



# Consejos para compras

## Conozca con quien está comprando

Su mejor protección cuando compra es hacer negocios con compañías con las que usted está familiarizado. No importa que tan impresionante el sitio web de la compañía sea, que tan convincente sea el tele vendedor o que tan sincero sea el vendedor de puerta a puerta, si usted no está familiarizado con la reputación de la compañía, es importante el investigarla.

---

*Utilice un navegador seguro cuando haga pagos.*

---

Usted puede protegerse al hacer su investigación anteriormente.

- Consulte con amigos para ver si ellos han comprador previamente con la compañía.
- Verifique con el Departamento de Protección al Consumidor y con el Better Business Bureau en Wisconsin o en el estado de residencia del vendedor.
- Confirme la dirección física del vendedor y el número de teléfono. Cuando compre con un vendedor fuera del país, usted podría no tener las mismas protecciones o ser capaz de imponer sus derechos al igual que cuando el vendedor reside en los Estados Unidos.
- Utilice Internet. Escriba el nombre de la compañía en su navegador favorito con palabras claves como “quejas”, “fraude”, “reseña”. Usted puede encontrar que otras personas han tenido problemas con esta compañía y evitaron hacer negocios con ellos.

## Proteja su privacidad

Proporcione su información personal solo cuando conozca quien la está colectando, el porqué, y como va a ser usada.

- No dé su información de tarjeta de crédito o financiera a cambio de una tarjeta de regalo gratis o una renta vacacional.



- No dé su número de Seguro Social, número de licencia o alguna otra información personal que no es necesaria para la transacción.
- No envíe su información por correo electrónico. El correo electrónico no es una forma segura de transmitir información personal.
- No haga clic en ningún enlace que aparezca. Las compañías legítimas no le pedirán su información financiera a través de un correo electrónico o algún mensaje emergente.
- Verifique las políticas de privacidad. Las compañías respetables anunciarán sus políticas de privacidad en sus sitios web. Lea las políticas de privacidad y edúquese en la forma en que ellos utilizarán su información.
- Utilice un navegador seguro cuando haga pagos. No utilice puntos de acceso a Wi-Fi públicos para enviar información sensible. Los puntos de acceso públicos no son seguros.
- Mantenga sus programas de antivirus y anti espías al corriente al igual que su cortafuegos. Los salvapantallas, tarjetas electrónicas o alguna descarga de temporada que son “gratis” pueden contener virus.

## Política de artículos reservados

- En Wisconsin, no existen leyes estatales que regulen las políticas de artículos reservados. La tienda puede imponer sus propias reglas.
- Antes de poner dinero por anticipado asegúrese de revisar las reglas de la tienda y pida el plan de reserva del comerciante por escrito. Busque los detalles en los términos del plan de reservas: cuánto tiempo tiene para hacer los pagos por la mercancía o servicios; fecha para hacer los pagos; el pago mínimo necesario; y los posibles cargos por utilizar el plan, tal como cargos por el servicio. Investigue si hay un cargo por falta de pago o pagos tardíos. ¿El contrato será cancelado? ¿La mercancía regresará al inventario?
- Si usted decide que ya no desea la mercancía después de hacer algunos o todos los pagos, ¿puede obtener un reembolso? Las políticas de las tiendas al por menor pueden ser diferentes; algunas pueden reembolsarle todo su dinero, otras pueden cobrar una cantidad no reembolsable por el servicio o pueden ofrecer crédito en la tienda por la cantidad que usted haya pagado.
- Mantenga un buen registro de los pagos que haya hecho por la mercancía reservada. Pueden ser útiles en caso de que tenga algún problema con el vendedor.

## Sea un comprador inteligente

- Haga su investigación del producto que está comprando. No actúe por impulso ni ceda a las tácticas de ventas de alta presión. Los vendedores legítimos no tratarán de forzarle a hacer una decisión rápida de la que usted pueda arrepentirse después. Esto es especialmente verdadero para vendedores que respaldan sus productos o servicios.
- Lea la descripción del vendedor – incluyendo la letra pequeña.
- Conozca las características básicas del producto e investigue las características de los accesorios o de primera calidad para el artículo. ¿Cuánto dinero extra está pagando? ¿Vale la pena?

