



# Protección al consumidor de Wisconsin

Departamento de Agricultura,  
Comercio y Protección al Consumidor de Wisconsin

El Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor de Wisconsin es la principal agencia de protección al consumidor del estado. Su Oficina de Protección al Consumidor tiene autoridad para regular las prácticas comerciales desleales. La oficina recibe y responde miles de consultas y revisa, examina e investiga miles de quejas cada año.

Esta guía resume los problemas más comunes de protección al consumidor que enfrentan las personas de Wisconsin y asesora a los consumidores sobre cómo evitar problemas, además de informarle sobre qué hacer si ocurriera un problema. Entre otros asuntos, abordamos aquellos problemas cotidianos como pueden ser los problemas con un mecánico de automóviles o un contratista de mejoras para el hogar, o temas relacionados con el robo de identidad y prevención de estafas. La Oficina de Protección al Consumidor se enorgullece de informar, educar y proteger al público.

### **Qué hace la oficina de protección al consumidor**

- ▶ *Regular las prácticas comerciales injustas y engañosas para proteger a millones de consumidores de Wisconsin.*
- ▶ *Proporciona información, capacitación y recursos para que las empresas ofrezcan un mejor servicio a los consumidores de Wisconsin.*
- ▶ *Administra la Ley de “No llamar” de tele mercadeo de Wisconsin.*
- ▶ *Educa a los consumidores sobre las medidas más efectivas para combatir y evitar el robo de identidad y ofrece servicios de recuperación a las víctimas del robo de identidad.*

Puede encontrar copias de esta guía y los materiales relacionados con los temas que abordamos en esta guía en:

Wisconsin Department of Agriculture,  
Trade and Consumer Protection  
Bureau of Consumer Protection  
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911, Madison, WI 53708-8911  
[datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

Información de contacto

Llame a nuestra línea directa al (800) 422-7128 o envíenos un correo electrónico a [DATCPHotline@wisconsin.gov](mailto:DATCPHotline@wisconsin.gov).

Para presentar una queja, visite nuestro sitio web:

[ConsumerProtection.wi.gov](http://ConsumerProtection.wi.gov).

Puede encontrar una versión digital de esta guía en:

[ConsumerGuide.wi.gov](http://ConsumerGuide.wi.gov)

## Tabla de contenidos

Protección de su identidad personal..... 1

Protección en el teléfono e Internet..... 3

Protección en casa... ..... 14

Protegiendo su dinero..... 23

Protegiendo sus compras... ..... 32

Proteger a los solicitantes de empleo... ..... 34

Protegiendo a los viajeros... ..... 36

Tribunal de reclamos menores... ..... 38

Recursos adicionales..... 39

## Protección de su identidad personal

El robo de identidad sigue siendo el delito de más rápido crecimiento en el país.

Los ladrones de identidad solo necesitan apropiarse de una pequeña cantidad de la información personal de los consumidores, para destruir la reputación financiera de una persona y causar un estrés interminable. El robo de identidad cuesta a los consumidores millones de dólares en cargos fraudulentos cada año. Estas pérdidas pueden tardar años y costar miles de dólares en su recuperación.

El robo de identidad y las estafas fraudulentas han llegado para quedarse. La creciente popularidad de Internet y las compras en Internet permiten a los estafadores de todo el mundo robar nuestras identidades y utilizarlas para obtener ganancias financieras, actividades delictivas y más. La Oficina de Protección al Consumidor se centra tanto en la prevención como en la recuperación. La Oficina educa a los consumidores sobre cómo monitorear y salvaguardar la información personal para mantenerla a salvo de los ladrones. De igual manera, La Oficina de Protección al Consumidor trabaja con las víctimas de robo de identidad para ayudarlas a reclamar su identidad y restablecer su solvencia crediticia.

### Consejos para protegerse del robo de identidad

- ▶ *No proporcione su información personal a nadie que no conozca o en quien no confíe.*
- ▶ *Haga preguntas antes de compartir cualquier información personal. ¿Por qué está pidiendo mi información personal? ¿Cómo va a ser utilizada? ¿Por quién?*
- ▶ *Almacene su información personal de forma segura. Nunca almacene datos confidenciales en computadoras, teléfonos o tabletas.*
- ▶ *Utilice programas antivirus y de protección cibernética para proteger sus dispositivos. Tenga cuidado con los correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas que parezcan sospechosos, y aquellos que incluyan enlaces desconocidos o soliciten que usted tome una acción inmediata.*
- ▶ *Monitoree su informe de crédito. Puede solicitar una copia gratuita de su informe crediticio a cada una de las agencias de informes crediticios cada semana.*

Si usted es víctima de robo de identidad o de una estafa similar, infórmelo a las autoridades de su localidad, además, infórmelo a su banco y a sus compañías de tarjetas de crédito, y presente una queja ante la Oficina de Protección al Consumidor. Conjuntamente, informe el robo de identidad a las tres agencias de informes crediticios para congelar sus informes crediticios como medida de seguridad. El congelamiento no cuesta nada y le permite evitar que se aprueben cuentas, préstamos o nuevas tarjetas de crédito sin su consentimiento. Estos pasos son fundamentales para recuperar su identidad.

Para congelar la emisión de informes crediticios, comuníquese con las tres agencias de informes crediticios individualmente:

### Experian

[experian.com/freeze](http://experian.com/freeze)

### Equifax

[equifax.com/personal/credit-report-services/credit-freeze/](http://equifax.com/personal/credit-report-services/credit-freeze/)

### TransUnión

[transunion.com/credit-freeze](http://transunion.com/credit-freeze)

*El robo de identidad es un delito recurrente.*

*Continúe leyendo los extractos de su tarjeta de crédito, los informes de crédito y los extractos de ganancias del Seguro Social.*



## Protección en el teléfono e Internet

Los proveedores de telefonía e Internet suelen ofrecer una variedad de servicios, a menudo estos son agrupados en paquetes de servicios. La combinación de servicios puede ahorrarle dinero en su factura, pero también puede obligarlo a recibir servicios innecesarios o que no puede cancelar fácilmente.

### ¡Lea el contrato antes de firmarlo!

Consulte su contrato de telefonía o Internet para:

- ▶ Obtener una descripción detallada del servicio y sus características.
- ▶ Comprender el precio que usted pagará por el servicio.
- ▶ Cualquier cargo incidental, incluidas tarifas de conexión o desconexión.

### Consejos de compra

- Descubra qué opciones de proveedores de servicios de teléfono, vídeo e Internet están disponibles en su área.
- Consulte los descuentos disponibles para nuevos suscriptores o la compra de un paquete de servicios combinados.
- Obtenga información por escrito sobre los cargos por cancelación anticipada por desconexión del servicio, especialmente si decide eliminar un componente de un paquete.
- Obtenga la política de devolución y todos los demás detalles por escrito.
- Tras recibir el teléfono, (inmediatamente) haga una prueba desde el lugar donde lo utilizara con más frecuencia. En caso que el equipo no funcione como ha sido promocionado, devuélvalo.

### Empaquetamiento de cargos (sin autorización)

El empaquetamiento de cargos ocurre cuando las empresas agregan cargos a su factura de teléfono, Internet o tarjeta de crédito por extras que usted nunca autorizó, esto incluye cargos por el correo de voz, diseño web, acceso a Internet o membresías en clubes. Es muy fácil que no nos demos cuenta de los cargos por empaquetamiento. A menudo, el empaquetamiento de cargos ocurre después de que usted haya llenado un formulario de inscripción a un concurso. También puede ocurrir si usted ha utilizado un cupón o mediante alguna otra modalidad de inscripción. Estos documentos pueden tener la letra pequeña del contrato para comprar un servicio que se cargará a su número de teléfono o factura de tarjeta de crédito. En otras ocasiones,

el empaquetamiento puede ocurrir cuando los consumidores aceptan cambiar de proveedor de servicios.

### Cómo prevenir el empaquetamiento de cargos

- Revise el correo de promociones y el correo desechable. Puede ser que le envíen un aviso de opción negativa que indique que se le cobrará por un servicio a menos que se comunique con la empresa para cancelarlo.
- No responda a números de teléfono o correos electrónicos que no reconozca. Un “crammer” puede ver su número y tramitar una solicitud de servicio no autorizada.
- Tenga cuidado con los sitios web que solicitan su número de teléfono. Al ingresar un número de teléfono para obtener una “oferta gratuita”, es posible que se agreguen otros servicios a su factura telefónica.

### Registro de no llamadas de Wisconsin

El registro de sus números de teléfono fijo y celular en el Registro No Llamadas de Wisconsin es un servicio gratuito y está disponible para todos los clientes de telefonía residencial en Wisconsin. Regístrese en [DoNotCall.gov](http://DoNotCall.gov) o (888) 382-1222. Usted debe llamar desde el número de teléfono que desea registrar.

