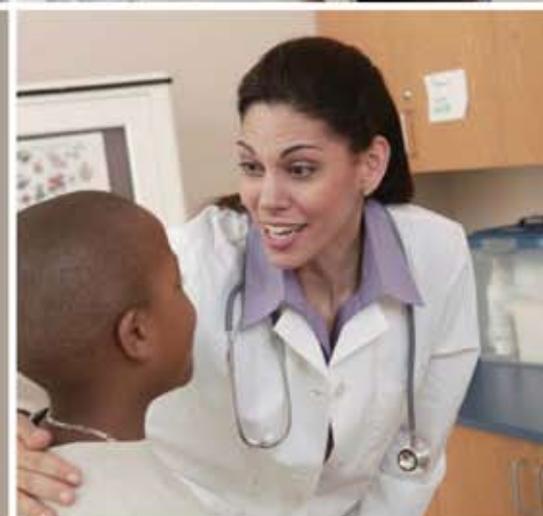




# GUÍA DEL CONSUMIDOR

Proteja a su familia

4ta edición



El Centro Federal de Información para el Público desea expresar su agradecimiento a todos los que han hecho posible la publicación de la Guía del Consumidor:

Administración de Servicios Generales  
General Services Administration

American Express Company

Asociación Nacional de Futuros  
National Futures Association

Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera  
Financial Industry Regulatory Authority

Bridgestone Retail Operations, LLC

Comisión de Bolsa y Valores  
Securities and Exchange Commission

Comisión Federal de Comercio  
Federal Trade Commission

Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo  
Consumer Product Safety Commission

Corporación Federal de Seguro de Depósitos  
Federal Deposit Insurance Corporation

Departamento de Asuntos de los Veteranos  
Department of Veterans Affairs

Fundación de la Asociación Americana de Servicios Financieros para la Educación  
American Financial Services Association Education Foundation (AFSA)

Instituto Americano de Limpieza  
American Cleaning Institute

Kellogg Company

Leading Age

Mozilla Firefox

Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor  
Society of Consumer Affairs Professionals (SOCAP)

The Colgate-Palmolive Company

The Procter & Gamble Company

# CONSEJOS PARA USAR ESTA GUÍA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidores.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidores.shtml)

Esta guía está llena de consejos útiles que los consumidores pueden adoptar en su vida diaria, como prevenir el robo de identidad, manejar el crédito y presentar una queja por escrito.

Usted puede encontrar en [GobiernoUSA.gov](http://GobiernoUSA.gov) toda la información que aparece en esta guía. Utilice las direcciones web que están debajo del título de cada capítulo para obtener información más amplia sobre estos temas, incluyendo recursos, servicios por Internet y videos.

En esta guía también encontrará recuadros con el título “¡Atención!”, con alertas sobre estafas, e “Infórmese en detalle”, que son adaptaciones de los artículos que [GobiernoUSA.gov](http://GobiernoUSA.gov) publica sobre diversos temas de interés.

Todos los sitios web que aparecen en esta guía están en letras azules.

## SECCIÓN 1

### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Aquí encontrará consejos generales sobre la adquisición de bienes y servicios, así como explicaciones sobre sus derechos y responsabilidades como consumidor.

## SECCIÓN 2

### EXPLORAR TEMAS

La tabla de contenidos (pág. 2) y el índice (pág. 86) lo ayudarán a encontrar rápidamente información sobre temas específicos.

## SECCIÓN 3

### CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Revise esta sección para encontrar sugerencias que lo ayudarán a resolver problemas sobre compras y servicios. En la pág. 71 encontrará un modelo de carta de queja que lo ayudará a presentar su caso por escrito.

## SECCIÓN 4

### CONSULTAR DIRECTORIO

Esta sección incluye la información necesaria para poder contactarse con organizaciones para consumidores, agencias gubernamentales y otras fuentes de asistencia.



## INFORMACIÓN OFICIAL EN SU IDIOMA

Las agencias federales y los programas de las agencias estatales que han sido financiados con fondos del Gobierno federal, tienen por ley que tomar medidas adecuadas para ayudar a las personas con conocimientos limitados del inglés (LEP, por su sigla en inglés).

Aunque algunas empresas del sector privado también ofrecen información en varios idiomas, otras no lo hacen. En estos casos, es recomendable que usted evite tomar decisiones importantes si no comprende claramente de qué se trata y NUNCA firme documentos que no entienda completamente.

Gobierno **USA.gov**  
Información oficial en español

Publications. **USA.gov**  
Read. Download. Order.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>Consejos para usar esta guía</b> .....	<b>1</b>
<b>10 consejos básicos para el consumidor</b> .....	<b>3</b>
<b>SECCIÓN 1- Protección al consumidor</b> .....	<b>4</b>
<b>Protección al consumidor</b> .....	<b>4</b>
Consejos generales para comprar .....	4
Contratos de servicio y garantías extendidas .....	4
Retiro del mercado de productos por seguridad .....	5
Consejos para comprar desde el hogar .....	5
Sus derechos al comprar desde el hogar .....	5
Período de reflexión de 3 días .....	6
Identificar y detener el fraude.....	6
Compras por Internet.....	7
Subastas y ventas en Internet.....	7
<b>Autos</b> .....	<b>8</b>
Cómo comprar un auto nuevo .....	8
Cómo comprar un auto usado .....	8
Comparación entre concesionarios y particulares .....	9
Financiamiento .....	9
Alquiler y arrendamiento.....	10
Defectos de fábrica y garantías secretas .....	11
Reparaciones de autos .....	11
Embargo de vehículos .....	12
Proteja el ambiente y ahorre combustible .....	12
<b>Electricidad, gas natural y agua</b> .....	<b>12</b>
Electricidad y gas natural .....	12
Agua .....	13
<b>Proteja su privacidad</b> .....	<b>13</b>
Denuncie el robo de identidad .....	14
Proteja su privacidad .....	14
Privacidad financiera .....	14
Privacidad médica .....	15
Privacidad en Internet .....	15
<b>Seguros</b> .....	<b>16</b>
Seguro de autos .....	16
Seguro para propietarios de vivienda e inquilinos .....	17
Planes de seguro médico .....	17
Seguro de vida .....	18
Seguro de incapacidad laboral .....	19
Atención médica a largo plazo .....	19
Otros seguros .....	19
<b>Telemercadeo y el correo basura</b> .....	<b>20</b>
Así funciona el Registro Nacional “No llame” .....	20
Llamadas con mensajes pregrabados .....	21
Llamadas de ventas .....	21
<b>Testamentos y funerales</b> .....	<b>22</b>
Planes para el final de la vida .....	22
Testamentos .....	22
Elija un albacea .....	22
Funerales .....	23
Cementerios para veteranos .....	24
<b>SECCIÓN 2- Explorar temas</b> .....	<b>25</b>
<b>Beneficios y ayuda financiera</b> .....	<b>25</b>
<b>Ciencia y tecnología</b> .....	<b>25</b>
Internet .....	25
Teléfonos .....	29
TV .....	32
<b>Dinero e impuestos</b> .....	<b>33</b>
Dinero .....	33
Impuestos y tributación .....	35
Crédito .....	35
Préstamos .....	42
Inversiones .....	43
<b>Educación</b> .....	<b>46</b>
Cómo financiar la educación universitaria .....	46
Oficina de Ayuda Federal a Estudiantes .....	48
Planes de ahorro 529 .....	48
<b>Empleo</b> .....	<b>48</b>
Agencias de empleo .....	48
Compañías de trabajo en casa .....	49
Mercadeo en red .....	49
Oportunidades de negocio a través de Internet .....	50
Seguridad en el trabajo .....	50
Desempleo .....	50
<b>Historia, leyes y datos</b> .....	<b>50</b>
<b>Inmigración y ciudadanía</b> .....	<b>50</b>
Consultores de inmigración fraudulentos .....	51
Lotería de visas de diversificación .....	51
<b>Medio ambiente, energía y agricultura</b> .....	<b>52</b>
Responsabilidad ambiental .....	52
<b>Salud, nutrición y seguridad</b> .....	<b>53</b>
Salud .....	53
Nutrición .....	56
<b>Viajes, transporte y recreación</b> .....	<b>57</b>
Viajes .....	57
Problemas con los viajes aéreos .....	58
<b>Vivienda y familia</b> .....	<b>60</b>
Vivienda .....	60
Hipotecas .....	61
Mejoras y reparaciones del hogar .....	63
Contratos de arrendamiento y alquiler .....	65
Compañías de mudanza .....	65
<b>Votaciones y elecciones</b> .....	<b>66</b>
<b>SECCIÓN 3- Cómo presentar una queja</b> .....	<b>67</b>
Póngase en contacto con el vendedor .....	67
Busque ayuda .....	67
Programas de resolución de disputas .....	68
Tribunal de demandas menores .....	68
Ayuda e información legal .....	69
Denuncie el fraude y los riesgos de seguridad .....	70
Modelo de carta de queja .....	71
<b>SECCIÓN 4- Directorio del consumidor</b> .....	<b>72</b>
Preparación para emergencias .....	72
Para maestros .....	72
Para personas con discapacidades .....	73
Para el personal militar .....	72
Agencias federales .....	76
Agencias estatales .....	83
Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales .....	84
Fabricantes de autos .....	84
Contactos corporativos .....	85
Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor .....	85
Asociaciones gremiales .....	75
<b>Índice</b> .....	<b>86</b>

# 10 CONSEJOS BÁSICOS PARA EL CONSUMIDOR

Todo consumidor informado debe estar prevenido para no caer en negocios dudosos o estafas. Para proteger a su familia, evitar perder su dinero o ser víctima de fraudes, tenga en cuenta estos consejos:

- 1 Desconfíe de un negocio que suena demasiado bueno para ser cierto.** Dentro de esta categoría se encuentran las promesas para solucionar sus problemas de crédito, las tarjetas de crédito con interés bajo, las ofertas que proponen saltarse pagos de las tarjetas de crédito, oportunidades comerciales o laborales, inversiones libres de riesgos y viajes gratuitos.
- 2 Piénselo dos veces antes de compartir información personal con personas a las que no conoce o en las que no confía.** Proteja su privacidad y evite el uso no autorizado de su información personal.
- 3 Tenga cuidado con los préstamos de devolución de impuestos y de días de pago.** Las tasas de interés de estos préstamos suelen ser excesivas. Incluso un adelanto de efectivo con altos intereses en una tarjeta de crédito puede ser una mejor opción.
- 4 Lea y entienda cualquier contrato o documento legal antes de firmarlo.** No firme un documento con espacios en blanco o cuyos términos no están completos.
- 5 Obtenga cotizaciones de varios contratistas antes de hacer mejoras en su hogar y reparaciones de autos.** Asegúrese que las cotizaciones son exactamente para los mismos servicios para que pueda hacer una comparación imparcial.
- 6 Mire la pantalla de la caja registradora al hacer sus compras.** No dude en quejarse si piensa que se le ha cobrado algo de forma incorrecta.
- 7 Antes de hacer una compra asegúrese de que entiende las políticas de cambio y devolución.** Tenga especial cuidado con los servicios y lugares que cobran un cargo mensual.
- 8 No compre si está estresado.** También es recomendable evitar hacer compras importantes en períodos difíciles o emotivos.
- 9 Cuando compre por Internet busque el ícono de candado o que el URL empiece con "https".** Así podrá estar seguro de que su información de pago será transmitida de forma segura.
- 10 Si está teniendo dificultades pagando sus préstamos o hipoteca, notifique de inmediato al prestamista.** De esta manera podrá elaborar un plan de pagos.

## PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidores.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidores.shtml)



### CONSEJOS GENERALES PARA COMPRAR

Para evitar problemas y tomar mejores decisiones, utilice esta lista ANTES de hacer una compra.

- Decida con anticipación qué desea exactamente y cuánto dinero puede gastar.
- Consulte a sus familiares, amigos y a otras personas de confianza para que lo aconsejen de acuerdo con sus experiencias. Busque información sobre el vendedor y el producto o servicio que desea comprar.
- Consulte los resultados de las evaluaciones del producto y otros datos proporcionados por los expertos en materia de consumo. Vea el “Directorio del consumidor” en la Sección 4 (pág. 72) o consulte el índice (pág. 86) para más información.
- Obtenga cotizaciones de precios de distintos vendedores.
- Asegúrese de que el vendedor tenga todas las licencias apropiadas. Los médicos, abogados, contratistas de servicios de mejoras o remodelación del hogar y muchos otros proveedores de servicios deben estar registrados en una agencia local o estatal de concesión de licencias.
- Analice el registro de quejas de la compañía en cuestión en la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83) y en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84).
- Obtenga una copia por escrito de las garantías y compare sus características.
- Familiarícese con las políticas de reembolso, devolución y cancelación del vendedor.
- Averigüe con quién debe comunicarse si tiene alguna pregunta o algún problema.
- Lea y entienda previamente cualquier contrato

o documento legal que tenga que firmar. Asegúrese de que no haya espacios en blanco. Insista en que todos los beneficios adicionales que se le prometen verbalmente sean puestos por escrito.

- Considere pagar con tarjeta de crédito. Si tiene algún problema, usted podrá disputar el cargo hecho a su tarjeta de crédito (pág. 39).
- No compre impulsivamente o bajo presión. Esto incluye las donaciones a instituciones benéficas. Investigue primero.

### Después de comprar

Lo que usted hace DESPUÉS de comprar puede ser tan importante como lo que ha hecho antes de comprar. Estas medidas lo ayudarán a prevenir y a resolver cualquier problema que pudiera presentarse.

- Guarde todos los documentos que reciba al realizar la compra, así como todos los contratos, comprobantes de venta, cheques cancelados, manuales del propietario y documentos de garantía.
- Lea y siga las instrucciones con respecto al producto o al servicio. La forma en que usted utilice o cuide el producto puede afectar su derecho de garantía.

### CONTRATOS DE SERVICIO Y GARANTÍAS EXTENDIDAS

Los contratos de servicio y las garantías extendidas pueden añadir cientos de dólares a su compra y raramente valen la pena. Algunos contratos ofrecen la misma cobertura de garantía que usted obtiene automáticamente del fabricante o distribuidor. Haga estas preguntas antes de firmar uno de estos contratos:

- ¿Respalda el distribuidor, el fabricante o una compañía independiente este contrato de servicio?
- ¿Cómo se manejan las quejas? Pregunte quién hará el trabajo y dónde.
- ¿Qué sucede con la cobertura si el distribuidor o el administrador clausura el negocio?
- ¿Se necesita una autorización previa para los trabajos de reparación?
- ¿Existen algunas situaciones en las que se le puede negar la cobertura? Es posible que usted no cuente con protección contra el uso y desgaste normal del producto. Además, algunos fabricantes no cumplen con el contrato si usted no sigue sus recomendaciones con respecto a los mantenimientos de rutina.

## RETIRO DEL MERCADO DE PRODUCTOS POR SEGURIDAD

Antes de comprar un auto usado u otro producto de segunda mano asegúrese de que no ha sido retirado del mercado por razones de seguridad. En algunas ocasiones cuando un producto ha sido retirado del mercado se prohíbe su venta posterior, mientras que otras veces se les pide a los consumidores que lo devuelvan para ser reemplazado o reparado. A veces el vendedor ofrece un repuesto que reduce el peligro de utilizar el producto.

Tenga mucha precaución si el producto que va a comprar es para un niño. Cada año son retirados del mercado cerca de 400 productos destinados al consumo infantil, tales como juguetes, ropa y joyas. Visite los sitios web que aparecen en el siguiente recuadro para encontrar los datos más actuales sobre productos retirados del mercado. También puede suscribirse gratis para recibir notificaciones por e-mail a [www.cpsc.gov/cpsclistsp.aspx](http://www.cpsc.gov/cpsclistsp.aspx). Esta información puede salvarle la vida a un niño.

### PRODUCTOS RETIRADOS DEL MERCADO

- [www.recalls.gov/spanish.html](http://www.recalls.gov/spanish.html) ofrece información sobre productos retirados del mercado por iniciativa de agencias del Gobierno.
- [www.fsis.usda.gov/En\\_Espanol](http://www.fsis.usda.gov/En_Espanol) ofrece información sobre la inocuidad y seguridad de alimentos como carne, aves y productos de huevo.
- [www.fda.gov/AboutFDA/EnEspanol](http://www.fda.gov/AboutFDA/EnEspanol) tiene información sobre el retiro de productos alimentarios, medicamentos, dispositivos de ayuda, cosméticos, productos biomédicos y alimento para mascotas.
- [www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/noticias.html](http://www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/noticias.html) ofrece información y artículos en español sobre los productos que han sido retirados del mercado.
- [www-odi.nhtsa.dot.gov/recalls](http://www-odi.nhtsa.dot.gov/recalls) (en inglés) ofrece información sobre autos y otros equipos retirados del mercado.

## CONSEJOS PARA COMPRAR DESDE EL HOGAR

Usted puede comprar todo tipo de productos desde la comodidad de su hogar, utilizando el teléfono, el correo o una computadora. Sin embargo, a pesar de estas ventajas, suele haber quejas por entrega tardía, envío de artículos equivocados o dañados y cargos ocultos. Para evitar problemas y facilitar su solución, siga los consejos generales para comprar y además:

- **Desconfíe de las direcciones con apartados postales y de vendedores localizados en otros países.** Posteriormente podría ser difícil encontrar al vendedor para resolver el problema.
- **Infórmese sobre el precio total.** Asegúrese de que incluya todos los gastos: envío, seguro e impuestos. Los cupones y otros descuentos deben ser descontados como corresponde.
- **Asegúrese de lo que está comprando.** Preste atención a palabras tales como “renovado”, “reacondicionado”, “de liquidación” o “descontinuado”.
- **Proporcione el número de su tarjeta de crédito, de débito o de cuenta bancaria solamente si utiliza una de estas cuentas para pagar, nunca para demostrar su identidad.**
- **Mantenga un registro de su compra.** Anote cuál producto pidió, cuándo lo hizo, el precio y la forma de pago (cheque, giro postal, tarjeta de débito o crédito). Conserve también cualquier información que el vendedor le facilite, por ejemplo: la descripción del producto, la fecha de entrega, las políticas de cancelación y privacidad, las garantías y otros números de confirmación del pedido.
- **Lleve el control de su pedido.** Si este llega tarde, usted tiene derecho a anular su orden y exigir un reembolso.

## SUS DERECHOS AL COMPRAR DESDE EL HOGAR

Cuando usted pide algo por correo, teléfono, fax o computadora, la Comisión Federal de Comercio le exige a la compañía lo siguiente:

- Enviar el producto dentro del plazo convenido o, en caso de no haberse determinado una fecha de entrega específica, dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha en que recibieron su pedido.
- Notificarle si el envío no puede realizarse a tiempo y darle la posibilidad de esperar más tiempo u obtener el reembolso del dinero.
- Anular su pedido y devolverle el pago si no pueden cumplir con la nueva fecha de entrega, a menos que usted acepte otra demora.

Si usted anula el pedido, la empresa deberá reembolsarle el dinero dentro de los siete días siguientes. Si usted pagó con tarjeta de crédito, el dinero le debe ser reembolsado a su cuenta en el próximo ciclo de facturación. La empresa no puede sustituirlo por un crédito de la tienda. Si al momento de realizar el pedido usted solicitó la apertura de una cuenta de crédito de la tienda, la empresa tiene 20 días adicionales para enviar el producto, a fin de disponer de tiempo para procesar su solicitud.

Estas reglas de la Comisión Federal de Comercio solo se aplican al primer envío de suscripciones de revistas y otra mercadería que se envía de manera repetida. Los pedidos de servicios tales como la impresión de fotos, venta de semillas y plantas, órdenes de pago contra reembolso y transacciones para clubes de libros y música, están contempladas en otra norma de la Comisión Federal de Comercio. También pueden aplicarse leyes o reglamentos estatales. En caso de sospechar de alguna infracción, notifique a su oficina estatal o local de protección al consumidor y a la Comisión Federal de Comercio (pág. 77).

## PERÍODO DE REFLEXIÓN DE 3 DÍAS

Esta ley federal, vigente desde 1972, tiene como intención proteger a los consumidores que han realizado compras en su hogar de un vendedor a domicilio o que han comprado algo en un lugar temporal. De acuerdo a la Comisión Federal de Comercio, el período de reflexión de 3 días no se aplica en la compra de autos nuevos o en la compra de objetos por Internet. Solo se aplica cuando una compañía está vendiendo algo que cuesta \$25 o más y ocurre fuera del local donde regularmente opera.

Para cumplir con la ley, el vendedor deberá informar al comprador de su derecho a anular la compra y recibir su reembolso en un plazo de tres días laborables.

Tenga en cuenta que hay situaciones en las que la regla del período de reflexión no es aplicable:

- Usted realizó la compra en su totalidad por correo o por teléfono.
- La venta fue el resultado de un contacto anterior con el vendedor en un local comercial permanente.

## CONSEJOS BÁSICOS PARA EVITAR SER ESTAFADO

**No comparta su información personal.** Desconfíe de cualquier persona que le pida su número de Seguro Social, número de tarjeta de crédito, número de cuenta bancaria, claves u otra información personal.

**No se deje amedrentar.** Sospeche de cualquier persona que llame y pida que le dé o verifique información personal. Diga que no está interesado y cuelgue.

**Verifique sus estados de cuentas.** Revise con cuidado los estados de cuenta del banco y tarjetas de crédito. Reporte de forma inmediata a la institución financiera cualquier transacción no autorizada por usted.

**Use una trituradora de papel.** Rompa o triture las ofertas de crédito que recibe por correo, así como cualquier otro documento con información personal que descarte, tal como estados de cuenta o formularios de seguro.

- Usted firmó un documento en el que renunciaba a su derecho a anular la compra.
- Su compra no está destinada principalmente para uso personal, familiar o doméstico.
- Usted compró bienes raíces, seguros, acciones o un vehículo.
- Usted no puede devolver el producto en las mismas condiciones en las que lo recibió.
- Usted compró objetos de arte o artesanías en una feria, un centro comercial, un centro cívico o una escuela.

Recuerde que si usted pagó con tarjeta de crédito y tiene problemas para obtener su reembolso, también puede disputar el cargo con su compañía de tarjeta de crédito, conforme a la Ley de Facturación Justa de Crédito. Lea también “Cómo disputar cargos” (pág. 39).