- Compare precios. Tome el nombre del fabricante, y modelo del artículo y compárelo con diferentes tiendas, algunos comerciantes igualan, ofrecen mejor precio o tal vez tienen en oferta la entrega gratis.
- Lea las reseñas sobre los productos para tener una mejor idea acerca del desempeño, **pero manténgase aprensivo**. Las compañías pueden crear falsas reseñas pagando a cómplices para presentar comentarios positivos. Ellos pueden borrar cualquier comentario negativo. Verifique en sitios web que se especializan en reseñar productos.

## Haga sus pagos con tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito ofrecen las mejores protecciones al consumidor. Bajo la Ley de Informes Imparciales de Crédito, 15 U.S.C. §1601, usted tiene el derecho a disputar cargos bajo ciertas condiciones dentro de los 60 días de la compra y los pagos se congelan mientras los cargos son investigados. Usted tiene protecciones en tarjetas de crédito:

- Si el producto no llega a tiempo o si usted cree que fue mal representado.
- Si usted tiene un cargo no autorizado en su factura de tarjeta de crédito, su responsabilidad bajo las leyes federales está limitada a \$50. Vigile los cargos que aparezcan en su estado de cuenta mensual.

Hacer compras en Internet usando efectivo o equivalentes de efectivo – tarjetas de débito, cheques personales, cheques de cajero, o órdenes de pago– puede ser riesgoso. Enviar dinero es lo mismo que enviar efectivo. Una vez que se ha ido, se ha ido y usted no lo puede recuperar.

## Verifique las fechas de entrega

Guarde o imprima cualquier anuncio o material que muestre un tiempo específico de entrega, o anote los tiempos de entrega en sus documentos si alguno fue prometido.

La Regla de Comercialización por Correo, Internet o Teléfono (*Mail, Internet, or Telephone Order Merchandise Rule*, 16 C.F.R. Parte 435), requiere que los vendedores envíen los artículos en el tiempo estipulado

o, si no hay tiempo de entrega estipulado, dentro de los 30 días después de la orden. Si el vendedor no puede enviar los artículos dentro del tiempo estipulado o los 30 días límite, el vendedor necesita notificarle, darle la oportunidad de cancelar el pedido y regresarle su dinero. El vendedor también tiene la opción de cancelar su pedido y reembolsarle su dinero.

## **Verifique los cargos por envío y gestión**

Muchos minoristas añaden un cargo por envío y gestión al precio de un artículo. El envío y gestión pueden ser: gratis, un cargo de tarifa fija, o basado en a dónde la orden será enviada o por el precio o peso de los artículos.

Algunos métodos de entrega – estándar/por tierra, de dos días o entrega inmediata – pueden estar disponibles a varios costos. Asegúrese de averiguar las opciones y precios y escoja el método de entrega que usted prefiera. Si usted no lo hace, el comerciante decidirá por usted.

Conocer el precio de entrega puede impactar considerablemente en el precio del producto y su decisión acerca de dónde comprarlo.

## **Mantenga un archivo de sus compras**

Cuando haga pedidos por teléfono o por computadora, escriba o imprima la información relacionada a la transacción, incluyendo el nombre del vendedor, la dirección, el número de teléfono, el nombre de la persona con la que habló, una descripción de lo que ordenó y la fecha de entrega del vendedor además de sus términos y políticas de devolución. Esta documentación puede ser vital en caso de no recibir su pedido, recibir uno incorrecto o si tiene otro problema.

## **Haga un seguimiento de su pedido**

Si no es entregado a tiempo y usted no ha sido notificado del atraso, comuníquese con la compañía. Según la Regla de Comercialización por Correo, Internet o Teléfono, 16 C.F.R. Parte 435, usted tiene la opción de aceptar esperar más tiempo para recibir su pedido o de cancelarlo. Si usted cancela, su dinero debe ser reembolsado dentro de siete días, o su cuenta debe ser acreditada dentro de un ciclo de pago si usted pagó la orden. La compañía no puede substituir un crédito de mercancía por un reembolso.

## **La regla de “período de reflexión” o su derecho de cancelación**

Las compras hechas en un lugar diferente al lugar permanente de negocios del vendedor y que sean de más de \$25, pueden ser canceladas dentro de tres días hábiles.