La lista No Llamar de Wisconsin ayuda a reducir (no detener) las llamadas y mensajes de texto de tele mercadeo que usted no ha solicitado. Si bien estar en la lista no detiene las llamadas fraudulentas ilegales, esta medida ayuda a los consumidores a diferenciar a los estafadores, y reconocer los negocios legítimos que cumplen con lo establecido por la ley. Es importante que usted denuncie a las empresas que le llaman para promocionar sus bienes y servicios si usted está en la lista. De esta manera DATCP puede estar al tanto de las empresas que incumplen con lo establecido, e interceder para hacer que se cumpla la ley.

Revise su factura todos los meses.

Verifique los cargos por servicios que usted no ha solicitado



## Exenciones

Las exenciones de las reglas de No Llamar incluyen:

- ▶ Llamadas a clientes actuales.
- ▶ Llamadas de organizaciones sin fines de lucro que buscan donaciones.
- ▶ Convocatorias realizadas para sondeos, encuestas y por fines políticos.
- ▶ Una llamada realizada por un individuo que actúa a nombre propio, y no como empleado o agente de ninguna otra persona.

### Llamadas automáticas (en inglés: robocalls)

Las llamadas automáticas pueden incluir un mensaje con el que pretenden ofrecerle una tasa de tarjeta de crédito más baja, o extender la garantía de su automóvil. En otras ocasiones le ofrecerán eliminar sus préstamos estudiantiles, reducir las tasas de interés hipotecarias, o información sobre los sistemas de seguridad del hogar. También puede ocurrir que le ofrezcan equipos médicos “gratuitos” o planes de descuento para la atención médica, o cualquier otra variedad de avisos alarmantes y ofertas que son demasiado buenas para ser ciertas. Las llamadas automáticas pueden incluir un mensaje de alguien que se haga llamar “Rachel”, o aparecer como “Servicios para titulares de tarjetas” o algo similar. Normalmente, le darán la apariencia de que personas reales le han dejado un mensaje legítimo.

Debido a que la mayoría de las llamadas automáticas ilegales provienen de países extranjeros que no cooperan para detener el comportamiento criminal, los consumidores deben tomar sus propias medidas para protegerse.

### Las estafas de mayor incidencia de los impostores telefónicos

- **Administración del Seguro Social (SSA).** Son llamadas amenazantes sobre supuestos problemas con su número de Seguro Social. SSA no se comunicará con usted sin un motivo real. Nunca le llaman para verificar su número de seguro social, transferirle dinero o depositar dinero en una tarjeta de regalo.
- **IRS o Tesoro de EE. UU.** Estas son llamadas amenazantes que le dicen que debe pagar de inmediato por infracciones fiscales y que de no hacerlo correrá el riesgo de ser arrestado, demandado o deportado. IRS no se comunicará con usted por teléfono, y nunca le amenazarán.
- **Corte de servicios públicos.** Estas son llamadas amenazantes que indican que no ha pagado su factura de servicios públicos y que

un empleado de la empresa está en camino para desconectar su servicio a menos que pague de inmediato.

- **Fuerzas del orden público.** Estas son llamadas amenazantes que indicarán que existe una orden de arresto contra usted o que no se presentó a prestar servicio como jurado. La persona que llama exige que usted pague inmediatamente para evitar ser procesado legalmente o encarcelado.
- **Estafa de amigos y familiares.** Con esta llamada, una persona le llama y se hace pasar por su familiar o amigo y le ruega que envíe dinero de inmediato y que mantenga la situación en secreto (que no les cuente a otros familiares). Supuestamente, le dirán que el dinero se utilizará para salir de la cárcel, pagar la reparación de un automóvil, regresar a casa desde un país extranjero o pagar una visita a la sala de emergencias o al hospital.

### Protéjase de los estafadores telefónicos

- Tenga cuidado con las personas que llaman y le piden que envíe dinero mediante tarjeta de regalo o transferencia de dinero (Western Union, MoneyGram, Venmo, Zelle o tarjetas prepagas) o que compre algo sin permitirle verificar su autenticidad.
- Nunca proporcione su número de tarjeta de crédito, su número de Seguro Social o números de cuentas bancarias ni ninguna otra información personal o confidencial a alguien que no conozca.
- Nunca pague nada por un “premio gratis”.
- No se apresure a hacer nada que le digan que tiene que hacer de inmediato.
- Si una persona que llama le ofrece a enviar un mensajero a su casa para recoger su pago, finalice la llamada.

### ¡Efectúe su propia investigación!

- ▶ Consulte con la Oficina de Protección al Consumidor y el Better Business Bureau.
- ▶ Confirme la dirección física y el número de teléfono del vendedor.
- ▶ Tenga cuidado con los negocios en el extranjero. Es posible que no tenga las mismas protecciones o no pueda hacer valer sus derechos tan fácilmente.
- ▶ Haga una búsqueda de la empresa en Internet, y asocie su búsqueda con los términos “estafa” o “revisión”. (en inglés: “scam” o “review”).

### Suplantación de identidad

Los estafadores tienen la capacidad de bloquear sus identidades reales para que no aparezcan en su identificador de llamadas, correo electrónico o mensajes de texto. A esto se le conoce como suplantación de identidad. El estafador puede aparentar ser un amigo, o imitar a un sitio web oficial o presentarse como una fuente confiable con la que usted se sienta cómodo.

### Seguridad en Internet

*¿Qué son los programas maliciosos? Estos son programas que han sido diseñados para causar daños a su dispositivo, como puede ser un virus informático. En inglés se conocen como “malicious software” o por su abreviatura “malware”. Utilice servicios antivirus y de protección cibernética que sean de buena reputación para proteger su información digital y prevenir los crímenes cibernéticos.*

Las compras en Internet permiten a los consumidores comprar prácticamente cualquier cosa de forma rápida y sencilla. Sin embargo, en Internet se encuentran muchos anuncios falsos, sitios web fraudulentos y estafadores que intentaran despojarlo de su dinero y no darle nada a cambio. Usted puede tener una experiencia de compra en Internet segura, siempre y cuando proteja su seguridad.

Su mejor protección al comprar es hacer negocios con empresas conocidas. No importa cuán impresionante sea el sitio web de una empresa, cuán convincente parezca un vendedor por teléfono o cuán sincero pueda parecer un vendedor a domicilio, si no está familiarizado con la reputación de una empresa, compruébelo antes de efectuar su compra.

### Consejos para la prevención

- ▶ Utilice protección antivirus, protección contra software espía, firewalls u otro software de filtrado y manténgalo actualizado.
- ▶ Utilice contraseñas seguras y manténgalas actualizadas. Utilice diferentes contraseñas para todas sus cuentas.
- ▶ Elimine los mensajes de personas desconocidas, sin abrirlos ni responderlos.

### Fraude informático

El fraude informático (en inglés: phishing, devenido de la pronunciación de la palabra fishing, alegórico a pescar), ocurre cuando los estafadores intentan engañarlo para que proporcione su información personal o confidencial, como son los nombres de usuario, contraseñas y detalles de tarjetas de crédito, a través de correo electrónico o sitios web falsos,

para poder robar su identidad o piratear sus cuentas.

### Evite las estafas de fraude informático

- No responda correos electrónicos ni cartas que afirmen que se le cobrará a su cuenta bancaria por una suscripción desconocida.
- No llame a los números de teléfono que figuran en las cartas sospechosas recibidas por correo electrónico, mensaje de texto o correo postal.
- No haga clic en las ventanas emergentes que aparecen en su computadora.
- No proporcione información personal como fecha de nacimiento, número de seguro social, números de tarjetas de crédito o números de cuentas bancarias.
- Nunca permita el acceso remoto a su computadora a menos que sea una fuente confiable.
- Nunca proporcione sus contraseñas ni ningún código de confirmación a un extraño a través de un mensaje de texto, correo electrónico o llamada telefónica.

### Avisos de envío

Los estafadores pueden enviarle avisos de envío falsos por correo electrónico o mensaje de texto que parecen ser de un remitente legítimo como UPS, FedEx o Amazon. Le indicarán que usted tiene un paquete retenido o que hay un problema con una entrega o pedido. Le pedirán que abra un archivo adjunto con los detalles de envío/facturación o que haga clic en un enlace para revisar su

No haga clic en enlaces sospechosos, números de teléfono desconocidos o archivos adjuntos que no sean de confianza en un correo electrónico. Contacte directamente con la empresa.



cuenta. En realidad, esto es un intento de robo para obtener su información personal, con la esperanza de que usted la proporcione voluntariamente o que, sin saberlo, descargue algún virus informático que pueda escanear su dispositivo en busca de datos confidenciales, sin su conocimiento.

### Avisos de renovación

Los avisos de renovación falsos que son enviados por correo electrónico, mensaje de texto o correo postal pueden indicarle que su suscripción a un producto ha sido renovada y que como resultado se le cobrarán cientos de dólares a su cuenta bancaria. Las cartas a menudo le brindan un número de servicio al cliente (que es falso) que lo conecta con un estafador que intentará tomar su información personal.

### Códigos QR

Los códigos QR son gráficos cuadrados que funcionan de manera similar a los códigos de barras y pueden ser escaneados por la cámara de su teléfono o dispositivo inteligente para activar aplicaciones, rastrear paquetes o ver menús directamente en su dispositivo. Pero como estos códigos no pueden ser leídos por el ojo humano, se han convertido en una forma común para que los estafadores encubran enlaces maliciosos.