## IDENTIFICAR Y DETENER EL FRAUDE

Protéjase teniendo en cuenta las siguientes señales sospechosas:

- Se le pide información sobre su cuenta bancaria o número de tarjeta de crédito.
- Un desconocido le ofrece la oportunidad de obtener una tarjeta de crédito, préstamo, lotería u otro premio pero como requisito exige que le dé información personal o que envíe dinero a través de una transferencia electrónica. No existe razón legítima para que se le pida como condición que usted haga una transferencia electrónica de dinero.
- Un desconocido lo llama afirmando ser un abogado o una autoridad legal ofreciéndole ayuda para recuperar algún dinero (a cambio de un pago).
- Una solicitud que aparenta ser un documento del Gobierno dice que por un pequeño pago usted puede reclamar ganancias de un concurso o activos no reclamados. El Gobierno no recauda dinero de esta manera.
- Le dicen que una oferta es solo válida hoy o por corto tiempo.
- Un “técnico” encuentra de pronto un defecto peligroso en su auto o en su hogar.
- Se le da poco o ningún tiempo para leer un contrato.
- Un artículo en venta de repente no está disponible, pero le ofrecen “un producto mucho mejor” por un poco más de dinero.
- Alguien intenta asustarlo para que compre planes de protección de crédito.

Para más consejos útiles sobre este tema lea también “Consejos para prevenir el robo de identidad” (pág. 13).

## COMPRAS POR INTERNET

Además de la conveniencia de poder comprar desde la comodidad de su casa, los sitios web de compras por Internet suelen ofrecer grandes descuentos y una gran variedad de productos. Sin embargo, los consumidores deben tener el cuidado de tomar decisiones informadas sobre sus compras. Algunos consejos para comprar con seguridad por Internet:

- Límitese a comprar en sitios web que se conoce o le han recomendado.
- Compare precios y ofertas, incluyendo si ofrecen el envío gratis, contratos de servicio extendido y cualquier descuento adicional.
- Busque cupones por Internet o códigos promocionales que le ofrezcan descuentos o el envío gratuito. Algunos sitios web también ofrecen cupones de descuento para las tiendas tradicionales.
- Obtenga una descripción completa del producto y las piezas incluidas, así como el precio, costo del envío, plazo de entrega, información de garantía, política de devolución y cómo se presenta una queja.
- Antes de finalizar el pedido, asegúrese de que tanto la cantidad como el precio total están correctos. Si por error digitó 11 en lugar de 1, puede terminar con más productos y gastando más de lo que era su intención.
- Pague con tarjeta de crédito para que la ley federal lo proteja si tiene que disputar los cargos. Esta protección no se extiende a las tarjetas de débito, cheques, pago en efectivo, giros postales u otras formas de pago.
- Utilice un navegador seguro. Busque una dirección que comience con “https” en lugar de “http”. También busque el ícono de un candado cerrado, que por lo general se encuentra en la parte inferior derecha de la pantalla.
- Imprima su orden de compra con los detalles del producto y su número de confirmación.

Para más información visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov).

## SUBASTAS Y VENTAS EN INTERNET

Muchas personas venden sus artículos en Internet por medio de subastas, avisos clasificados, grupos de discusión y salas de charla. Lea la sección “Internet” (pág. 25) y siga los siguientes consejos:

- Verifique el funcionamiento de la subasta. ¿Puede usted anular una oferta? No asuma que las mismas reglas que se utilizan en un sitio web se aplican en todos. Algunos sitios ofrecen instrucciones que le muestran paso a paso el proceso de la subasta.
- Averigüe qué derechos lo asisten. ¿Existe

alguna clase de seguro gratis o garantía para los artículos que no le son entregados o que no son iguales a los descritos?

- Siga las estrategias que se utilizan en cualquier subasta. Infórmese sobre el valor del objeto por el que está pujando. Establezca el precio máximo que está dispuesto a pagar por él y atégase a su decisión.
- No puje por un artículo que no tiene la intención de comprar. Si usted resulta ser el mejor postor, habrá adquirido el objeto. Las compañías de subastas suelen prohibir que aquellas personas que desisten de una compra hagan ofertas en el futuro.
- Si el vendedor no acepta pagos por tarjeta de crédito, utilice un servicio de pago en cuenta en plica. Su dinero es retenido por un tercero hasta que usted reciba su compra y apruebe el pago para el vendedor. Este servicio tiene un pequeño recargo, pero su tranquilidad lo justifica.

Para más consejos visite el sitio web de la Comisión Federal de Comercio, [www.ftc.gov/bcp/consumer\\_es.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/consumer_es.shtm).

## CUPONES Y COMPRAS COLECTIVAS EN INTERNET

Además de los cupones que tradicionalmente se encuentran en los periódicos, también hay cupones de descuento en Internet. Estos cupones vienen en una variedad de formas, ya que se pueden encontrar en los sitios web de los fabricantes o en sitios web dedicados exclusivamente a los cupones. Asimismo, es posible encontrar cupones en los medios sociales cuando uno elige “me gusta” un producto o comparte su e-mail con una empresa.

Las compras colectivas son otra manera de obtener descuentos por Internet y funcionan así: las empresas locales ofrecen precios reducidos a través de un portal de oferta para servicios como tratamientos de spa, comidas gourmet y aventuras al aire libre. Si está interesado, usted paga al portal de oferta para aprovechar la oferta. Las compras colectivas le permiten experimentar opciones nuevas a un costo reducido.

Para asegurarse de que en realidad está ahorrando dinero con un cupón o al participar en una compra colectiva en Internet, siga las siguientes pautas:

- Pregúntese si realmente va a utilizarlo. Si la respuesta es “no”, no lo compre. Así se trate de un buen precio, un cupón o una compra colectiva no es realmente un descuento si no lo va a usar.
- Lea los términos y condiciones de la compra para conocer la fecha de vencimiento y cómo se realiza la reservación con la empresa que le dará el servicio.

## AUTOS

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/Autos.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/Autos.shtml)



Si piensa comprar o arrendar un auto, los siguientes consejos lo ayudarán a obtener un mejor precio y evitar problemas.

- Decida qué tipo de auto le conviene más y se adapta a su presupuesto. Lea consejos de seguridad en “Cómo elegir un auto seguro” en la pág. 10.
  - Tome en cuenta el consumo de gasolina. Un auto que rinde más millas por galón beneficia tanto a su bolsillo como al medio ambiente.
  - Verifique quién es el vendedor. Para informarse sobre un concesionario de autos, comuníquese con la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83) y con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84). Si negocia con un particular, verifique el título de propiedad para asegurarse de que está tratando con el dueño del vehículo.
  - Pruebe el auto. Condúzcalo a diferentes velocidades y compruebe que puede doblar a la izquierda y a la derecha sin dificultad. En un tramo recto, asegúrese de que el vehículo no se desvíe hacia los costados.
  - Negocie por separado. Si va a comprar un auto y piensa entregar su vehículo actual como parte de pago, negocie estas transacciones por separado para obtener la mejor oferta en cada una. Obtenga una cotización por escrito antes de acordar con el concesionario la entrega de su vehículo como parte de pago.
  - Averigüe con anticipación en su cooperativa de crédito, banco o compañía financiera cuál es la mejor oferta que puede obtener. Fíjese en los gastos totales de financiamiento así como en la tasa de interés anual y no solamente en los pagos mensuales.
- Lea y entienda cada documento que le pidan que firme.
  - No tome posesión del vehículo hasta que todos los trámites estén terminados.
  - Elija una póliza de seguro que sea adecuada para usted (pág. 16).

### CÓMO COMPRAR UN AUTO NUEVO

Infórmese sobre diferentes vehículos. Varias revistas y sitios de Internet en español pueden ayudarlo a comparar las características y los precios de los autos nuevos.

- Es más fácil obtener un mejor precio cuando se sabe cuánto pagó el concesionario por el auto y los accesorios. Esta información está disponible en varios sitios de Internet y en guías de precios impresas. La revista *Consumer Reports* publica el precio mayorista, que incluye los incentivos que el concesionario recibe del fabricante. Esto permite un cálculo más preciso de lo que el concesionario paga por un vehículo.
- Fíjese si el fabricante ofrece reembolsos que disminuirían el costo del vehículo.
- Obtenga cotizaciones de varios concesionarios. Averigüe si los precios que le ofrecen incluyen rebajas y reembolsos.
- Evite aceptar productos o servicios adicionales de alto costo y poco valor, como los seguros de crédito, garantías extendidas, membresías en programas de lealtad, tratamientos contra la oxidación y acabados en la tapicería. Usted no necesita comprar un seguro de crédito para obtener un préstamo. Lea “Contratos de servicio y garantías extendidas” (pág. 4).
- Los autos híbridos se están haciendo más populares entre los consumidores interesados en ahorrar combustible y reducir su impacto negativo al medio ambiente. Estos autos combinan las ventajas de los motores de gasolina y los motores eléctricos y lograr un bajo consumo de combustible y un mejor rendimiento. La compra de uno de estos vehículos puede también significar un incentivo o crédito en su declaración de impuestos. Para más información sobre los autos híbridos, eléctricos, combustibles alternativos e incentivos de impuestos visite [www.fueleconomy.gov/feg/esIndex.shtml](http://www.fueleconomy.gov/feg/esIndex.shtml).

### CÓMO COMPRAR UN AUTO USADO

- Infórmese sobre sus derechos antes de comprar un auto usado. Visite el sitio web en español de la Comisión Federal de Comercio ([www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/saut03.shtml](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/saut03.shtml)) o póngase en contacto con la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83).

- Averigüe con anticipación qué documentos va a necesitar para registrar el vehículo. Póngase en contacto con el departamento de vehículos motorizados de su estado.
- Compare los precios de modelos similares en la guía oficial de vehículos usados ([www.nadaguides.com](http://www.nadaguides.com), en inglés) que publica la Asociación Nacional de Concesionarios de Autos o en el *Kelley Blue Book* ([www.kbb.com](http://www.kbb.com), en inglés). Estas guías se pueden encontrar en las bibliotecas locales.
- Investigue el historial del vehículo. Pregunte al vendedor detalles sobre los dueños anteriores, así como sobre el uso y el mantenimiento que ha recibido el auto. También averigüe si el vehículo ha sufrido daños durante una inundación o en algún choque, si ha sido catalogado como defectuoso o si se le ha hecho retroceder el cuentamillas. El número de identificación del vehículo (VIN, por su sigla en inglés) lo ayudará a conseguir estos datos.
- El departamento de vehículos motorizados de su estado puede investigar el historial del título de propiedad del vehículo. Allí consta si el auto ha sido declarado pérdida total, ha sido reconstruido o tiene otros defectos.
- Los sitios web en inglés [www.carfax.com](http://www.carfax.com) y [www.autocheck.com](http://www.autocheck.com) venden información que obtienen de los departamentos estatales de vehículos y de otras fuentes sobre el historial de los vehículos. Estos informes son útiles, pero no garantizan que el vehículo no haya sufrido algún accidente.
- La Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras ([www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov), en inglés) mantiene en su sitio web una lista de los VIN de los vehículos que ha utilizado en pruebas de choques simulados y también una base de datos de los boletines de servicio del fabricante.
- Asegúrese de que cualquier declaración de millaje concuerde con el odómetro del vehículo.
- Verifique la garantía. Si la garantía del fabricante sigue vigente, comuníquese con el fabricante para asegurarse de que usted puede continuar usando esa cobertura.
- Infórmese sobre las reglamentaciones de devolución del concesionario. Pídalas por escrito y léalas con cuidado.
- Haga revisar el auto por un mecánico capacitado. Hable con el vendedor y acuerde de antemano que usted pagará la inspección si el auto aprueba la revisión y que el vendedor pagará si se descubren problemas importantes. El mecánico debe revisar el chasis, las llantas, las bolsas de aire y los trenes trasero y delantero del vehículo, así como también el motor.