Las reglas de mercadeo directo de Wisconsin, Código Administrativo de Wisconsin Capítulo ATCP 127, añaden penalidades a los Estatutos de Wisconsin s. 423.202, que proveen un “período de reflexión” permitiéndole tres días hábiles para decidir y cancelar una venta en mercadeo directo. El período de tres días de reflexión no aplica a bienes raíces, subastas, artículos de uso agrícola o a seguros – aun cuando hayan sido vendidos de puerta a puerta. Su derecho de tres días para cancelar comienza desde que el vendedor le haya proporcionado la noticia por escrito de su derecho a cancelar. Si usted decide cancelar, envíe su cancelación por correo certificado para que usted tenga prueba escrita de que su cancelación fue enviada a tiempo. Su dinero debe ser regresado dentro de 10 días. Si el vendedor no recoge el producto en 20 días, usted puede quedárselo.

## **Correo (Código Administrativo de Wisconsin Cap. ATCP 127, Subcapítulo III)**

El mercadeo directo por correo es una industria en crecimiento porque permite a los vendedores enfocarse en individuos en grupos geográficos, demográficos o grupos de interés específicos para su publicidad. La mayoría de los vendedores de correo directo son compañías de buena fe – pero desafortunadamente no todas lo son.

Es ilegal para cualquier persona usar el correo como parte de un esquema para estafar a personas con su dinero. La ley de Elementos de Fraude Postal, 940.18 U.S.C Sección 1341, se aplica ya sea que el correo es usado para enviar solicitudes a consumidores, para recibir pagos de los consumidores o transmitir información de una franquicia a otra. Es también en contra de las leyes federales para los servicios de entrega privados o comerciales ser usados como parte de un esquema fraudulento.

Además, es ilegal usar el correo o un servicio de entrega privado o comercial para enviar solicitudes de lotería

o boletos a través de fronteras estatales o de algún otro país hacia los Estados Unidos. USPS 601.93 U.S.C Sección 1302 también prohíbe que el correo parezca ser de una agencia gubernamental cuando en realidad no lo es, o que parezca ser un recibo cuando no se ha ordenado ningún bien o servicio, a menos de que sea claramente especificado que no es un recibo y que solo es una solicitud de ventas.

Para reportar fraude postal, llame a la oficina local del Servicio Federal de Inspección Postal (*U.S. Postal Inspection Service*) o Postmaster. Puede encontrar más información en [www.usps.gov](http://www.usps.gov).

Los consumidores que desean que su nombre y dirección sean removidos de las listas de correo directo se pueden registrar con la Asociación de Mercadeo Directo – Servicio de correo preferencial. Para registrarse diríjase a [www.dmachoice.org](http://www.dmachoice.org) o envíe su solicitud por correo añadiendo \$3 como cuota de procesamiento a:

**DMAchoice**

Asociación de Mercadeo Directo  
PO Box 643  
Carmel NY 10512

## Internet

Mientras que Internet ha expandido la oportunidad de comprar desde el hogar, también ha incrementado la posibilidad de ser estafado. Identificar a un vendedor fraudulento en Internet puede ser difícil. Es demasiado fácil crear una página de Internet llamativa o enviar lo que parece ser un correo electrónico amistoso.

Los vendedores en Internet desean conocer lo más posible acerca de sus hábitos de compra. Ellos usan esta valiosa información para adaptar la publicidad futura a usted y por lo regular resulta en que usted es bombardeado con publicidad no deseada. Los vendedores en Internet utilizan “cookies” para enviarle publicidad enfocada en sus gustos e intereses. Una “cookie” es información que un sitio web guarda en su computadora utilizando su navegador. Esta información puede ser usada para crear un perfil de sus actividades en Internet y adaptar futura publicidad.

Las cookies de primera línea son colocadas por el sitio web cuando usted lo visita. Para hacer su experiencia en Internet más eficiente, las cookies ayudan al sitio web recordar los artículos en su cesta de compras, su

nombre para iniciar la sesión, sus preferencias y sus altas puntuaciones de juegos.