Los estafadores pueden usar esta tecnología para atraerlo a un sitio web de fraude informático, una vez allí, le dirigirán para que usted proporcione su información personal, números de cuentas bancarias o su información financiera. También es probable que le presionen para que descargue algún virus informático en su dispositivo sin su permiso.

### Consejos para usar los códigos QR

- ▶ Observe con atención la dirección web antes de ingresar cualquier información para asegurarse de que no sea una cuenta impostora.
- ▶ Tenga cuidado con los enlaces a sitios web acortados. Si aparece un enlace abreviado al escanear un código QR, podría estar ocultando la dirección de un sitio web malicioso al que será redirigido si abre la página.
- ▶ Esté atento a los carteles o folletos que denoten cierta manipulación. Algunos estafadores intentan engañar a los

consumidores alterando anuncios comerciales legítimos colocando pegatinas con códigos QR sobre el código QR real.

- ▶ **Instale un escáner QR con mayor seguridad.** Algunas empresas de antivirus tienen aplicaciones de escáner QR que comprueban la seguridad de un enlace escaneado antes de abrirlo. Estos pueden ayudarle a identificar estafas de fraude cibernético, descargas forzadas de aplicaciones y otros enlaces peligrosos.



### **Aplicaciones para dispositivos móviles**

Si bien muchas aplicaciones están disponibles para descargar de forma gratuita, muchas aplicaciones gratuitas también ofrecen oportunidades para realizar compras después de descargarlas. Estas compras mediante la aplicación pueden proporcionar funciones o contenidos adicionales. Lo que puede incluir suscripciones recurrentes, la eliminación de publicidad, una versión avanzada de la aplicación, monedas de juego, niveles de juego adicionales u otras funciones con opción de desbloqueo. Existen algunos riesgos con las compras efectuadas en las aplicaciones.

#### **Beneficios de las compras mediante las aplicaciones**

- ▶ **Transacciones rápidas y fluidas.**
- ▶ **Nuevo contenido y funciones disponibles inmediatamente.**
- ▶ **Control de las compras en la aplicación.**

**Los niños pueden gastar dinero sin darse cuenta.**

Es posible que los niños que usan los dispositivos de sus padres no se den cuenta de que las compras que se efectúan mediante la aplicación implicarán que estarán gastando el dinero de sus padres.

**Es fácil que gaste mucho dinero sin darse cuenta.**

Usted puede gastar dinero en un juego o aplicación sin darse cuenta. Esto se debe a que no tiene que ingresar los datos de su tarjeta de crédito en cada transacción. Las compras pequeñas pueden acumularse rápidamente.

**Los datos no cifrados no son seguros.**

Las aplicaciones pueden recopilar datos como nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, domicilio e información de tarjeta de crédito y dejarlos sin cifrar, lo que facilita el robo a los estafadores.

**Los datos de ubicación pueden compartirse o venderse sin su conocimiento.**

Algunas aplicaciones, como mapas o aplicaciones meteorológicas, necesitan conocer su ubicación para funcionar. Sin embargo, muchas aplicaciones quieren estos datos para proporcionarlo a los patrocinadores, quienes pagan mucho dinero a los desarrolladores de aplicaciones para que enterarse de la ubicación del usuario y poder proporcionarle anuncios específicos a su preferencia. Las aplicaciones que quieran sus datos de ubicación deben obtener su permiso, y deben tener la funcionalidad de activación o desactivación en cualquier momento mediante la configuración de la aplicación.

**Usted tendrá un riesgo adicional si inicia la sesión a través de aplicaciones de terceros.**

Inicie su sesión directamente en su cuenta personal, en lugar de permitir que otras aplicaciones inicien la sesión por usted, de manera que evite que su información se comparta sin querer.



## Estafas en Internet

La capacidad de permanecer anónimo en Internet significa que los estafadores pueden utilizar la mayoría de los sitios web, incluso las plataformas de redes sociales comunes como Facebook y LinkedIn, para encontrar víctimas.

## Estafas de mascotas

Si está buscando comprar una mascota, debe tener cuidado al comprar una en Internet. Los estafadores que pretenden vender mascotas crean sitios web falsos y, a menudo, publican en línea fotografías de los supuestos animales. Incluso puede parecer que están en su localidad. No obstante, es probable que después de efectuar el pago, los estafadores le comuniquen que tiene que abonar dinero adicional para cubrir los gastos de tarifas, licencias o permisos de transporte. Quizás sea demasiado tarde en el momento que se dé cuenta que le están estafando. Para ese momento, es probable que el sitio web haya desaparecido y ya no se pueda contactar al estafador.

Antes de comprar una mascota, pregunte por el nombre y la ubicación del veterinario. Si el vendedor proporciona esta información, busque al veterinario en Internet y comuníquese con su consultorio. No utilice un número de teléfono que le proporcione el vendedor; realice la búsqueda usted mismo, para cerciorarse. Una lista de veterinarios autorizados de Wisconsin está disponible en nuestro sitio web en [datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov).

Tenga cuidado con las ofertas urgentes o que parecen ser demasiado buenas para ser ciertas. No pague por adelantado.



## Estafas románticas

Las redes sociales, los sitios web y aplicaciones de citas y los anuncios personales en línea son las herramientas a las que recurren los estafadores románticos para encontrar víctimas. Los estafadores crean perfiles falsos que a menudo implican el uso de fotografías de un extraño que han encontrado en Internet. Utilizan estos perfiles para ganarse la confianza y el amor de una víctima y convencerla de que envíe dinero para gastos de viaje, ayuda legal, facturas médicas o cualquier otro asunto que se han inventado.

Si se comunica con alguien mediante una herramienta de citas en Internet, haga preguntas, busque respuestas inconsistentes y mantenga la calma.

## Señales de una estafa romántica

- ▶ Le dirán que radican en Estados Unidos, pero que actualmente están “viajando”, o que están “movilizados con el ejército” o que están “trabajando en el extranjero”.
- ▶ Le profesan amor casi al instante.
- ▶ La búsqueda inversa de imágenes de la foto en Internet puede revelar si se están haciendo pasar por otro individuo.
- ▶ Le piden que abandone el sitio de citas y se comunique por correo electrónico o mensajes instantáneos (es decir, Google Hangout, WhatsApp, etc.).
- ▶ Le solicitan su información personal, su número de seguro social, números de cuenta bancaria o tarjetas de crédito.
- ▶ Le piden que cobre cheques, envíe dinero mediante transferencia bancaria, invierta en criptomonedas o compre y envíe tarjetas prepagas.
- ▶ Ponen excusas para no reunirse en persona.



## Protección en casa

Encontrar y mantener una casa puede ser estresante. La vivienda es una de las necesidades más básicas de toda persona y la gestión del mercado inmobiliario puede presentar dificultades. Tanto los propietarios como los inquilinos tienen derechos y obligaciones y deben saber cómo protegerse a sí mismos y salvaguardar la propiedad.

### Propietario e Inquilino

Las leyes de protección al consumidor ayudan a garantizar que los contratos de alquiler residencial sean justos, que los posibles inquilinos estén informados sobre las leyes existentes antes de suscribir un contrato de alquiler y que los inquilinos anteriores estén protegidos cuando se muden. Los inquilinos pueden protegerse en las tres fases del alquiler.

#### Consideraciones tempranas

Antes de mudarse, inspeccione la propiedad para detectar posibles problemas que afecten la habitabilidad. El propietario debe comunicar las posibles violaciones de los códigos inmobiliarios que no hayan sido corregidas, siempre que sean de su conocimiento y que representen una amenaza para la salud o seguridad. El propietario también tiene que comunicar si la plomería de la unidad no está en buenas condiciones de funcionamiento, o la calefacción de la unidad no es capaz de mantener una temperatura de al menos 67 grados, además de informar al inquilino si el cableado eléctrico de la unidad no está en condiciones seguras de funcionamiento. El propietario debe revelar dichas condiciones incluso si no ha recibido una notificación de una infracción del código.

En el caso que los gastos por agua, calefacción y electricidad no están incluidos en el alquiler, los inquilinos deben enterarse de cómo se pagan los servicios públicos. Si los servicios públicos no están incluidos en el alquiler y la unidad no tiene medidores separados, el propietario debe indicar claramente la situación y explicar cómo se determinarán los cargos por los servicios públicos.

#### Consejos de alquiler

Si usted paga un depósito de seguridad, complete la hoja de registro y devuélvala al propietario dentro de los siete días posteriores al inicio del arrendamiento. Guarde una copia para sus registros.

Asegúrese de saber a quién contactar en caso de problemas de mantenimiento, opcionalmente podría ser el propietario o mediante un servicio proporcionado por terceros.

Por lo general, usted será responsable de las reparaciones menores de rutina. Sin embargo, el propietario es responsable de hacer las reparaciones necesarias para mantener la seguridad en la propiedad. Si el propietario se niega a reparar defectos significativos del inmueble, usted puede informar el defecto al inspector de salud o de construcción de su localidad. Por ley, el propietario no puede tomar represalias desalojándole.