- Examine con atención los documentos del concesionario. Asegúrese de que usted esté comprando el vehículo y no arrendándolo con opción de compra. Los arrendamientos con opción de compra utilizan términos tales como “pago final” y “millaje base”.

## COMPARACIÓN ENTRE CONCESIONARIOS Y PARTICULARES

En general, comprar a un concesionario es una opción más segura porque usted negocia con una institución, lo que significa que está más protegido por la ley. La Comisión Federal de Comercio obliga a los concesionarios a colocar una guía del comprador en la ventanilla de cada auto o camioneta usada que se encuentre en su local. Esta guía especifica si el vehículo se vende “tal como está” o con una garantía, así como qué porcentaje de los gastos de reparación pagará el concesionario según dicha garantía. Tenga en cuenta que, generalmente, los vendedores particulares tienen menos responsabilidad que los concesionarios en lo que respecta a fallas u otros problemas. Las reglamentaciones de la FTC no se aplican a las ventas privadas realizadas entre particulares.

Espere pagar precios más altos a un concesionario que a un particular. Muchos concesionarios inspeccionan sus autos y proporcionan un informe de inspección con cada auto. Sin embargo, esto no sustituye la inspección que usted haga. Algunos concesionarios proporcionan garantías limitadas y la mayoría vende garantías extendidas. Tenga cuidado con las garantías de los concesionarios que solo cubren el “tren motriz” y no ofrecen cobertura completa. Es mejor comparar garantías de varias fuentes.

Algunos concesionarios proporcionan autos “certificados”. Esto generalmente significa que los autos han pasado por una inspección más minuciosa y vienen con una garantía limitada. Los precios de los autos certificados en general son más altos. Asegúrese de obtener una lista de lo que fue inspeccionado y de lo que está bajo garantía.

Comprar un auto a un vendedor particular puede ahorrarle dinero, pero existen riesgos. El auto puede ser robado, estar averiado o encontrarse todavía bajo un acuerdo de financiamiento. Si un vendedor particular le miente acerca del estado del vehículo, usted puede demandarlo si tiene pruebas y puede encontrarlo. Es muy poco probable que un particular le entregue una garantía por escrito.

## FINANCIAMIENTO

La mayoría de los compradores de autos necesitan algún tipo de financiamiento para comprar un

vehículo nuevo. Muchos utilizan los préstamos directos, es decir, un préstamo de una compañía financiera, banco o cooperativa de crédito. En los préstamos directos, el comprador se compromete a pagar la cantidad financiada, más el cargo por financiamiento acordado, durante un período determinado. Una vez que un comprador y un concesionario de vehículos entran en un contrato para comprar un auto, el comprador usa el dinero del préstamo del prestador directo para pagar el concesionario por el vehículo.

Otra forma de financiamiento común es el que hacen las concesionarias, que ofrecen comodidad, opciones de financiamiento y, en ocasiones especiales, ofertas de interés bajo por parte del fabricante. Antes de tomar una decisión de financiación es importante hacer su investigación:

## CÓMO ELEGIR UN AUTO SEGURO

Las pruebas de choques simulados ayudan a determinar si un auto lo protegerá bien en el caso de un choque real. Las siguientes organizaciones hacen pruebas de choques simulados y dan una calificación a los autos:

- La Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (NHTSA, por su sigla en inglés). Todos los años, NHTSA realiza pruebas de choque frontal y lateral, y mide la protección que los vehículos ofrecen a sus ocupantes. NHTSA evalúa los mecanismos de protección de cada vehículo como bolsas de aire y cinturones de seguridad. Llame gratis al 1-888-327-4236 y presione el 2 para hablar con un representante en español o visite [www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov).
- El Instituto de Seguros para la Seguridad Vial realiza una prueba diferente que consiste en un impacto frontal con desplazamiento lateral para evaluar la protección que ofrece la estructura del auto. Visite el sitio web [www.iihs.org/spanish/](http://www.iihs.org/spanish/) o llame al 703-247-1500 para solicitar una publicación en español.
- *Consumer Reports* ([espanol.consumerreports.org](http://espanol.consumerreports.org)) publica un informe anual que evalúa de forma exhaustiva la seguridad de los vehículos. La revista da una calificación de seguridad que combina el resultado de las pruebas de choques simulados con las características del vehículo para evitar accidentes: su desempeño en situaciones de emergencia, el freno, la aceleración e incluso la comodidad del conductor.

Para averiguar si el fabricante ha retirado del mercado un auto por fallas de seguridad, póngase en contacto con NHTSA (pág. 81). Si un vehículo ha sido retirado del mercado y se encuentra a la venta otra vez pídale al concesionario pruebas que demuestren que la falla ha sido corregida. Si su estado lo requiere, los vehículos usados también deberán llevar un adhesivo demostrando que la inspección de seguridad está vigente.

- Decida de antemano cuánto puede permitirse gastar y adhiérase a su límite
- Obtenga una copia de su informe de crédito y corrija cualquier error antes de solicitar un préstamo
- Compruebe guías de compra para identificar rangos de precios y las mejores ofertas disponibles

Más información sobre el financiamiento de vehículos, para decidir lo que puede pagar y qué lo protege como consumidor está disponible en [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/saut04.pdf](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/autos/saut04.pdf).

## ALQUILER Y ARRENDAMIENTO

Las leyes federales no cubren el alquiler de autos y camiones por períodos cortos, pero algunas leyes estatales sí lo hacen. Diríjase a la oficina de protección al consumidor de su estado para obtener información o presentar una queja.

- Pregunte por adelantado si existen cargos adicionales sobre el precio de alquiler pactado. Puede haber recargos por alquilar o entregar un vehículo en el aeropuerto, cargos por el seguro del auto, gastos de combustible, cargos por millaje, impuestos, cargos por conductor adicional y por conductor adicional menor de edad, así como cargos por alquiler de equipo especial como portaesquíes y asientos de seguridad infantil.
- Consulte si la compañía de alquiler verifica el historial de manejo de los clientes cuando se presentan en el mostrador. De ser así, la compañía puede rechazarlo aunque usted tenga una reservación confirmada.
- Verifique con anticipación que no esté duplicando la cobertura del seguro. Si viaja por razones de negocios, es posible que su empleador tenga un seguro que cubra los daños al vehículo si sufre un accidente. También puede tener cobertura a través del seguro de su propio vehículo, de su membresía en un club de servicio automotor o de la tarjeta de crédito que utilice para reservar el alquiler.
- Revise cuidadosamente el vehículo y las llantas antes de alquilarlo.
- Consulte si debe devolver el auto con el tanque lleno y cuánto le cobrarán por el combustible si no lo ha.
- Pregunte a la compañía de alquiler si requiere un depósito. De ser así, solicite una explicación clara sobre el proceso de reembolso del depósito.

## Arrendamiento con derecho a compra o “leasing”

Cuando usted arrienda un vehículo con derecho a compra, usted paga por usar un auto por un

plazo determinado. Es probable que los pagos mensuales por arrendamiento o “leasing” sean inferiores a lo que tendría que pagar por un préstamo para la compra de un auto. Al terminar el contrato de arrendamiento usted no será propietario del vehículo, pero tendrá la opción de comprarlo o renovar el contrato. Para obtener la mejor oferta, siga los siguientes consejos además de las sugerencias generales para comprar un auto (pág. 8).

- Determine si arrendar es la mejor opción para usted. La Ley de Arrendamiento del Consumidor obliga a las compañías a informarlo sobre los pagos mensuales y otros gastos. Vaya al sitio web de la Reserva Federal [www.federalreserve.gov/pubs/leasing/guide\\_spanish.htm](http://www.federalreserve.gov/pubs/leasing/guide_spanish.htm) o llame al 202-452-3244 para recibir información sobre el arrendamiento de vehículos.
- Considere negociar con un agente independiente en vez de con un concesionario. Puede que consiga un acuerdo más favorable. Muchas instituciones financieras que ofrecen financiamiento para comprar un auto también ofrecen opciones de arrendamiento.
- Pregunte qué se considera desgaste excesivo del vehículo. Cosas que para usted son parte del desgaste natural del auto, podrían ser consideradas como daños significativos por los que tendría que pagar al término del contrato.
- Averigüe cuántas millas puede recorrer al año. La mayoría de los contratos de arrendamiento permiten de 12,000 a 15,000 millas al año. Cada milla adicional podría costarle entre 10 y 25 centavos.
- Consulte la garantía del fabricante. Asegúrese de que cubra el término completo del contrato y la cantidad de millas que es probable que usted recorra.
- Pregunte qué sucede si usted devuelve el vehículo antes de finalizar su contrato, ya que podrían surgir costos adicionales.
- Pregunte qué sucede si el vehículo sufre un accidente.
- Obtenga por escrito todas las condiciones del contrato. Incluya todos los artículos que vienen con el auto dentro del contrato de arrendamiento para evitar que más tarde le cobren por objetos “faltantes”.

## DEFECTOS DE FÁBRICA Y GARANTÍAS SECRETAS

A veces un fabricante comete un error en el diseño o la fabricación de un auto. Un boletín de servicio notifica el problema al concesionario y le indica cómo resolverlo. Como a estas reparaciones gratuitas no se les hace publicidad, se las llama

“garantías secretas”. La Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras ([www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov), en inglés) mantiene una base de datos con boletines de servicio presentados por los fabricantes (pág. 84).

Si su vehículo tiene problemas de seguridad, verifique si el fabricante ha retirado ese vehículo del mercado. Para ver esta lista visite [www-odi.nhtsa.dot.gov](http://www-odi.nhtsa.dot.gov) (en inglés) y haga clic en “Recalls”. Los problemas de seguridad que no aparecen en la lista deberán ser reportados a su concesionario, al fabricante del vehículo y a NHTSA. El fabricante tiene la obligación de arreglar sin costo alguno para el consumidor cualquier defecto que comprometa la seguridad del vehículo aunque haya expirado la garantía.

Si su vehículo presenta un problema especial al que nunca parece encontrarle solución, es probable que tenga un auto defectuoso, también conocido como “limón” por su traducción del inglés. Algunos estados tienen leyes para estos casos que exigen el reembolso del dinero o el reemplazo del vehículo si el problema no se ha podido arreglar luego de un número razonable de intentos, así como si usted no ha podido utilizar su auto por cierto número de días. Para averiguar si usted goza de la protección de estas leyes y cuáles son los pasos a seguir para resolver su problema, comuníquese con la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83). Si usted cree que su vehículo es defectuoso:

- Cada vez que lleve su vehículo a ser reparado, entréguele al concesionario una lista de los problemas.
- Obtenga y guarde copias de las órdenes de reparación en las que aparezcan enumerados los problemas, el trabajo de reparación realizado y las fechas en las que el vehículo estuvo en el taller.
- Comuníquese con el fabricante y con el concesionario para reportar el problema. Ubique al fabricante en el manual de su auto.

El Centro para la Seguridad Vehicular recopila información y quejas sobre defectos de seguridad, vehículos que han sido retirados del mercado, boletines de servicio y leyes estatales de protección al consumidor en el sitio web [www.autosafety.org](http://www.autosafety.org).

## REPARACIONES DE AUTOS

Cada vez que lleve su vehículo al taller:

- Seleccione un taller de reparación confiable con la ayuda de familiares, amigos u organizaciones independientes de consumidores. Busque talleres que exhiban diversas certificaciones vigentes. También deberá verificar el historial del

taller en la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83) o en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84).