Las cookies de tercera línea son colocadas por alguien que no es del sitio que usted está visitando. Estos pueden ser redes de publicidad que usan esta información para ofrecer mensajes enfocados a sus intereses.

Algunos navegadores tienen diferentes formas de borrar o limitar el tipo de cookies almacenadas en su computadora. Es importante escoger navegadores con esta idea en mente y mantener su navegador actualizado para su protección.

Confirme que usted está comprando en un sitio que usa un servidor seguro al ver si hay una llave bloqueada o un candado en la parte inferior de la ventana de navegación. Estos símbolos significan que la información que usted está enviando es cifrada – convertida en un código secreto – para transmisión por Internet. Solo las personas con el programa apropiado pueden obtener esta información.

Investigue las políticas de privacidad e infórmese acerca de cómo van a utilizar su información. En la mayoría de los casos, la contraseña que usted estableció con el vendedor y con su número de tarjeta de crédito y su dirección de entrega son la única información que un vendedor necesitará para tomar su orden. Si un sitio web no tiene una política de privacidad anunciada usted puede optar por no hacer negocios con ellos. Si tiene una política de privacidad, probablemente habrá un enlace hacia ésta desde la página principal en la página del vendedor, o puede estar incluida en las Condiciones Legales.

Revise las políticas de regresos, reembolsos y gestión al igual que otras condiciones legales. Si usted no las encuentra, pregúntele al vendedor donde se encuentran en el sitio web o que se las proporcione por escrito.

Imprima las condiciones. Usted debe imprimir y fechar una copia de los términos, condiciones, garantías, descripción de los artículos, la información de la compañía, incluyendo los correos electrónicos de confirmación, y guárdelos con sus archivos de la compra.

## Preste especial atención

Cuando haga compras por Internet, una pulsación extra de teclas puede hacer que reciba 10 camisas cuando usted solo quería ordenar una.

Asegure la entrega segura de su artículo. Si usted está preocupado porque no estará en casa cuando su paquete sea entregado y cree que alguien podría tomarlo si lo dejan en la puerta, pregunte si puede especificar que el expedidor debe recibir una firma antes de entregar el paquete. O puede ser más seguro que el paquete sea entregado en su oficina.

Inspeccione su compra. Observe su compra cuidadosamente cuando la reciba. Comuníquese con el vendedor lo más pronto posible si encuentra algún problema. Dígale al vendedor por escrito acerca de cualquier problema que tenga, pida por una reparación o reembolso y mantenga una copia de su correspondencia.

Cuando ordene por Internet, es también importante proteger sus contraseñas. No utilice la misma contraseña que usa para acceder a su computadora o red si el vendedor requiere que usted use una contraseña para hacer una compra. Y escoja una contraseña diferente cada vez que se registre en un nuevo sitio.

No almacene información en otra parte en Internet. Muchos sitios de compras, incluyendo los principales, le ofrecen la oportunidad de guardar su información de crédito en sus servidores para acelerar el proceso de compra. Es definitivamente más rápido, pero existen algunos riesgos cuando almacena su información personal en alguna otra parte. Si la compañía con la cual está comprando tiene una filtración de datos, su información personal puede estar en peligro.

Tarda un poco más, pero en vez de almacenar su información en un servidor sobre el que usted no tiene control, ingrese personalmente su información cada vez que usted haga compras.

## Subastas en Internet

Las subastas en Internet son otra forma de comprar, pero antes de hacer una oferta cibernética, considere la forma en que las casas de subastas en línea funcionan. En las subastas tradicionales “en vivo”, el mejor postor “gana” – esto es donde las similitudes terminan. Muchas subastas en línea no tienen posesión física de la

mercancía. El mejor postor, por lo regular, trata directamente con el vendedor para finalizar la venta.

Si usted es el mejor postor, el vendedor típicamente le contactará por medio de correo electrónico para organizar el pago y la entrega. Algunos vendedores pueden aceptar tarjetas de crédito. Muchos vendedores requieren pago con cheque, cheque certificado u orden de pago. Es importante entender que estos métodos de pago no ofrecen la misma protección a consumidores que las tarjetas de crédito.