Debe dar acceso a su arrendador para que inspeccione, repare o muestre su unidad en horarios razonables. El propietario debe avisarle con al menos 12 horas de antelación para entrar a la propiedad, a menos que sea una emergencia o usted esté en pleno acuerdo.

Si su contrato de alquiler es un contrato de arrendamiento por un plazo de seis meses o un año, usted debe mudarse al final del plazo, a menos que firme un nuevo contrato de alquiler o que el propietario acepte el alquiler para el mes siguiente. Si el propietario continúa aceptando el alquiler después del final del plazo del contrato de arrendamiento y si no se ha firmado un nuevo contrato de alquiler, usted se encontrará en un arrendamiento periódico de mes a mes, según establece la ley. No obstante, en un arrendamiento periódico de mes a mes, la mayoría de las disposiciones del contrato de arrendamiento a plazo se mantendrán vigentes.

#### Consejos para mudarse

Si se muda al final de su contrato de arrendamiento, el propietario debe devolverle su depósito de seguridad dentro de los 21 días. Si se muda antes de que finalice su contrato de arrendamiento, el propietario tiene 21 días para devolverle su depósito de seguridad. La fecha se contará a partir del último día de su contrato de arrendamiento o desde la fecha en que se muda un nuevo inquilino, lo que ocurra primero.

El propietario puede deducir de su depósito de seguridad los gastos por alquiler impago o los daños causados por usted o sus invitados.

Si hay alguna deducción del depósito de seguridad, el propietario debe entregarle una declaración detallada por escrito.

El propietario no puede cobrarle por adelantado ni retener su depósito de seguridad para cubrir los gastos relacionados con el desgaste que naturalmente ocurrirá con el inmueble, ni para la limpieza de rutina de la alfombra.

## Viviendas para personas mayores

Un número cada vez mayor de empresas privadas ofrecen viviendas para personas mayores que no necesitan (o no desean) mudarse a un entorno de vida asistida. En el caso de las viviendas para personas mayores, los compradores pueden adquirir una unidad individual y pagar tarifas de mantenimiento anuales.

En algunos casos, las empresas acordarán de antemano recomprar o revender la unidad si el propietario se mudase o falleciese.

### Antes de firmar o invertir

Dedique el tiempo necesario a leer detenidamente el contrato, haga las preguntas pertinentes y comprenda completamente los detalles escritos de la oferta que aparece en el contrato.

Pídale a un amigo, un ser querido o un tercero (posiblemente un abogado) que ofrezca una segunda opinión sobre la oferta del contrato.

Descubra si la *Oficina de Protección al Consumidor y el Better Business Bureau* tienen quejas contra la empresa que está considerando para hacer negocios.

Si se ofrece una garantía de devolución de dinero o de recompra...

- Sepa si el reembolso depende de la venta de su unidad y qué sucede si otras unidades comparables están a la venta al mismo tiempo.
- Sepa qué porcentaje de su inversión original le será devuelto.
- Obtenga detalles por escrito sobre cómo obtendrá el dinero para una futura recompra.

## Casas prefabricadas

Las casas prefabricadas, a veces denominadas casas “móviles”, son casas construidas en una fábrica, que luego son transportadas a un lote, en lugar de construirse en el lugar. Este método de construcción es más rápido y económico que la habitual construcción de viviendas. A menudo pensamos que las casas “móviles” son grandes remolques o vehículos recreativos (RV), no obstante, la mayoría de las casas prefabricadas modernas son casi indistinguibles de una casa tradicional construida en el sitio. Las casas prefabricadas son la única forma de vivienda sujeta a los códigos de construcción dictaminados por el gobierno federal. Esto garantiza que los clientes reciban domicilios seguros, duraderos y de calidad.

### Comprar

Las casas prefabricadas son más baratas que las casas tradicionales, pero los compradores deberán tener en cuenta tanto el costo de

la casa como el costo del sitio donde se ubicará. Dedique el tiempo necesario para comparar precios y encontrar un sitio conveniente donde el valor del terreno o de la casa no disminuya con el tiempo. Estos espacios se pueden obtener mediante compra o alquiler. Si planea vivir en una comunidad de casas prefabricadas, el cierre de la compra de una casa prefabricada no debe realizarse hasta que el operador de la comunidad haya aprobado la solicitud de arrendamiento del comprador.

El operador de comunidad de casas prefabricadas no puede cobrarle una tarifa de entrada o salida del espacio comunitario.

### Arrendamientos y Protecciones

Los operadores de comunidad de casas prefabricadas deben ofrecer a los inquilinos un contrato de arrendamiento de un término superior a un año y deben proporcionar una copia escrita de su contrato.

Los inquilinos están protegidos contra aumentos de alquiler y otros cambios durante todo el plazo de su contrato de arrendamiento.

Si los operadores decidieran rescindir o no renovar un contrato de arrendamiento, deben proporcionar al inquilino una notificación por escrito, explicando la razón de la decisión.

### Venta

Los inquilinos tienen el derecho legal de vender sus casas y dejarlas en la comunidad si la condición de la casa cumple con los estándares razonables de la comunidad y se aprueba la solicitud de crédito del comprador.

Algunos contratos de arrendamiento requieren que el inquilino que vende su casa debe informar al propietario del espacio por escrito antes de la fecha de cierre prevista. Algunos operadores exigen que las viviendas pasen una inspección antes de considerar la solicitud de arrendamiento de un posible comprador. Después de las inspecciones, es importante que el vendedor acompañe al comprador a la oficina del operador para solicitar una solicitud de arrendamiento.

No se puede exigir a un inquilino que también convierta a su operador comunitario en su agente de ventas. Los operadores no pueden recibir nada en pago por transferir el arrendamiento de un vendedor de vivienda a un comprador.

Lea su contrato de arrendamiento detenidamente y guarde una copia en un lugar seguro para consultarla cuando sea necesario.

## Mejoras para el hogar

La calidad del trabajo de un contratista puede resultar frustrante si un proyecto no se realiza a satisfacción del consumidor. Al seleccionar un contratista, considere lo siguiente:

- Intente contratar a un contratista de su localidad para que haga las reparaciones, especialmente si su área fue azotada recientemente por una tormenta o un desastre natural.
- Obtenga dos o tres estimados de costos del proyecto por escrito antes de elegir un contratista.
- Obtenga referencias del contratista y comuníquese con los clientes anteriores.
- Pregunte si el contratista subcontratará su trabajo y, de ser así, quién realizará el trabajo.
- Obtenga todas los estimados, contratos e información de garantía por escrito, incluida la fecha de inicio y finalización, exactamente qué trabajo se realizará y qué materiales se utilizarán.
- Si tiene un derecho de cancelación de tres días, obtenga dos copias de los formularios de cancelación del contratista.
- Tenga cuidado con los contratistas que prometen pagar o reembolsar partes del deducible del seguro. Si la aseguradora rechaza el reclamo, es posible que pueda cancelar el contrato escrito dentro de los tres días posteriores a la notificación.
- Solicite exenciones de gravamen a cualquier persona a quien le pague por reparaciones en el hogar.
- Nunca pague en efectivo o con cheques a nombre de efectivo.
- Comuníquese con la *Oficina de Protección al Consumidor* y el *Better Business Bureau* para verificar si se ha presentado alguna queja contra un contratista o empresa.



## Equipos de trabajo ambulante

Los equipos de trabajo ambulante pueden aparecer después de grandes tormentas o en los meses de verano ofreciendo grandes ofertas en construcción, trabajos de reparación, ventanas, asfalto, alarmas para el hogar, etc. Algunos de estos equipos pueden presionar a los propietarios para que realicen pagos por adelantado o incrementan los precios a medida que realizan el trabajo. Si bien muchos de estos equipos brindan servicios éticos y de calidad, algunos van y vienen de un área sin dejar rastro, dejando a los consumidores con las manos vacías y sin recurso para trabajos inacabados o daños a la propiedad del propietario.

### Protéjase

- ▶ Verifique las credenciales del contratista buscando el número de teléfono de la empresa en el Internet y llamando para verificar la identidad del vendedor.
- ▶ Comuníquese con su municipalidad para verificar que el equipo esté aprobado para solicitar trabajo en el área.
- ▶ Llame a la policía inmediatamente si no se van cuando se les pide o si comienzan los trabajos de reparación sin su autorización.
- ▶ Comuníquese con la Oficina de Protección al Consumidor para verificar si se han presentado quejas contra la empresa.
- ▶ Obtenga todos los acuerdos por escrito y tome todas las medidas que tomaría si el trabajo se planificara con anticipación.

No permita que entren personas extrañas a su hogar.



## Paneles solares

Las instalaciones de sistemas solares fotovoltaicos (PV) son cada vez más habituales en zonas residenciales. La energía solar es una forma de ahorrar dinero en la factura de electricidad, que, a su vez es respetuosa con el medio ambiente.