- Describa los síntomas. No trate de adivinar el problema.
- Deje bien en claro que el trabajo de reparación no podrá comenzar hasta que usted reciba una cotización por escrito y dé su aprobación. Nunca firme una orden de reparación en blanco. Si no es posible determinar el problema cuando usted está presente, insista en que lo contacten para pedirle su autorización cuando encuentren el problema.
- Pídale al taller que le entregue las partes usadas que fueron cambiadas.
- Si una reparación está cubierta por la garantía, siga las instrucciones al pie de la letra.
- Obtenga por escrito una lista de todas las reparaciones realizadas bajo la garantía.
- Guarde copias de todos los documentos.

Algunos estados, ciudades y condados tienen leyes especiales que regulan las reparaciones de vehículos. Para más información sobre las leyes de su estado, comuníquese con la oficina de protección al consumidor de su estado.

## EMBARGO DE VEHÍCULOS

Cuando usted solicita dinero para comprar un auto o camión, el prestamista puede embargar el vehículo si usted no cumple con un pago o infringe de alguna otra manera el contrato. También debe saber que el prestamista puede:

- Embargar el vehículo con causa justificada y sin previo aviso.
- Exigir que usted cancele completamente el saldo del préstamo para poder recuperar la posesión del vehículo.
- Vender el vehículo en una subasta.
- Demandarlo con la intención de recuperar la diferencia monetaria entre el precio que recibió por el vehículo en la subasta y lo que usted le debe.
- El prestamista no puede entrar en su casa, ni amenazar físicamente a nadie mientras se lleva el vehículo.

Si usted sabe que va a retrasarse en un pago, hable con la entidad crediticia para tratar de resolver el asunto. Si llegan a un acuerdo, asegúrese de ponerlo por escrito. Para averiguar si su estado le brinda otros derechos adicionales, comuníquese con su oficina estatal o local de protección al consumidor.

## PROTEJA EL AMBIENTE Y AHORRE COMBUSTIBLE

- Visite el sitio web en español de la Agencia de Protección Ambiental ([www.epa.gov/espanol/aire.htm](http://www.epa.gov/espanol/aire.htm)) para informarse sobre los esfuerzos de esta agencia para mejorar la calidad del aire.
- Vaya a Ahorremos Gasolina ([www.fueleconomy.gov/feg/esIndex.shtml](http://www.fueleconomy.gov/feg/esIndex.shtml)) para comparar cuántas millas por galón recorren los diferentes modelos de vehículos fabricados desde mediados de la década de los ochenta.
- Si quiere consejos para optimizar el rendimiento de la gasolina en su vehículo, visite el sitio web [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt064.shtml](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/salt064.shtml).

## ELECTRICIDAD, GAS NATURAL Y AGUA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/electricidad-gas-agua.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/electricidad-gas-agua.shtml)



En muchos estados, los consumidores pueden elegir su proveedor de servicios de energía y teléfono. Comuníquese con la comisión de servicios públicos de su estado (pág. 84) para averiguar si tiene esta opción. Algunas comisiones le suministrarán una lista de los proveedores de servicio y lo asesorarán con respecto a su elección. La mayoría de las comisiones de servicios públicos estatales también recibirán cualquier queja que usted tenga en cuanto a servicios y ventas de servicios públicos.

## ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

Si usted tiene la opción de elegir sus proveedores, haga las siguientes preguntas:

- **¿Cuánto costará el servicio?** ¿Cuánto tiempo puede durar esta tarifa? ¿Hay algún otro cargo que me puedan cobrar?

- **¿Existen otros términos y condiciones?** Por ejemplo, ¿hay algún cargo por anular el contrato antes de que el período de servicio finalice?
- **¿Con quién debo comunicarme si tengo algún problema?** ¿Existe alguna oficina local de atención al consumidor?

Para consejos sobre cómo ahorrar dinero en las cuentas de electricidad y gas, visite [www.energysavers.gov/consejos/](http://www.energysavers.gov/consejos/) en el sitio web del Departamento de Energía de EE. UU. Allí encontrará información que lo ayudará a ahorrar energía en su casa y en su trabajo.

**Programa ENERGY STAR® para electrodomésticos**



Los electrodomésticos con la calificación ENERGY STAR® consumen un 33 por ciento menos energía que las unidades estándar. Usted puede encontrar el logo ENERGY STAR® en televisores, lavadoras y secadoras, calentadores de agua, hornos y muchos otros productos.

Los electrodomésticos que han logrado obtener la calificación ENERGY STAR® ofrecen funciones excepcionales utilizando menos energía. Ahorrar electricidad le permite ahorrar dinero en las facturas de energía y ayuda a proteger el medio ambiente reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero para contrarrestar el cambio climático. Para mayor información visite [www.energystar.gov/espanol](http://www.energystar.gov/espanol).

**AGUA**

La mayoría de los consumidores dependen de los servicios públicos locales para recibir un suministro de agua abundante y segura. Su agencia local de suministro de agua tiene la obligación de enviarle todos los años un Informe de Confianza del Consumidor, que deberá detallar el origen del agua, los contaminantes que esta puede contener, así como información sobre los niveles de inocuidad de dichos contaminantes y sus efectos sobre la salud.

Para más información, llame a la Línea Directa de Agua Potable de la Agencia de Protección Ambiental, a través del número 1-800-426-4791 (para español presione el 4) o visite el sitio web [www.epa.gov/espanol/agua.htm](http://www.epa.gov/espanol/agua.htm).

**Ayude a conservar el agua**

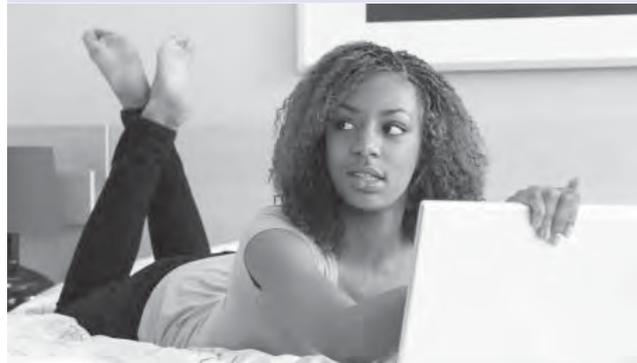
La administración del agua es una preocupación creciente en los Estados Unidos. Comunidades de todo el país están comenzando a enfrentar los desafíos en relación con el suministro de agua y su infraestructura. Muchos estados que han proyectado crecimiento de la población también tienen mayor consumo de agua por persona.

El programa WaterSense de la Agencia de Protección Ambiental puede ayudar a proteger el futuro del abastecimiento de agua de Estados Unidos mediante la promoción del uso eficiente del agua y mejorando el mercado de productos, programas y prácticas de uso eficiente del agua. Para obtener más información y ver qué puede hacer para conservar el agua, visite [www.epa.gov/espanol/saludhispana/agua-conservacion.htm](http://www.epa.gov/espanol/saludhispana/agua-conservacion.htm).



**PROTEJA SU PRIVACIDAD**

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Fraude/privacidad.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Fraude/privacidad.shtml)



Los ladrones de identidad son cada vez más sofisticados. Una vez que ellos tienen su información, pueden usar su nombre, su número de Seguro Social, su número de tarjeta de crédito u otra información personal para cometer fraudes o robos.

**Consejos para prevenir el robo de identidad**

- **No lleve su tarjeta del Seguro Social** en su billetera ni la escriba en sus cheques. Solo dé el número cuando sea absolutamente indispensable.
- **Mantenga en secreto su PIN.** Nunca escriba el PIN en una tarjeta de crédito o débito, ni en un trozo de papel que guarde en su billetera.
- **Esté atento a las personas que miran por encima de su hombro** cuando utilice teléfonos públicos y cajeros automáticos. En esos casos, proteja el teclado numérico con su mano libre.
- **Proteja su correspondencia.** Cuando viaje y no pueda recoger su correspondencia, solicite a la oficina local del Servicio Postal que no haga entregas hasta el día en que regrese.
- **Esté atento a sus ciclos de facturación.** Una factura faltante podría significar que un ladrón se ha apropiado de su cuenta.

- **Guarde sus recibos.** Solicite todas las copias de los comprobantes de compra aunque hayan sido anulados por algún error. Revise que no haya ninguna transacción no autorizada.
- **Rompa o triture** los recibos, ofertas de crédito, estados de cuenta, tarjetas vencidas, etc. que ya no necesite para evitar que los ladrones encuentren información en la basura.
- **Guarde su información personal en un lugar seguro** tanto en casa como en el trabajo. No la deje a la vista.
- **No responda a ofertas no solicitadas** que le piden su información por correo, teléfono o Internet.
- **Instale un cortafuegos** o “*firewall*” y programas de protección antivirus en su computadora personal.
- **Controle su reporte crediticio una vez al año.** Revíselo con mayor frecuencia si cree que alguien ha obtenido acceso a su información bancaria. Lea “*Informes de crédito*” (pág. 39).

## DENUNCIE EL ROBO DE IDENTIDAD

Si usted es víctima de robo de identidad o sospecha serlo, siga los siguientes pasos:

- **Comuníquese con todas las instituciones financieras donde usted tiene una cuenta.** Llame al número que aparece en el estado de cuenta o en la parte de atrás de su tarjeta de crédito o débito.
- **Presente una denuncia ante la estación de policía de su localidad.** Conserve una copia del reporte, ya que le será útil para certificar su caso ante los acreedores y comerciantes minoristas.
- **Póngase en contacto con las oficinas de informes de crédito** (pág. 39) y solicite que establezcan una alerta de fraude en su cuenta, de manera que los comerciantes sean advertidos de no otorgar nuevos créditos sin su aprobación.

Para ayudar a las víctimas de robo de identidad, la Comisión Federal de Comercio ha puesto un formulario en Internet de la Declaración Jurada de Robo de Identidad ([www.ftc.gov/bcp/edu/resources/forms/s-affidavit.pdf](http://www.ftc.gov/bcp/edu/resources/forms/s-affidavit.pdf)), que usted puede utilizar para denunciar el delito a la mayoría de las partes implicadas. También puede solicitar una copia del formulario llamando a la línea gratuita 1-877-438-4338. Para español presione el 2. Las tres agencias de informe de crédito y muchos de los mayores acreedores han acordado aceptar esta declaración jurada. También puede utilizar el sitio web [www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/en-espanol/](http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/en-espanol/) para presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio.

## PROTEJA SU PRIVACIDAD

Hoy en día es fácil y rápido conseguir aprobación de crédito, transferir dinero de una cuenta a otra, renovar la licencia de conducir u obtener una receta médica para la farmacia. Sin embargo, una desventaja de esta comodidad es que hay muchas oportunidades para que su información corra el riesgo de ser cambiada, robada o reportada incorrectamente. Para proteger su privacidad siga estos consejos:

- Busque las normas de privacidad en los sitios web, en los materiales de venta y en los formularios que usted llena. Si un sitio web dice seguir una serie de parámetros voluntarios reconocidos, léalos. No dé por sentado que estos le ofrecen el nivel de privacidad que usted desea.
- Pregunte qué tipo de información será recopilada y de qué manera esta será utilizada.
- Sea selectivo en cuanto a la información que incluye en los formularios de registro de garantías. La compañía solo necesita la fecha de compra y los números de modelo y serie, así como la manera en que puede comunicarse con usted en caso de que se ordene retirar el producto del mercado. Usted puede ignorar las preguntas que no estén relacionadas con su compra, como cuáles son sus ingresos y sus pasatiempos.
- Hable con los miembros de su familia sobre la privacidad. Todos, incluso los niños, deben saber qué tipo de información no es conveniente dar en el teléfono, en Internet y en otras circunstancias.

