisionado, usted mantiene el derecho a presentar su caso ante un juez del tribunal circuito en un juicio completo.

Juicio de sanción

Si usted gana el caso, puede pedir que el tribunal incluya los costos del juicio y el dinero que haya gastado como parte de la sanción.

Tenga en cuenta que será la responsabilidad de usted coleccionar la sanción del demandado. El tribunal no lo hará para usted.

Recursos Adicionales

Ubicar cuidado para las personas mayores

Administración del Envejecimiento de los Estados Unidos
1-800-677-1116
eldercare.gov

Información sobre servicios locales para las personas de mayor edad.

Planeación de funerales

La Comisión Federal de Comercio (FTC por su sigla en inglés)
600 Pennsylvania Avenue NW
Washington DC 20580
202-326-2222
ftc.gov

El FTC ofrece una guía detallada de planeación de funerales titulada: “Funerales, Una guía para consumidores”

Seguro Médico

Oficina del Comisionado de Seguros de Wisconsin (OCI por su sigla en inglés)
125 S Webster St.
PO Box 7873
Madison WI 53707-7873
608-266-3585
1-800-236-8517
oci.wisconsin.gov

Para presentar una queja contra su compañía o agente de seguro, contacte OCI.

La Guía de Wisconsin para Personas Mayores

Medicare & Medicaid

Centros de servicios para Medicare & Medicaid
7500 Security Blvd.
Baltimore MD 21244-1850
1-800-633-4227
Medicare.gov

access.wisconsin.gov es un sitio web para personas de bajo ingreso y personas con discapacidades que quieren reducir sus costos por medicamentos recetados.

Medigap Hotline al 800-242-1060 o 608-246-7017 contesta preguntas con relación a Medicare para residentes de Wisconsin.

Activos no reclamados

Departamento de Hacienda de Wisconsin
PO Box 8982
Madison, WI 53708-8982
608-267-7977
www.revenue.wi.gov/ucp/

Correo electrónico: DORUnclaimedProperty@revenue.wi.gov

Verifique si usted tiene fondos no reclamados de instituciones financieras, compañías de seguro de vida, etc.

Contactos del Departamento de Protección al Consumidor

Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor

Departamento de Protección al Consumidor
2811 Agriculture Dr.
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911
1-800-422-7128
608-224-4976

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Oficina de Protección a la Privacidad

2811 Agriculture Dr.
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911
1-800-224-5163
608-442-7128

Correo electrónico: DATCPWisconsinPrivacy@wi.gov

Registro de No Llame de Wisconsin

2811 Agriculture Dr.
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911
Correo electrónico: WInoCall@wi.gov
Registración para consumidores:
1-888-382-1222
NoCall.wi.gov



**Departamento de Agricultura,
Comercio y Protección al Consumidor**

Departamento de Protección al Consumidor

2811 Agriculture Drive

PO Box 8911

Madison WI 53708-8911

Datcp.wi.gov

DATCPHotline@wi.gov

1-800-422-7128 (gratuito en WI)

608-224-2976