### ¿Es la energía solar adecuada para usted?

Si está pensando en utilizar energía solar en su hogar:

- Revise su factura de servicios públicos para ver cuánta electricidad utilizó en el último año y cuánto costó.
- Evalúe cómo utilizará la energía. Puede haber otras formas de conservar energía y ahorrar.
- Tenga en cuenta la condición actual de su techo. Si es necesario reemplazarlo pronto, quitar los paneles solares supondrá un costo adicional.
- Averigüe qué tamaño de sistema necesita para satisfacer su consumo promedio de energía. Para enterarse, puede utilizar las calculadoras del sitio web del Departamento de Energía de EE. UU.
- Investigue si su empresa de servicios eléctricos cuenta con reglas y políticas para los propietarios de viviendas que producen energía solar. Algunos pueden ofrecer dinero o crédito por la electricidad adicional que producen sus paneles.
- Verifique si su gobierno local o si su asociación de propietarios tiene reglas o requisitos adicionales antes de realizar su compra.

### Proveedores de energía solar e impuestos

Si una empresa de energía solar le dice que recibirá un crédito fiscal u otra forma de pago del gobierno o de las empresas de servicios públicos, pídale que le muestren la documentación y realice su propia investigación.

Tenga en cuenta que el Crédito Fiscal por Inversión Federal para propietarios de viviendas es un crédito fiscal y no una deducción. Si no adeuda impuestos federales o paga menos impuestos que el monto del crédito, es posible que no vea ahorros en el crédito fiscal.

### Preguntas que hacer

- ▶ ¿Cuál es el costo total y el pago inicial?
- ▶ ¿Cuánto pagaré al mes por el arrendamiento, habrá algún incremento?
- ▶ De haber incentivos, ¿quién los recibe?
- ▶ Si se requieren permisos, ¿quién los obtendrá?

## Ventas a domicilio

Las empresas suelen realizar ventas a domicilio y atraer a los consumidores a compra sus productos o servicios. Los vendedores a domicilio sólo pueden vender en el horario comprendido entre las 9:00am y las 9:00pm. Algunas ciudades les exigen tener un sello de registro antes de vender a domicilio. Las ventas para recaudar fondos realizadas por grupos sin fines de lucro están exentas de las reglas estatales de ventas a domicilio, aunque de igual manera las leyes y ordenanzas de su localidad también podrían regularlas.

Obtenga todas las promesas y los detalles de las ofertas de acuerdo por escrito y solicite dos copias de cualquier formulario de cancelación.

### Correo basura

Los estafadores pueden utilizar el correo basura para cometer fraude financiero e incluso robo de identidad. A menudo, la víctima no se da cuenta hasta que su crédito se ha dañado,

Cuidado: ¡el correo basura puede contener estafas! Protéjase reduciendo la cantidad de correo basura postal y electrónico que recibe.

Si recibe ofertas por correo a nombre de otra persona, devuélvalas al remitente. Si la oferta por correo está dirigida a usted y no la desea, tritúrela.

Tenga cuidado, el correo basura puede contener estafas.



### Puede reducir su correo basura

Usted puede sustraer su nombre de las grandes listas de correo que se les proporciona a los vendedores de correo directo. Para hacer esto debe registrarse en DMAchoice en [DMAchoice.org](http://DMAchoice.org) o llamando al (212) 768-7277 ext. 1888. También puede optar por no recibir ofertas de tarjetas de crédito (que usted no haya solicitado) visitando [OptOutPrescreen.com](http://OptOutPrescreen.com) o llamando al (888)-567-8688 y seleccionando "optar por no participar" (en inglés: opt-out).

## Pedidos por correo

Realizar pedidos de mercancías desde casa puede ser fácil y cómodo. Cuando un consumidor en Wisconsin recibe un anuncio y luego pide un producto para su entrega, el vendedor debe seguir ciertas reglas. El vendedor debe enviar la mercancía prepaga o realizar un reembolso completo dentro del plazo de entrega que se muestra en el formulario de pedido o anuncio original. En el caso donde el plazo de entrega no ha sido indicado, la mercancía debe ser entregada en un plazo menor de 30 días. El vendedor podrá ampliar la fecha de entrega, siempre que le envíe un aviso indicando que no puede enviar la mercancía dentro del plazo de entrega originalmente establecido.

No obstante, si el vendedor deseara ampliar el plazo de entrega, usted tiene varias opciones a su disposición:

- Puede comunicarse con el vendedor y cancelar el pedido, deben darle un reembolso de inmediato.
- Puede comunicarse con el vendedor y aceptar la fecha de entrega retrasada.
- Simplemente, no hacer nada. En cuyo caso, el vendedor debe realizar el envío, o reembolsar el pago dentro del nuevo plazo de entrega indicado. No obstante, la entrega no puede ser mayor al periodo de 30 días, a partir de la fecha de entrega original.

## Mercancía no solicitada

Según la ley de Wisconsin, cuando un vendedor le envía algo que usted no compró, se considera un regalo y puede conservarlo sin ninguna obligación con el remitente. No se deje presionar por ninguna empresa que le envíe por correo mercancías no solicitadas a modo de “prueba” y luego le envíe facturas falsas para intentar que usted pague.

## Estafas de cepillado (en inglés: *brushing scams*)

El cepillado es una estafa para crear ventas y reseñas falsas de un producto. Los vendedores enviarán por correo los artículos no pedidos a las personas y utilizarán los nombres de los destinatarios para publicar reseñas positivas en Internet sobre el producto. Los estafadores esperan que las reseñas generen ventas adicionales. Usted no está obligado a conservar, ni devolver nada que reciba como parte de una estafa de cepillado; sin embargo, es posible que desee informar de los artículos sospechosos (que usted no ha ordenado) a la *Oficina de Protección al Consumidor*. Realice una búsqueda y vea si alguien ha publicado una reseña falsa utilizando su nombre, información, o identidad como parte de la estafa.

## Protegiendo su dinero

Sin dinero, no hay mucho que una persona pueda hacer o adquirir. Los consumidores necesitan saber cómo ganar, gastar y ahorrar dinero de forma segura, especialmente en Internet. Los estafadores y buscavidas se alegrarán muchísimo si pueden apropiarse de su dinero.

## Facturación médica

Si tiene problemas para comprender sus facturas médicas, su caso no es único, eso sucede a menudo. Si tiene preguntas sobre una factura, comuníquese primero con el hospital o la clínica.

## Pagos de las facturas

Usted es responsable de pagar sus facturas médicas. Incluso si tiene seguro médico, es común que los hospitales y clínicas esperen que usted pague la factura en su totalidad inmediatamente después de recibir los servicios. Esto, en lugar de facturarle a la compañía de seguros su parte.

Si usted no tiene seguro o utiliza un servicio médico fuera de la red de su seguro, el proveedor de servicios médicos debe brindarle un estimado de costos. En determinadas circunstancias, como cuando los cargos reales son mucho más altos que los costos estimados, también existe un proceso de resolución de disputas disponible para las personas que no tienen seguro, que ha sido establecido por el gobierno federal.

## Si no puede pagar su factura

Muchos hospitales y clínicas ofrecerán planes de pago mensuales. Revise atentamente la documentación del plan de pago mensual. Su hospital o proveedor puede estar dispuesto a aceptar pagos mensuales más pequeños o negociar un plan de pago.

Tenga precaución con las facturas médicas que reciba.

Asegúrese de revisar todas las facturas para cerciorarse de que no tengan errores



## Consejos de facturación médica

Avisé a su hospital o compañía de seguros sobre cualquier facturación cuestionable o saldo impago lo antes posible. Mantenga una lista de tratamientos. Cree un registro de cada prueba, tratamiento y medicamento que reciba.

Esté atento a las comunicaciones que indiquen que sus facturas médicas se enviaron a otra fuente para que se realizara el pago.

Si tiene dificultades para entender los cargos en un sumario de factura (que no incluye toda la información), solicite una factura detallada.

## Solicitudes caritativas

Las organizaciones benéficas y sin fines de lucro pueden comunicarse con usted para solicitar donaciones. A veces, las organizaciones contratan a los vendedores por teléfono para que les realicen recaudaciones de fondos profesionales. En algunos casos, los vendedores por teléfono se quedan con un gran porcentaje de las donaciones.

### Como usted puede donar inteligentemente

- ▶ *Tenga cuidado con los grupos que le envían obsequios para solicitar donaciones.*
- ▶ *Debe evitar las organizaciones benéficas u organizaciones que no revelen cuánto del dinero recaudado se utiliza para fines benéficos y cuánto se gasta en salarios y administración.*
- ▶ *Las organizaciones benéficas que no son de fiar, intentan engañar a la gente con nombres, logotipos y sitios web muy similares a los de organizaciones benéficas legítimas y conocidas.*
- ▶ *Tenga cuidado con los planes falsos de recaudación de fondos que surgen después de desastres naturales u otras tragedias.*
- ▶ *Done a organizaciones benéficas en las que confíe y que estén bien establecidas. Comience su investigación en [charitynavigator.org](http://charitynavigator.org) o [give.org](http://give.org).*
- ▶ *Asegúrese de que la organización benéfica esté registrada en el Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin llamando al (608) 267-1711 o consultando en Internet en [dfi.wi.gov](http://dfi.wi.gov).*

## Recaudación de financiación colectiva

Los sitios de financiación colectiva, como GoFundMe, permiten a las personas recaudar fondos directamente de las donaciones de otros. Estas campañas de recaudación son fáciles de configurar y el organizador recibe los fondos rápidamente; sin embargo, no todas las actividades para recaudar fondos son legítimas.