Infórmese en la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83) sobre si existe alguna ley estatal que lo ayude a proteger su privacidad. Algunas compañías y grupos industriales también han adoptado voluntariamente normas para hacer frente a inquietudes relacionadas con la privacidad.

## PRIVACIDAD FINANCIERA

La Corporación Federal de Seguros de Depósitos (pág. 78) y otras agencias federales que regulan las instituciones financieras exigen a los bancos, compañías de seguros, agencias de corredores de bolsa y ciertos negocios que comparten información financiera, que le informen a usted sobre sus normas de privacidad. Ellos deben brindarle esta información cuando usted abre una cuenta y, a partir de ese momento, al menos una vez al año. Dicha información deberá incluir:

- La clase de información que está siendo recopilada
- La forma en que serán protegidas la

confidencialidad y la seguridad de dichos datos

- Los tipos de empresas a las que se les ofrecerán estos datos

Si una empresa va a compartir la información con terceros fuera de su grupo corporativo, también deberá ofrecerle la posibilidad de “optar por no participar” o de negarse a que su información sea compartida. Incluso si usted no opta por no participar, sus números de cuentas no podrán ser compartidos con terceros para fines de comercialización.

Su información de crédito cuenta con otras formas de protección de la privacidad según la Ley de Informes de Crédito Justos. Solo personas con una legítima necesidad comercial pueden obtener una copia de su informe. Un empleador solo puede obtener su informe de crédito si usted lo autoriza por escrito. Para más información sobre sus derechos según esta ley federal y sobre cómo puede obtener una copia de sus informes de crédito, consulte la sección “Informes de crédito” (pág. 39).

### PRIVACIDAD MÉDICA

Las personas también dan a sus médicos información personal que es compartida con compañías aseguradoras, farmacias, investigadores y empleadores, siguiendo reglamentos específicos. La privacidad de su historia clínica está protegida por ley federal (Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos) o HIPAA por su sigla en inglés, la cual:

- Define cuáles son sus derechos respecto a su información médica.
- Establece normas y límites acerca de quiénes están autorizados para recibir y/o ver información sobre su salud.

La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos ofrece excelente información detallada sobre la ley HIPAA en el sitio [www.dhhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets\\_spanish.html](http://www.dhhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets_spanish.html). También puede llamar al 1-800-368-1019 (para español presione el 2).

El Departamento de Información Médica (MIB, por su sigla en inglés) es un banco de datos que recopila y comparte información, cuyos servicios son utilizados por las compañías de seguros. Usted puede solicitar una copia de su expediente para asegurarse de que la información que aparece allí es correcta. Escriba a MIB, Inc., 50 Braintree Hill Park, Suite 300, Braintree, MA 02184-8734 o llame a la línea gratuita 1-866-692-6901. Se cobra un cargo por obtener una copia de su expediente.

Si usted cree que una persona, agencia u organización que se rige bajo la ley de HIPAA ha

violado su derecho a privacidad de la información médica o cometido otra violación de la Ley de Privacidad, usted puede presentar una queja por escrito a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (pág. 79).

Para más información sobre cómo el Gobierno federal protege su privacidad de información médica, visite la página web de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos, [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets\\_spanish.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets_spanish.html).

### PRIVACIDAD EN INTERNET

Además de seguir los consejos generales de protección de privacidad, asegúrese de solo utilizar sitios web con políticas de privacidad aceptables.

- Busque la política de privacidad o un sello que le indique que el sitio se rige por parámetros de privacidad. Tómese un tiempo para leer la forma en que está protegida su privacidad.
- Busque señales que le indiquen que está usando

### CÓMO CREAR CONTRASEÑAS SEGURAS

Muchos sitios web exigen que las personas creen una cuenta utilizando un nombre de usuario y una contraseña para proteger su privacidad e información personal. En ocasiones puede parecer abrumador el número de contraseñas que usted necesita recordar y sentirá la tentación de utilizar la misma contraseña en varios sitios. Sin embargo, para obtener la máxima protección posible es mejor utilizar diferentes contraseñas en cada sitio, además de cambiarlas periódicamente. Cuando cree una contraseña su objetivo debe ser lograr un equilibrio entre algo que sea fácil de recordar y también único y difícil de adivinar.

Algunos consejos generales para crear una contraseña segura incluyen:

- Usar una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales
- Mientras más larga sea la contraseña, mejor
- No use su nombre, fecha de nacimiento, equipos deportivos favoritos u otros datos que son fáciles de averiguar
- Para ayudar la memoria puede crear una contraseña basada en una oración. Por ejemplo, “Más vale pájaro en mano que ciento volando” se puede traducir en la contraseña “+Vpempq100V”, donde cada caracter representa una palabra y el número se escribe en cifras.
- Si tiene que usar la misma contraseña en varios sitios web, añada un prefijo o un sufijo. Por ejemplo, utilice “bnc:+Vpempq100V” para su cuenta bancaria y “+Vpempq100V-EML” para su e-mail.

un sitio web seguro. Un sitio seguro codifica la información personal de manera que esta no pueda ser interceptada fácilmente. Estas señales incluyen una notificación en pantalla diciendo que usted se encuentra en un sitio seguro; un candado cerrado o una llave intacta en la esquina inferior de su pantalla; o bien las primeras letras de la dirección de Internet que usted está visitando cambian de “http” a “https”.

Una amenaza relativamente reciente a la privacidad son los maliciosos programas espía que se introducen en su computadora durante la descarga de protectores de pantalla, juegos, música y otras aplicaciones. Los programas espía envían información a un tercero sobre lo que usted hace en Internet, usualmente para atacarlo con anuncios no solicitados o ventanas emergentes. Navegadores como Internet Explorer, Chrome y Firefox y buscadores como Google le permiten bloquear las ventanas emergentes. Usted deberá instalar programas antiespías para acabar con esta amenaza a su privacidad. Para más información lea la sección “Internet” en la pág. 25.

## SEGUROS

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/seguros.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/seguros.shtml)



Fuentes generales de información sobre los seguros son el Instituto de Información sobre Seguros ([www.iii.org/insurance\\_topics/coverage/espanol/](http://www.iii.org/insurance_topics/coverage/espanol/) o llame al 1-800-331-9146), la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros ([www.insureuonline.org/espanol/](http://www.insureuonline.org/espanol/) o llame al 1-866-470-6242) y el departamento de seguros del estado en que reside.

Siga los siguientes consejos al comprar cualquier tipo de seguro, ya sea de vivienda, vida, auto o arrendamiento:

- Averigüe si el departamento de seguros de su estado (pág. 84) brinda información relacionada con las compañías de seguros y las tarifas que cobran. Esta es una buena forma de tener una

idea de la escala de precios y de los proveedores que ofrecen los precios más bajos en el área.

- Consulte distintas fuentes para encontrar la mejor oferta. Trate de obtener cotizaciones en Internet, pero tenga en cuenta que muchos servicios en Internet solo ofrecen los precios de algunas compañías. Un agente de seguros independiente que trabaja para varias aseguradoras en su localidad tal vez podría conseguirle una mejor oferta.
- Asegúrese de que la compañía de seguros tenga licencia y esté cubierta por el fondo de garantía del estado. El fondo paga los reclamos en caso de que la compañía no cumpla. El departamento de seguros de su estado puede proporcionarle esta información.
- Verifique la solidez y estabilidad financiera de la compañía de seguros en cuestión. Las calificaciones otorgadas por A.M. Best ([www.ambest.com](http://www.ambest.com), en inglés), Standard & Poor's ([www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com), en inglés) y Moody's Investors Services ([www.moody.com](http://www.moody.com), en inglés) están disponibles en Internet y en la mayoría de las bibliotecas públicas.
- Investigue el historial de quejas de la compañía. Comuníquese con el departamento de seguros de su estado o visite el sitio web de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros ([www.insureuonline.org/espanol/](http://www.insureuonline.org/espanol/)), que posee una base de datos de las quejas presentadas ante las entidades reguladoras estatales.
- Averigüe lo que otras personas piensan sobre el servicio de atención al cliente de la compañía. Los consumidores pueden dar una calificación a las compañías de seguro en [www.jdpower.com/insurance](http://www.jdpower.com/insurance) (en inglés).
- Una vez pagada la cuota inicial del seguro, asegúrese de obtener una póliza por escrito. Esto le indica que el agente ha enviado su pago inicial a la compañía de seguros. Si no recibe la póliza en un plazo de 60 días, póngase en contacto con su agente y con la compañía de seguros.

Si usted sospecha que ha sido víctima de fraude, llame a la línea gratuita del Buró Nacional de Crimen de Seguros al 1-800-835-6422. Para más información, visite [www.insurancefraud.org/spanish/](http://www.insurancefraud.org/spanish/).

## SEGURO DE AUTOS

Los requisitos varían de estado a estado. Consulte con la agencia que regula el seguro en su estado para saber cuáles son sus obligaciones, así como con aseguradoras para conocer sus pólizas.

Obtener varias cotizaciones de seguro para un

vehículo puede ahorrarle cientos de dólares al año. Otras formas de reducir el costo del seguro son las siguientes:

- Aumentar los deducibles en las coberturas completas y de colisión. Si posee un vehículo antiguo puede ser preferible eliminar estas coberturas totalmente.
- Aprovechar los descuentos. Algunas compañías ofrecen descuentos a los conductores que recorren menos de cierta cantidad de millas al año, a los estudiantes que tienen buenas calificaciones, a las personas que han tomado un curso de conducir y a las que tienen más de 25 o 50 años. También podrá obtener descuentos si asegura más de un vehículo, si asegura su vehículo y su vivienda con la misma compañía, si no ha cometido infracciones ni ha tenido accidentes de tránsito en tres años y si tiene instalados dispositivos antirrobo o de seguridad como bolsas de aire.

También puede encontrar información valiosa para propietarios de autos en la sección “Autos” (pág. 8).

## SEGURO PARA PROPIETARIOS DE VIVIENDA E INQUILINOS

Usted puede ahorrar cientos de dólares al año en un seguro de propietario de vivienda si compara precios. También puede ahorrar siguiendo estos consejos:

- Considere pagar un deducible mayor. Aumentar su deducible en algunos cientos de dólares puede beneficiar en gran medida la cantidad de su prima.
- Infórmese con su agente de seguros sobre los posibles descuentos. Usted puede conseguir una prima menor si su vivienda posee dispositivos de seguridad tales como cerrojos, detectores de humo, sistema de alarma, ventanas con doble cristal o techo con material resistente al fuego. Las personas mayores de 55 años y los clientes a largo plazo también pueden recibir descuentos.
- Asegure su casa, NO el terreno donde esté. Después de una catástrofe el terreno sigue en su lugar. Si usted no resta el valor del terreno al determinar la cantidad del seguro de propietario de vivienda, pagará más de lo debido.
- No espere a tener una pérdida para averiguar si cuenta con el tipo y la cantidad de seguro adecuado.
- Asegúrese de adquirir suficiente cobertura para reemplazar lo que está asegurado. La cobertura de “reemplazo” le brinda el dinero necesario para reconstruir su vivienda y reemplazar su contenido. Una póliza de “valor real en efectivo” es más económica, pero solo paga por el valor



### Infórmese en detalle

## BENEFICIARIOS DE MEDICARE

[es.Medicare.gov](http://es.Medicare.gov) tiene una gran variedad de recursos en español sobre los requisitos del programa así como los tipos de cobertura que se ofrecen.