Algunos vendedores por Internet ponen artículos en subasta, toman el dinero del mejor postor y nunca entregan la mercancía. Los consumidores que pagan con cheque u órdenes de pago tienen poco o ningún recurso cuando se trata de recuperar su dinero.

Para ayudarlo a protegerse cuando compre a través de subastas en Internet, pregunte acerca del uso de un fideicomiso el cual recauda su pago y lo manda al vendedor cuando usted confirma que ha recibido la mercancía. Muchos servicios de fideicomiso cobran una pequeña cantidad, pero la inversión bien vale la pena. Otra opción es pagar en efectivo en la entrega.

## Telemarketing

Cualquier persona con un teléfono puede ser víctima de los estafadores de telemarketing y mensajes de textos. Usted puede recibir una llamada o un mensaje de texto de un extraño que tomó su nombre del directorio telefónico, lista de correos o “lista de tontos” de gente que ha perdido dinero a través de promociones fraudulentas o de ventas de mercancías.

La Regla de Ventas de Telemarketing de la Comisión Federal de Comercio, 16 C.F.R. 310, y la Regla de Marketing Directo, Código Administrativo de Wisconsin capítulo ATCP 127, subcapítulo II, requieren que los tele vendedores hagan ciertas declaraciones y prohíben las falsas representaciones.

Es ilegal para los tele vendedores:

- Llamar antes de las 8 a.m. o después de 9 p.m. ellos no pueden llamarle si usted no le ha pedido que lo hagan.
- Si usted tiene un identificador de llamadas, el número de teléfono debe de aparecer por sí mismo o la compañía por la que está haciendo las llamadas y el nombre.

- Ellos deben decirle que están vendiendo algo y a quién representan.
- Antes de pagar por cualquier producto, ellos deben decirle el costo total del producto o servicio incluyendo los términos y condiciones y cualquier restricción o condiciones que apliquen.
- Las promociones de premios deben decirle las probabilidades de ganar, que no es necesario hacer una compra, y cualquier otra restricción o condición que aplique. Los premios son gratis. ¡Si le piden que pague por un premio, cuelgue!

Si usted tiene la más insignificante duda acerca de una oferta por teléfono, dígame a la persona que llamó que le envíe la información por escrito e investigue antes de poner su dinero en juego.

## Ventas a domicilio

Algunas empresas venden sus productos y servicios enviando a sus vendedores a tocar puertas u organizando fiestas en el hogar. Muchos consumidores disfrutan comprando “a la antigua” pero al igual que otros tipos de ventas, es difícil saber cómo determinar si un vendedor es legítimo.

Si un vendedor se dirige a su hogar, pida ver su identificación para verificar el nombre de la persona, el nombre y dirección de la empresa. Diga a cualquier vendedor que no pueda proporcionar esta información que se vaya y reporte vendedores sospechosos a su departamento local de policía.

No se sienta presionado a comprar algo incluso si usted está satisfecho con la información proporcionada. Sea cauteloso de los métodos de venta que requieren que usted haga una decisión rápida o que ofrezcan regalos “gratis” con una compra. Antes de comprar cualquier artículo, es una buena idea preguntar por información acerca del producto o servicio y compararlos con vendedores locales.

Si usted ha hecho una compra por ventas de puerta a puerta de \$25 o más, las leyes de Wisconsin, el Código Administrativo capítulo ATCP 127, subcapítulo IV y los Estatutos de Wisconsin capítulo 423, le dan tres días para cancelar la transacción. Por ley, el vendedor debe informarle acerca de sus derechos de cancelación al momento de la venta. El vendedor también debe

proporcionarle dos copias de un formulario de cancelación (una para archivar y otra para mandar) y una copia del contrato o recibo. El contrato o recibo deben contener una fecha, el nombre y dirección del vendedor, y detallar su derecho de cancelación. El contrato o recibo debe estar en el mismo idioma que se usó para el discurso de ventas.

*Para obtener más información, o para presentar una queja, visite nuestro sitio web o contáctese con:*

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

*Departamento de Protección al Consumidor*

2811 Agriculture Drive, PO Box 8911  
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: [DATCPHotline@wi.gov](mailto:DATCPHotline@wi.gov)

Sitio web: [datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

(800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

ShoppingTipsSPANISH921 (rev 1/24)