### Lo que debe saber

- El organizador de la campaña establece los objetivos de recaudación de fondos.
- Cada sitio de financiación colectiva tiene su propio conjunto de reglas y puede cobrar distintas tarifas, esto es algo que usted debe considerar antes de emitir una donación.
- El dinero recaudado va al organizador de la campaña, no directamente a la persona o causa que supuestamente será la benefactora.
- Sólo las donaciones a organizaciones benéficas son deducibles de los impuestos.

### Evite las estafas

- ▶ *Descubra quién está detrás de la solicitud de financiación colectiva.*
- ▶ *Realice búsquedas inversas de las imágenes utilizadas en la campaña.*
- ▶ *Done a campañas organizadas por personas que conoce y en las que confía.*
- ▶ *Investiga los antecedentes y las reseñas del creador.*
- ▶ *¿Ha participado el creador, en campañas anteriores? ¿Cómo resultaron esas campañas?*

## Tarjetas de regalo

Las tarjetas de regalo funcionan como certificados de regalo. Perder una tarjeta de regalo es muy parecido a perder dinero en efectivo. Tenga en cuenta que es posible que las tarjetas de regalo no se acepten si una empresa cierra. Lo más importante es que nunca debe pagar por un servicio o producto cuando el vendedor le exige que pague utilizando una tarjeta de regalo: ¡seguramente se trata de una estafa!

El gobierno federal regula la venta de tarjetas de regalo según las normas de la Reserva Federal (12 CFR § 205.20).

## Reglas y regulaciones de las tarjetas de regalo

En la mayoría de las tarjetas, las fechas de vencimiento deben indicarse claramente, el mismo debe tener una vigencia de al menos cinco años posteriores a la compra de la tarjeta. Si la tarjeta tiene la posibilidad de recarga de dinero, la fecha de vencimiento de cinco años se renovará a partir del día en que usted haya agregado el saldo monetario.

Las tarjetas de regalo promocionales o de recompensa por realizar una compra pueden caducar en el periodo de un año. Se permiten cargos por inactividad, periodos de letargo y servicios cuando una tarjeta no se ha utilizado durante más de un año.

## Reembolsos

No existen leyes en Wisconsin que regulen específicamente las políticas de reembolso. Siempre que los productos no sean tergiversados, cada empresa puede establecer sus propias normas de reembolso.

### ¿Qué pueden hacer las empresas?

- ▶ Pueden emitir reembolsos en efectivo, cupones, productos o servicios gratuitos.
- ▶ Pueden establecer fechas de vencimiento específicas, además de exigir requisitos de prueba de compra, límites de reembolso por núcleo familiar, o establecer otras restricciones.

## Reembolso por descuentos tras la compra

Cuando solicite un reembolso, siga los requisitos cuidadosamente.

Piense en el valor real del reembolso, especialmente si le ofrecen crédito en la tienda en lugar de la devolución de su dinero.

Guarde copias de los formularios de reembolso y anote cuándo envió el pedido de reembolso por correo.

## Inversión financiera

Los seminarios de inversión financiera son utilizados por los consumidores para aprender a invertir su dinero. Sin embargo, algunas empresas promotoras de seminarios pueden utilizar tácticas de alta presión para convencerlo de realizar inversiones que tal vez no sean adecuadas para usted. No se sienta obligado a actuar o invertir antes de estar preparado para hacerlo.

## Si asiste a un seminario

Tómese su tiempo y no se apresure a comprar en el momento.

Investigue cualquier negocio en el que pueda invertir.

Tenga cuidado con los representantes del seminario que no pueden responder preguntas o no dan respuestas directas.

Obtenga por escrito las calificaciones de inversión (es decir, el monto mínimo de inversión) y la política de reembolso de la empresa.

Obtenga todos los detalles de una oferta de compra por escrito.

## Consejos antes de invertir

Comuníquese con el Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin al (800) 472-4325 o en Internet en [dfi.wi.gov](http://dfi.wi.gov), el Better Business Bureau y la Oficina de Protección al Consumidor para averiguar si la empresa tiene alguna queja presentada en su contra.



Esté atento a las estafas de inversiones financieras y a los asesores financieros fraudulentos.

## Criptomoneda

La criptomoneda es un activo digital generado por computadoras que funciona como un sistema monetario. Los registros de quién posee “criptomonedas”, en qué cantidades y con quién comercian se almacenan en un libro de contabilidad llamado cadena de bloques (en inglés: *blockchain*) creado y mantenido por redes de computadoras. No existe una base de datos centralizada de criptomonedas ni un garante.

## ¿Qué es TNF?

Aunque no se considera una criptomoneda, el token no fungible (TNF) funciona de manera similar a las criptomonedas, y se basa en la misma tecnología de cadena de bloques. A pesar de lo que dicen algunos usuarios, los tokens no fungibles también son propensos a sufrir estafas y fraudes.

Un número creciente de empresas ofrecen cuentas de depósito en criptomonedas con la simple promesa de pagar altas tasas de interés.



Sin embargo, los inversores deben saber que las transferencias de criptomonedas pueden ser imposibles de rastrear e irreversibles, lo que convierte a los usuarios en blanco fácil de los estafadores.

Las cuentas de depósito en criptomonedas, a diferencia de las cuentas de ahorro tradicionales, conllevan grandes riesgos.

Los fraudes y estafas con criptomonedas han resultado en pérdidas individuales de millones de dólares.

Hay poca o ninguna regulación en torno a las criptomonedas, usted debe invertir con mucha cautela.

### ¿Qué puede hacer para protegerse de las estafas relacionadas con las criptomonedas?

Tenga cuidado con el intercambio de tarjetas SIM. Una tarjeta SIM (en inglés: *Subscriber Identity Module*) es un pequeño chip que almacena información sobre el dispositivo y el usuario, que normalmente se encuentra en los teléfonos móviles. Los piratas Read your bill every month.

informáticos pueden utilizar su información personal para iniciar de forma remota un “intercambio de SIM” y borrar sus cuentas de criptomonedas.

Tenga cuidado con las promesas deslumbrantes de los estafadores, una de sus tácticas es la de ofrecerle dinero en efectivo o criptomonedas de manera gratuita,

Los estafadores pueden ofrecerle dinero gratis pagado en efectivo o criptomonedas, que nunca le entregarán. Otra táctica es la de alentarle a adquirir una nueva moneda que planean cerrar poco al poco tiempo y después llevarse su dinero.

Debido a que las criptomonedas son una tecnología tan nueva, es común que se desarrollen y difundan rápidamente nuevos métodos de estafa. Puede ser necesario tener conocimientos técnicos avanzados para comprender completamente cómo funcionan estas estafas. Tenga mucho cuidado.

Debido a que no existe una autoridad central que controle el suministro de criptomonedas, las víctimas de estafas generalmente no tienen ningún recurso y sus pérdidas son permanentes. Tenga mucho cuidado al invertir, especialmente con grandes sumas de dinero.

Investigue todas las inversiones antes de tomar cualquier decisión financiera. DFI alienta a los inversionistas a hacer las investigaciones pertinentes, hacer las preguntas necesarias y comunicarse con la

División de Valores de DFI al (608) 266-2139 o enviar un correo electrónico a [DFISecurities@dfi.wisconsin.gov](mailto:DFISecurities@dfi.wisconsin.gov).

### Aplicaciones de pago

Las aplicaciones de pago móvil como *Venmo*, *Cash App* o *Zelle* le permiten enviar y recibir dinero usando su teléfono inteligente, lo que hace que la transferencia de dinero sea rápida y conveniente. Al agregar su cuenta bancaria o tarjeta de pago a una aplicación de pago móvil, usted puede pagar bienes o servicios con su teléfono con poca demora. Las aplicaciones de pago móvil son más populares que nunca y los estafadores están al tanto de esto.

Los estafadores intentan presionar a los consumidores para que tomen decisiones rápidas sin realizar una investigación adecuada. Pueden ofrecer ofertas que son demasiado buenas para ser verdad, o enumerar artículos raros como son los artículos de colección o entradas para eventos con grandes descuentos. También pueden prometerle grandes retornos en inversiones. Tómese el tiempo para investigar a los vendedores antes de enviarles su dinero. Mantenga la precaución frente a anuncios, ofertas y solicitudes sospechosas.

Envíe y reciba dinero solo con fuentes confiables. Utilice una tarjeta de crédito para las transacciones cuando sea posible: las pérdidas suelen ser más recuperables que las de las aplicaciones de pago móvil u otros métodos de pago entre individuos, que normalmente no ofrecen la misma protección de compra que las tarjetas de débito o crédito.

### Al utilizar mercados en Internet

- ▶ Verifique la identidad del vendedor.
- ▶ Lea reseñas de otros compradores.
- ▶ Investigue el perfil del individuo.