Los interesados pueden recibir asistencia personalizada en el lugar donde viven. Se puede hacer una búsqueda por tema y recibir contactos y páginas de Internet relevantes. También se puede obtener más información en español llamando por teléfono al 1-800-447-8477 y presionando el número 2 para escuchar la información en español.

de la propiedad al momento de la pérdida: lo que usted pagó menos la depreciación por antigüedad y uso.

- Infórmese acerca de cualquier cobertura especial que pueda necesitar. Usted podría tener que pagar una suma adicional por computadoras, cámaras, joyas, obras de arte, antigüedades, instrumentos musicales, colecciones de estampillas, etc.
- Recuerde que los daños causados por inundaciones y terremotos no están cubiertos por una póliza sencilla de propietario de vivienda. El costo de una póliza independiente contra terremotos dependerá de las probabilidades de que se produzcan terremotos en su área. Aquellos propietarios que viven en áreas propensas a inundaciones deberán aprovechar los beneficios que ofrece el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones. Visite [www.fema.gov/esp/](http://www.fema.gov/esp/) para más información.
- Si usted es un inquilino, NO dé por sentado que el dueño de la propiedad tiene un seguro que cubre sus efectos personales. Adquiera una póliza especial para inquilinos.

## PLANES DE SEGURO MÉDICO

La mayoría de los consumidores poseen cobertura de atención médica a través de su empleador. Otros obtienen atención médica pagada a través de un programa gubernamental como Medicare (pág. 80), Medicaid (pág. 80) o el Departamento de Asuntos de los Veteranos (pág. 78).

Si usted ha perdido una cobertura colectiva brindada por un empleador debido a la pérdida de su empleo, fallecimiento, divorcio o pérdida de la condición de “hijo dependiente”, tal vez pueda continuar con su cobertura temporalmente bajo la Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA, por su sigla en inglés). Usted, y no el empleador, paga por esta cobertura. En cualquiera de los casos anteriores, le deberán dar al menos 60 días para que usted decida si

desea adquirir la cobertura.

Algunos estados ofrecen una serie de seguros a los residentes que no pueden obtener cobertura debido al estado de su salud. Para saber si dicha serie de seguros se encuentra disponible en el estado en que usted reside, comuníquese con el departamento de seguros de su estado.

La mayoría de los estados también ofrecen cobertura gratuita o de bajo costo para niños que no poseen seguro médico. Para más información, visite el sitio web [espanol.insurekidsnow.gov](http://espanol.insurekidsnow.gov) o llame gratis al 1-877-KIDS-NOW (543-7669) y pregunte por alguien que hable español.

Al adquirir un seguro médico, por lo general, sus opciones caerán dentro de una de estas tres categorías:

- **Los planes tradicionales** de seguro médico de pago por servicios prestados suelen ser la opción más costosa. Sin embargo, ofrecen mayor flexibilidad para seleccionar un proveedor de atención médica.
- **Las organizaciones de mantenimiento de**



**la salud (HMO, por su sigla en inglés)** ofrecen copagos más bajos y cubren los costos de un mayor número de servicios preventivos, pero las opciones de proveedores de atención médica son limitadas. El Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad ([www.ncqa.org](http://www.ncqa.org), en inglés) evalúa y acredita a las HMO. Usted puede averiguar si una de estas está acreditada en su estado, llamando al 1-888-275-7585.

- **Las organizaciones de proveedores preferidos (PPO, por su sigla en inglés)** ofrecen copagos más bajos, al igual que las HMO, pero le brindan mayor flexibilidad al momento de seleccionar un proveedor. Un plan de PPO le proporciona una lista de proveedores de la cual usted puede elegir.

**ADVERTENCIA: Si usted recibe atención médica fuera de la red de su plan de HMO o PPO, es posible que tenga que pagar una parte o la totalidad de los costos.**

Al elegir entre los distintos planes de atención médica, deberá leer las letras pequeñas y hacer numerosas preguntas, tales como:

- ¿Tengo derecho a ir a cualquier médico, hospital, clínica o farmacia que elija?
- ¿Están cubiertos los servicios de especialistas tales como oftalmólogos y dentistas?
- ¿Cubre el plan condiciones o tratamientos especiales, tales como embarazo, atención psiquiátrica y terapia física?
- ¿Cubre el plan servicios domiciliarios o atención en un hogar de ancianos y convalecientes?
- ¿Cubrirá el plan todos los medicamentos que el médico pudiera recetarme?
- ¿A cuánto ascienden los deducibles? ¿Hay algún copago?
- ¿Qué es lo máximo que tendré que pagar de mi



## Infórmese en detalle

### 5 BENEFICIOS DE LA NUEVA LEY DE SALUD

La Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, que se convirtió en ley en 2010, aprobó importantes beneficios que ya se pueden aprovechar hoy en día, mientras que otras disposiciones se podrán en vigencia por etapas para el 2015. Estos son cinco de los beneficios que ya están en vigencia:

- 1. Cobertura a niños con condiciones preexistentes.** La nueva ley obliga a los planes de salud a proveer cobertura a niños sin importar si el problema fue descubierto o tratado antes de adquirir la póliza.
- 2. Eliminación de límites de cobertura.** Los planes de salud ya no pueden establecer límites en la cantidad de cobertura que necesita una persona.
- 3. Jóvenes podrán permanecer en la póliza de sus padres.** Los jóvenes pueden permanecer en el plan de sus padres hasta que cumplan los 26 años.
- 4. Servicios médicos preventivos.** Algunos planes de salud ahora están obligados a proveer diferentes tipos de servicios preventivos sin co-pagos, co-seguros o deducibles. Estos servicios podrían incluir mamografías, colonoscopias, vacunas y atención prenatal.
- 5. Nuevos beneficios de Medicare.** Los beneficiarios con costos altos de medicamentos que llegan al periodo sin cobertura recibirán un descuento del 50 por ciento en medicamentos de marca cubiertos por su plan.

[CuidadodeSalud.gov](http://CuidadodeSalud.gov) ofrece más información sobre los otros beneficios de la ley.

bolsillo para cubrir los gastos?

- ¿Hay algún límite en los gastos cubiertos en un año y de por vida?
- En caso de que hubiera una disputa sobre una factura o un servicio, ¿cómo se manejaría? En algunos planes se le puede solicitar que busque a un tercero para resolver el problema.

## SEGURO DE VIDA

Su necesidad de un seguro de vida variará con los cambios que tengan lugar en su vida. Por ejemplo, la llegada de un hijo suele ocasionar un notable aumento de la cantidad de seguro que necesita. A medida que los hijos vayan creciendo y abandonando la casa paterna, probablemente usted necesitará una protección menor.

Las pólizas de seguro de vida a término fijo son las menos costosas. Estas pagan exclusivamente beneficios por fallecimiento y carecen de valor en efectivo si usted decide dejar de realizar los pagos. Como lo sugiere la frase “a término fijo”, estas pólizas están vigentes por un período específico, que suele ser de un año o hasta que la persona cumpla cierta edad. Visite [www.acququote.com](http://www.acququote.com) (en inglés) para comparar diferentes seguros de vida a término fijo.

Las pólizas de vida entera, de vida universal y otras pólizas con acumulación de valor en efectivo combinan un producto de inversión y de ahorro a largo plazo con un seguro de vida. Cancelar estas pólizas pocos años después de adquiridas podría elevar al doble o más los costos de su seguro de vida.

## SEGURO DE INCAPACIDAD LABORAL

Desde el punto de vista económico, la incapacidad laboral puede resultar más desastrosa que la muerte. Si usted se encuentra incapacitado, pierde su capacidad de obtener ingresos, pero sigue teniendo gastos de subsistencia y, por lo general, enormes gastos de atención médica. Al hacer la compra de un seguro por incapacidad laboral debe preguntar:

- ¿Cómo se define la incapacidad laboral? Algunas pólizas consideran que la persona está incapacitada si no puede llevar a cabo ningún tipo de trabajo. Los mejores planes pagan beneficios si la persona está incapacitada para realizar las tareas propias de su ocupación habitual.
- ¿Cuándo comienzan los beneficios? La mayoría de los planes tienen un período de espera luego de una enfermedad antes que comiencen los pagos.
- ¿Cuánto duran los beneficios? Luego del período de espera, los pagos suelen estar disponibles

hasta que la persona cumpla los 65 años, aunque también hay períodos más cortos o más largos.

- ¿Cuál es la cantidad prometida? ¿Pueden verse reducidos los beneficios por los pagos de incapacidad del Seguro Social y las indemnizaciones por accidentes laborales? ¿Se ajustan los beneficios a la inflación? ¿Continuará el proveedor de la póliza haciendo contribuciones al plan de pensión a fin que usted tenga beneficios de jubilación al finalizar la cobertura por incapacidad?

## ATENCIÓN MÉDICA A LARGO PLAZO

Los avances médicos han dado lugar a un aumento en la necesidad de atención en hogares de ancianos y convalecientes, así como de asistencia para la vida diaria. La mayoría de los planes de seguros médicos y de Medicare limitan en gran medida o excluyen los planes de atención médica a largo plazo. Estas son algunas preguntas para tener en cuenta al considerar una póliza de seguro de atención médica a largo plazo.

- **¿Qué requisitos lo hacen elegible para recibir beneficios?** Algunas compañías de seguros plantean que la persona deberá ser incapaz de realizar una cantidad específica de las siguientes actividades de la vida diaria: alimentarse, caminar, ir de la cama a una silla, vestirse, bañarse, utilizar el baño y controlar sus esfínteres.
- **¿Qué tipo de atención está cubierta?** ¿Cubre la póliza atención médica en hogares de ancianos y convalecientes? ¿Ofrece cobertura para instalaciones de asistencia para la vida diaria que prestan menos cuidados que un hogar de ancianos y convalecientes? Si la persona desea permanecer en su hogar, ¿cubrirá la póliza los cuidados brindados por enfermeras y terapeutas visitantes? ¿Qué cubre en cuanto a ayuda en la preparación de los alimentos y la limpieza del hogar?
- **¿A cuánto ascenderá el beneficio?** La mayoría de los planes están creados para proporcionar un beneficio específico en dólares al día. El beneficio correspondiente a la atención domiciliaria suele ser alrededor de la mitad del beneficio correspondiente a la atención en un hogar de ancianos y convalecientes. Sin embargo, algunas pólizas pagan la misma cantidad para los dos tipos de atención. Otros planes pagan solamente por los gastos reales.
- **¿Cuál es el período de beneficio?** Es posible obtener una póliza con beneficios de por vida, pero esta puede ser muy costosa. Otras opciones de cobertura comprenden de uno a seis años. La estadía media en los hogares de ancianos y convalecientes es de

aproximadamente 2.5 años.

- **¿Se ajustan a la inflación los beneficios?** Si usted adquiere una póliza antes de los 60 años, corre el riesgo de que un beneficio diario fijo no sea suficiente en el momento en que lo necesite.
- **¿Existe un período de espera antes que comiencen los beneficios?** Suele haber un período de espera de 20 a 100 días.