### Estafas de dinero

Bajo la excusa de que usted se ha ganado un concurso lotería, sorteo o promoción de premios, los estafadores le enviarán un cheque, o giro postal que parece auténtico para que usted lo deposite en su cuenta bancaria. Una vez que usted haya realizado el depósito en su banco, los estafadores le pedirán que usted devuelva una parte del dinero para gastos de envío, impuestos, tarifas de procesamiento u otros motivos. Estarán tratando de engañarlo para que les envíe su dinero real ofreciéndole grandes sumas de dinero falso.

## Estafas de cheques falsos

Existen muchas variaciones de la estafa de cheques falsos. Los estafadores a menudo le indicarán que están en otro país y le dirán que es demasiado difícil o complicado enviarle dinero directamente desde su país, por lo que harán arreglos para que alguien en los Estados Unidos le envíe un cheque. A veces los estafadores se hacen pasar por empresas estadounidenses o incluso entidades gubernamentales. Estos cheques son falsos, pero pueden parecer muy reales; pueden engañar aun a los cajeros de los bancos

Aunque puede retirar el dinero depositado rápidamente, pueden pasar semanas hasta que se descubra la falsificación y el cheque rebote. Para ese momento, los estafadores tendrán su dinero y usted le deberá dinero retirado y los cargos por cheques sin fondos al banco.

## Estafa de cheques por sobrepago

Los estafadores pagarán de más intencionalmente por las compras y actuarán como si hubiera ocurrido un error accidental. Luego le pedirán que devuelva el monto pagado en exceso. Para cuando su cheque rebote, los estafadores obtendrán su reembolso y tal vez incluso el artículo que usted ha comprado también.

## Sorteos falsos y engañosos

Los estafadores le dirán que ganó un premio y luego le pedirán que envíe dinero o compre algo para canjearlo. Muchas veces el premio no es lo que parece, o no existe en absoluto. A veces, los vendedores de revistas ofrecen sorteos legítimos como forma de atraer nuevos clientes. Usted no tiene que realizar ninguna compra para participar en un sorteo y tendrá las mismas posibilidades de ganar.

¡No transfiera dinero!  
¡Probablemente  
sea una  
estafa!



## Estafas de herencia

Los estafadores saben convencer a las personas de que han heredado una gran suma de dinero y se comunicarán con usted para obtener la información de su cuenta bancaria para poder enviarle el dinero. Se le indicará que actúe de inmediato y que deberá pagar impuestos o tasas. Sin embargo, no recibirá dinero y los estafadores se llevarán su información bancaria y su dinero en efectivo.

## Loterías internacionales

En Estados Unidos es ilegal utilizar el correo o el teléfono para jugar la lotería, si la transacción incluye el cruce de fronteras nacionales o fronteras estatales. Al responder al estafador, usted está infringiendo la ley federal según el Código 18 de EE. UU. § 1953. No responda de ninguna manera a los estafadores.

## ¡No se deje atrapar por una estafa de dinero!

Si una persona o entidad solicita que usted le transfiera dinero, ¡es una estafa y no recuperará su dinero! Detenga el pago y finalice la comunicación. Nunca acepte pagar para reclamar un premio o un regalo. Nunca acepte pagar subvenciones del gobierno o fundaciones.

Nunca acepte cobrar cheques y enviar el dinero a algún lugar, especialmente si es parte de un plan de trabajo desde casa. No participe en loterías extranjeras. Si vende un producto, no acepte un cheque por un valor superior al precio de venta, por muy tentador que sea. Resista cualquier táctica de venta de alta presión para que tome una acción en el instante.

Tenga en cuenta que, aunque usted puede utilizar y retirar los fondos provenientes del depósito de un cheque falso, eso no significará que el cheque tiene fondos reales para sustentar la transacción. ¡No lo deposite, repórtelo! Comuníquese con la *Oficina de Protección al Consumidor* para denunciar todas las estafas con cheques falsos y dinero.

## Protegiendo sus compras

Varias leyes y normativas de las empresas privadas rigen cómo se pueden realizar las compras y qué obligaciones tienen los compradores y vendedores entre sí. Los consumidores pueden protegerse sabiendo qué información buscar sobre posibles compras.

### Reparaciones de vehículos de motor

La mejor manera de evitar estafas en la reparación de vehículos de motor es estar preparado. Saber cómo funciona su vehículo y cómo identificar problemas comunes es un buen comienzo. También es importante saber cómo seleccionar un buen técnico o mecánico, qué preguntas hacer y cuáles son sus derechos como consumidor.

#### Elegir un taller de reparación

- Busque un taller de reparación de automóviles antes de que lo necesite, para de esta manera evitar que se apresure a tomar una decisión de último momento.
- Busque la mejor oferta y compare las políticas de garantía sobre reparaciones.
- Asegúrese de que el taller respete la garantía de su vehículo.
- Busque talleres que muestren certificaciones que demuestren que tienen un cierto nivel de conocimientos y habilidades de reparación.
- Pregunte si el taller tiene experiencia trabajando con la marca y modelo de su vehículo.
- Comuníquese con la Oficina de Protección al Consumidor para ver si existe un registro de quejas de un taller de reparación específico.

#### Cargos de reparación

- ▶ *Los talleres de reparación de automóviles de Wisconsin deben obtener su autorización para cualquier reparación y deben ofrecerle un presupuesto o una cotización si las reparaciones costarán más de \$50.*

#### Cuando haya sido finalizado el trabajo

El taller debe proporcionarle una factura que describa el trabajo realizado. La factura debe enumerar cada reparación, además de las piezas reemplazadas y el costo de cada pieza; también debe resaltar los cargos de mano de obra, la lectura del odómetro cuando trajo el vehículo y la fecha en que se le devolvió el vehículo.

El taller también debe devolver las piezas dañadas, siempre que usted las haya pedido antes de que comenzaran las reparaciones. Si el taller necesita devolver una pieza bajo garantía, el taller debe permitirle inspeccionar las piezas antes de devolver su vehículo.

No existe una “garantía estándar” para las reparaciones de automóviles. Asegúrese de comprender qué cubre su garantía específicamente. Tenga en cuenta que las garantías pueden estar sujetas a limitaciones, como son el tiempo de expiración, el kilometraje, los deducibles, o la utilización de empresas autorizadas para realizar trabajos de garantía o los procedimientos especiales necesarios para la cobertura.

Puede haber grandes diferencias entre las garantías de productos similares fabricados por diferentes empresas. La ley federal no exige que los fabricantes emitan garantías. Si se ofrece una garantía, debe ser fácil de leer y comprender. Cada término y condición debe constar por escrito.

#### Garantías

- ▶ *Las garantías completas suelen cubrir productos defectuosos reparándolos o reemplazándolos sin cargo y dentro de un tiempo razonable.*
- ▶ *Las garantías limitadas suelen cubrir las piezas, pero no la mano de obra.*
- ▶ *Las garantías implícitas requieren que el producto haga razonablemente lo que debe hacer.*

#### Reembolsos y devoluciones

No existen leyes estatales que regulen o exijan políticas de reembolso o devolución específicamente. Sin embargo, las empresas de Wisconsin pueden optar por ofrecer a los clientes efectivo, crédito en la tienda o cambios. Siempre que los productos no sean tergiversados, cada empresa puede establecer su propia política de reembolso/devolución, incluidas las tarifas de reposición.

Las políticas pueden diferir para varios artículos dentro de la misma tienda. Por ejemplo, los artículos en liquidación o liquidación pueden estar marcados como “venta final, sin devoluciones”. Si compra un artículo defectuoso, es posible que la tienda le solicite que se comunique con el fabricante en lugar de reemplazar el artículo o emitir un reembolso.

## Proteger a los solicitantes de empleo

Muchas empresas ofrecen formas de “ser dueño de su propio negocio” comercializando y vendiendo sus productos desde su hogar. Tenga mucho cuidado al considerar la posibilidad de participar en oportunidades comerciales como estas. Los estafadores ganan dinero con estafas laborales y trabajo desde casa dirigidos a consumidores que buscan complementar sus ingresos. Una estafa laboral es cuando los estafadores cobran tarifas por adelantado después de hacer falsas promesas para conseguirle un trabajo. Una estafa laboral que pretende permitir el trabajo remoto es una estafa de trabajo desde casa. Los solicitantes de empleo también se ven afectados por otras estafas.

### Señales de advertencia de estafas laborales

- Sospeche de ofertas de trabajo que usted no ha solicitado. Aunque algunas de estas ofertas son legítimas, existe algunas que no lo son.
- Tenga cuidado con los anuncios que no son precisos, y no incluyen el nombre ni la dirección de la empresa.
- No pague tarifas por adelantado. La mayoría de las agencias de empleo legítimas no le cobrarán a menos que realmente logren conseguirle un trabajo, a menudo, el nuevo empleador pagará esta tarifa.
- Obtenga todas las promesas por escrito antes de pagar, incluidas las políticas de devolución y reembolso y los detalles sobre cómo usted recibirá su compensación laboral.
- Tenga en cuenta los requisitos legales de su localidad, lo que incluye las licencias, certificaciones o restricciones de operaciones comerciales para los trabajos desde casa.
- Tenga cuidado con las promesas que le ayudarán a conseguir un trabajo en el gobierno. Ningún servicio de empleo puede garantizar que usted calificará para un trabajo en el gobierno ni hacer arreglos para que le brinden un trato especial.

### Oportunidades de investigación con cuidado

- ▶ *Entérese de dónde está ubicada la empresa y cuánto tiempo lleva en el negocio.*
- ▶ *Consúltelos con la Oficina de Protección al Consumidor y el Better Business Bureau.*
- ▶ *Tenga conocimiento de qué venderá, qué productos similares existen en el mercado y si los productos que venderá tienen precios competitivos.*
- ▶ *Asegúrese de que su patrocinador o reclutador pueda respaldar las afirmaciones sobre el rendimiento del producto y la cantidad de dinero que usted puede ganar.*

## Planes de venta directa y distribución en cadena

Algunas empresas exigen que sus nuevos “propietarios de negocios”, “socios” o “afiliados” compren productos por adelantado a un distribuidor central y los revendan directamente a los consumidores con un margen de beneficio para obtener ganancias. Esto se conoce como marketing de un solo nivel. Estas empresas a menudo no garantizan ningún salario, ingreso o retorno de la inversión a sus vendedores.

Cuando las empresas ofrecen bonificaciones, nuevas fuentes de ingresos o empleo continuo a los vendedores que reclutan nuevos vendedores, esto se denomina marketing multinivel, a veces conocido como venta piramidal o programas piramidales.

En estos casos, a menudo se exige a los vendedores que proporcionen una parte de sus ganancias a la persona que los inscribió, a quien se le exige que proporcione un porcentaje de sus ganancias a la persona que está por encima de ellos, y así sucesivamente; también puede incluir la venta de productos comprados al distribuidor “por encima” de ellos, para venderlo a los distribuidores que están “debajo” de ellos, también se les pide que fomenten las operaciones comerciales de este tipo. Este modelo de ventas puede ser lucrativo para las personas que se encuentran cerca de la cima de la pirámide, pero a menudo deja a los vendedores en la base sin ingresos o incluso muy endeudados.

Estas prácticas de múltiples niveles se conocen en la ley de Wisconsin como planes de distribución en cadena y son consideradas ilegales. Las empresas que participan en esta práctica rara vez se describen a sí mismas como marketing multinivel y prefieren términos como “marketing de afiliados” o “franquicias comerciales para trabajar desde casa”. Los solicitantes de empleo deben ser conscientes de esta práctica y evitarla.

### Compradores secretos

Los promotores falsos utilizan anuncios en Internet y correos electrónicos para ofrecer empleos de compradores secretos altamente remunerados en empresas de renombre. Está considerado como una estafa cuando le garantizan un trabajo como comprador misterioso, le cobran una tarifa por el acceso a oportunidades de compras misteriosas o le piden que deposite un cheque y luego transfiera dinero a otro lugar.



## Protegiendo a los viajeros

Todos necesitamos unas vacaciones de vez en cuando y nadie quiere pasar ese tiempo libre preocupándose por las finanzas. El tiempo de ocio y viajes puede resultar costoso, y los estafadores lo saben y pueden intentar estafarlo.

### **Tiempos compartidos, campamentos, clubes vacacionales y propiedades recreativas**

Los consumidores deben dedicar el tiempo necesario a informarse y evitar verse sujetos a tácticas de venta de alta presión que a menudo se utilizan en la venta de tiempos compartidos (en inglés: *timeshares*), los campamentos, clubes vacacionales y propiedades recreativas.

#### Protéjase

- Obtenga todas las promesas por escrito.
- Lea el contrato en su totalidad antes de firmar.
- Descubra si se requieren tarifas de mantenimiento anuales, cuánto serán y las opciones para evitarlas en el futuro.
- Investigue la reputación del vendedor, y las empresas constructoras y gestoras.
- Verifique los límites en las oportunidades de intercambio, incluidos los planes que ofrecen acuerdos de “intercambio” entre diferentes complejos turísticos o campamentos.
- Tenga cuidado con las empresas fraudulentas que ofrecen revender o intercambiar su propiedad recreativa o membresía. Los estafadores a menudo cobran altas tarifas por adelantado y luego cortan la comunicación.
- Los consumidores tienen un derecho de cinco días para cancelar los contratos de tiempo compartido. Asegúrese de recibir una copia de esto por escrito.
- Entérese de qué derechos o protecciones están incluidos en la compra.
- Las leyes de propiedad estadounidenses generalmente no se aplican a los contratos de tiempo compartido en el extranjero.

### **La ley estatal protege a los consumidores**

- ▶ Las personas que venden membresías de tiempo compartido y campamentos deben tener una licencia estatal. Comuníquese con el Departamento de Seguridad y Servicios Profesionales de Wisconsin, (608) 266-2112, para indagar sobre la licencia de cualquier entidad.

## Estafas de vacaciones

Los estafadores de vacaciones venden certificados de vacaciones, que no son más que un formulario para solicitar vacaciones. A menudo, estas ofertas se envían por correo postal y pueden ser postales o folletos.

Muchas ofertas requieren realizar una compra, obtener una membresía o asistir a presentaciones de ventas antes de emitir o validar el certificado que le han enviado.

### Investigue cualquier oferta vacacional

- Entérese si debe asistir a una presentación de ventas. De ser así, ¿Cuántas son las presentaciones?, ¿Cuánto duran?, y ¿Cuál es su finalidad?
- Si le prometen un premio por asistir a una presentación o venta, deberán entregarle el premio, antes de que comience la presentación.
- Obtenga un desglose de todos los costos adicionales y lo que se incluye sin costo alguno.
- Tenga en cuenta que es posible que los viajes, alojamiento u otras ofertas de vacaciones no permitan su uso durante días festivos, durante los fines de semana o las principales temporadas turísticas.
- Entérese de qué impuestos, transporte, comidas u otras tarifas se requieren.
- Obtenga las políticas de cancelación, reembolso y reprogramación por escrito. Es probable que las ofertas no sean reembolsables.



## Tribunal de reclamos menores

Cualquier individuo o corporación que haga negocios en Wisconsin puede demandar o ser demandado en un tribunal de reclamos menores, acorde al estatuto *Wis. Stat. Ch. 799*, que regula las acciones de reclamos menores. El tribunal de reclamos menores está diseñado para resolver disputas de menos de \$10,000, sin el uso de un abogado, aunque, usted tiene derecho a contratar a un abogado para representarle en las acciones de reclamos menores.

### **Una guía para reclamos menores**

El secretario del tribunal de reclamos menores de cualquier tribunal del condado puede proporcionarle los formularios necesarios (una citación y un formulario de queja) para comenzar su acción. El secretario también puede indicarle dónde presentar los formularios una vez que hayan sido debidamente llenados.

- Se deben “notificar” o entregar copias de los formularios presentados al demandado.
- Después de presentar su reclamo, el tribunal generalmente programará una conferencia informal inicial para revisar los hechos relacionados con su caso. Muchos casos judiciales de reclamos menores se resuelven en estas conferencias informales, así que venga preparado para defender su caso.
- Si no está satisfecho con lo que se hace en la conferencia informal o por un comisionado del tribunal, usted mantiene el derecho de que su caso sea escuchado por un juez del tribunal de circuito en un juicio formal.
- Si gana el caso, puede pedirle al tribunal que incluya los costos judiciales y el dinero que gastó como parte del acuerdo.
- Tenga en cuenta que será su responsabilidad cobrar el acuerdo judicial al demandado. El tribunal no hará esto por usted.



## Recursos adicionales

Puede encontrar información sobre todos estos temas y más en el sitio web del Departamento de Agricultura, Comercio y Protección del Consumidor en [datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov).

El sitio web de la Oficina de Protección al Consumidor se puede encontrar en ese sitio o visitando [ConsumerProtection.wi.gov](http://ConsumerProtection.wi.gov).

Las hojas informativas sobre temas específicos de protección al consumidor se pueden encontrar en [ConsumerFacts.wi.gov](http://ConsumerFacts.wi.gov).

Puede encontrar una versión digital de la Guía para propietarios e inquilinos de DATCP que describe las leyes relativas a las viviendas de alquiler en [LandlordTenant.wi.gov](http://LandlordTenant.wi.gov).

Obtenga el directorio de referidos y recursos [Ready Reference Guide](#) en nuestro sitio web, en este directorio le ofrecemos información y referencias de los recursos disponibles con respecto a una variedad de temas para el consumidor.



Departamento de Agricultura de Wisconsin,  
Comercio y Protección del Consumidor  
*Oficina de Protección al Consumidor*  
2811 Agriculture Drive  
PO Box 8911  
Madison, Wisconsin 53708-8911  
[datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

Información del contacto:

Llame a nuestra línea directa gratuita al (800)  
422-7128 o envíenos un correo electrónico a  
[DATCPHotline@wisconsin.gov](mailto:DATCPHotline@wisconsin.gov).

Para presentar una queja visite nuestro sitio web:  
[ConsumerProtection.wi.gov](http://ConsumerProtection.wi.gov)