## OTROS SEGUROS

- **Seguros de viaje.** Hay cuatro clases de seguros de viaje: seguros de cancelación de viaje, cobertura de equipaje o efectos personales, cobertura médica de emergencia y muerte accidental. Lea la sección “Viajes” (pág. 57) para más información sobre este tema.
- **Seguro contra robo de identidad.** Este tipo de seguro proporciona un reembolso a las víctimas por el costo de restaurar su identidad y corregir los informes de crédito. Algunas compañías ahora incluyen este seguro como parte de su póliza de seguros para propietarios y otras lo venden como una póliza independiente. Para obtener más información, consulte a su compañía de pólizas para propietarios.
- **Seguro de atención médica internacional.** Esta es una póliza que proporciona cobertura médica en cualquier parte del mundo. La duración de la póliza es flexible, de modo que puede adquirirla solo para el período que estará fuera del país. Para obtener información sobre la cobertura, busque en Internet o escriba a su proveedor actual de atención médica.
- **Seguro de responsabilidad.** Seguro que cubre lo que el titular de la póliza está obligado por ley a pagar por daño corporal o daño material causado a un tercero. Para obtener más información, busque en Internet o consulte a su agente de seguros personales.
- **Seguro paraguas.** Se conoce con ese nombre al seguro que complementa los otros tipos de seguro que usted ya tiene para su casa, auto y otra propiedad personal. Este tipo de seguro puede ayudar a cubrir los costos que exceden los límites de las otras pólizas.

## TELEMERCADERO Y EL CORREO BASURA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Productos-Reclamos/telemercadeo.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Productos-Reclamos/telemercadeo.shtml)



¿Qué se puede hacer para dejar de recibir montañas de correo basura y llamadas de venta en horarios inoportunos? En realidad, es mucho lo que se puede hacer.

- Solicite a las compañías con las que usted opera que quiten su nombre de las listas de clientes que ellos alquilan o venden a terceros. Busque información acerca de cómo eliminar su nombre de las listas de mercadeo, formularios de pedidos y sitios web.
- Utilice los servicios que ofrece la Asociación de Marketing Directo ([www.the-dma.org](http://www.the-dma.org), en inglés) para quitar su nombre de la mayoría de las listas de telemercadeo, e-mail y correo.
- Llame al sistema de notificación de las agencias de informe de crédito al 1-888-567-8688 y presione el 2 para continuar en español. Esto reducirá la cantidad de ofertas no solicitadas de crédito y seguros que usted recibe. Las tres agencias de crédito principales participan en este programa.
- De acuerdo con el reglamento del Servicio Postal de los EE. UU., es ilegal enviar correspondencia que parezca provenir de un organismo gubernamental cuando no lo es. También es ilegal enviar correspondencia que parezca ser una factura cuando no se ha realizado ningún pedido, a menos que se estipule claramente que no se trata de una factura. Notifique las violaciones de esta norma al Servicio Postal de los Estados Unidos (pág. 83).

### EL REGISTRO NACIONAL “NO LLAME”

El Registro Nacional “No llame” del Gobierno federal le permite a usted decidir si desea o no recibir llamadas de telemercadeo en su casa.

De acuerdo a la Ley de Mejora al “No llame” de 2007, que se convirtió en ley en febrero de 2008, los números de teléfono permanecen en el registro de manera permanente hasta que sean desconectados o reasignados. En caso de recibir llamadas de telemarketing después de haber estado en el registro nacional por tres meses, usted podrá presentar una queja en [www.donotcall.gov/default\\_es.aspx](http://www.donotcall.gov/default_es.aspx) o comunicándose al 1-888-382-1222. Para español presione el 2.

El inscribir su número en el registro nacional impedirá la entrada de la mayoría de las llamadas de venta por teléfono, pero no todas. Aún podrá recibir llamadas de organizaciones políticas, instituciones benéficas, encuestadores telefónicos y organizaciones con las que usted ya tiene establecida una relación.

Usted puede impedir la entrada de estas llamadas pidiéndole a la compañía en cuestión que incluya su número en la lista de exclusión de llamadas de dicha compañía. Usted también puede decirle a cada uno de los operadores de telemarketing que añadan su número de teléfono al listado de exclusión de llamadas de su compañía.

### LLAMADAS CON MENSAJES PREGRABADOS

Las llamadas de ventas con mensajes pregrabados están prohibidas. Las compañías no pueden transmitir estos mensajes a consumidores que no han aceptado por escrito recibirlos. Solo se puede hacer llamadas con mensajes pregrabados a números residenciales en los siguientes casos:

- Llamadas de emergencia necesarias para salvaguardar su salud y seguridad
- Llamadas no comerciales
- Llamadas que no incluyen anuncios no solicitados
- Llamadas realizadas por o en nombre de organizaciones sin fines de lucro
- Llamadas a las que usted ha consentido previamente
- Llamadas de entidades con las que usted ya ha establecido una relación comercial

Si usted recibe una llamada con un mensaje pregrabado de telemarketing sin haberla solicitado, presente una queja en [www.donotcall.gov/default\\_es.aspx](http://www.donotcall.gov/default_es.aspx) o por teléfono al FTC llamando al 1-888-382-1222 (para español presione el 2).

### LLAMADAS DE VENTAS

Existe una regla de la Comisión Federal de Comercio que define lo que los operadores de telemarketing pueden o no hacer al momento de hacer sus llamadas de ventas. Los vendedores deberán:

### CÓMO SALIRSE DE LAS LISTAS DE VENTA

¿Está cansado de recibir e-mails que no ha solicitado? Entonces usted puede pedir que lo saquen de esas listas de marketing masivo haciendo clic en el botón o enlace que dice “unsubscribe”, es decir cancelar suscripción en inglés, que usualmente está en la parte inferior del e-mail. Algunas veces el botón es difícil de encontrar así que tiene que buscarlo con detenimiento.

Asimismo, la Asociación de Marketing Directo le permite optar por no recibir e-mail comercial no solicitado de muchas compañías nacionales durante seis años. Usted puede inscribirse gratis en este servicio, pero solo se aplica a las compañías que son miembros de esta organización. Para registrarse visite [www.ims-dm.com/cgi/optoutemps.php](http://www.ims-dm.com/cgi/optoutemps.php) (en inglés).

- Proporcionar el nombre del vendedor
- Anunciar que la llamada es una llamada de venta
- Decirle al cliente exactamente lo que están tratando de vender
- Revelarle el costo total y los demás términos de venta, antes de que usted realice cualquier pago de los bienes o servicios
- Informar al cliente si no se permiten los reembolsos, cambios o cancelaciones

En caso de ofrecerse un premio, el vendedor deberá explicarle las posibilidades de ganarlo, informarle que no hay obligación de compra e indicarle cómo obtener instrucciones para ingresar sin comprar nada.

Es ilegal que los vendedores telefónicos:

- Mientan sobre lo que están ofreciendo
- Llaman antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.
- Amenacen, intimiden u hostiguen al cliente o



llamen nuevamente si este les solicita que dejen de hacerlo

Esta regla de la Comisión Federal de Comercio se aplica incluso cuando el cliente recibe una llamada de un vendedor telefónico ubicado en otro estado o país. También se aplica si el cliente realiza una llamada a una compañía ubicada en otro estado o país en respuesta a una oferta recibida por correo.

Esta regla no suele aplicarse cuando el cliente llama para hacer un pedido de catálogo o en respuesta a un anuncio de televisión, radio, revista o periódico. Tampoco se aplica a una oferta que el cliente recibe por fax o por e-mail. Tenga en cuenta que cierto tipo de empresas están exentas de esta regla: organizaciones sin fines de lucro, compañías de asesoramiento y corretaje de inversiones, bancos e instituciones financieras.

A los operadores de telemercadeo tampoco se les permite utilizar el discado automático para llamar a teléfonos celulares.

Si usted recibe una llamada de alguien que dice ser de su banco o compañía de crédito y le pide a usted que le dé o confirme su información personal:

- No conteste ninguna pregunta.
- Cuelgue inmediatamente.
- Llame a su banco o compañía de crédito y dígalos lo que sucedió.

## TESTAMENTOS Y FUNERALES

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/testamentos-funerales.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Guia/testamentos-funerales.shtml)



### PLANES PARA EL FINAL DE LA VIDA

Desafortunadamente mucha gente cree que planificar la herencia es solo asunto de ricos. Personas de todos los niveles económicos se podrían beneficiar teniendo un plan de herencia. Tras el fallecimiento, un plan de herencia protege legalmente sus bienes y distribuye la propiedad

según sus deseos y las necesidades de sus familiares y/o herederos con un mínimo de impuesto.

### TESTAMENTOS

El testamento es la manera más práctica de planificar la herencia y dejar instrucciones acerca de cómo desea que se distribuya su propiedad tras su fallecimiento.

Redactar un testamento puede ser tan simple como escribir la manera en que usted desea que sus bienes sean transferidos a seres queridos u organizaciones caritativas después de su fallecimiento. Si usted no cuenta con un testamento al morir, su herencia será manejada de acuerdo con las leyes del estado donde usted reside y su propiedad podría ser distribuida de un modo diferente al que usted desearía.

Puede ser conveniente contar con asesoría legal al redactar un testamento, particularmente cuando se trata de comprender todas las reglamentaciones que rigen el proceso de disposición de la herencia en su estado. Para información sobre asuntos legales, vaya a la pág. 69. En algunos estados hay una ley de propiedad común que da derecho al cónyuge sobreviviente a quedarse con la mitad de sus bienes después de su fallecimiento sin importar el porcentaje que usted le haya legado. Los honorarios por la ejecución de un testamento pueden variar según su complejidad.

### ELIJA UN ALBACEA

Un albacea es la persona responsable de administrar su herencia cuando usted muere. Los deberes de esta persona incluyen:

- Llevar el inventario de propiedades y pertenencias
- Tasar y distribuir los bienes

### 5 CONSEJOS PARA REDACTAR UN TESTAMENTO

1. En la mayoría de los estados, hay que tener 18 años de edad o más.
2. Para que un testamento sea válido, el testador debe gozar de sano juicio y plena facultad mental.
3. El testamento debe declarar con claridad que es su voluntad.
4. Debe establecer un albacea que haga cumplir su testamento y se asegure de que su herencia sea distribuida de acuerdo con sus deseos.
5. No es necesario legalizar, ni inscribir su testamento, pero hacerlo podría protegerlo contra demandas sobre su validez. Para que sea válido, usted debe firmar el testamento en presencia de al menos dos testigos.

- Pagar impuestos
- Liquidar las deudas pertenecientes al difunto

Lo más importante es que el albacea está legalmente obligado a actuar en interés del difunto, siguiendo los deseos estipulados en el testamento. También podría ser útil consultar a un abogado que ayude en el proceso de legalización del testamento o brinde orientación jurídica. Cualquier persona de 18 años o más, que no haya sido declarada culpable por un delito mayor, puede ser nombrada albacea de un testamento. Por razones de experiencia, algunas personas eligen un abogado, contador o consultor financiero. Otros eligen un cónyuge, hijo adulto, pariente o amigo. Puesto que este rol puede ser laborioso, es recomendable preguntar a la persona que se quiere nombrar si está dispuesta a prestar el servicio.

Si usted ha sido nombrado albacea en el testamento de alguien, pero no puede o no quiere cumplir este servicio, necesita presentar un documento legal en el que renuncia a su designación. El testador nombrará un albacea sustituto que asuma la responsabilidad. Si el testador no lo nombra, la corte le asignará uno.

## FUNERALES

Los preparativos de un funeral constituyen uno de los gastos más elevados que un consumidor puede tener. Un entierro tradicional, incluyendo ataúd y sepultura, cuesta cerca de \$7,000. Los gastos adicionales como flores, obituarios, tarjetas y limosinas, pueden añadir miles de dólares extra. En un momento tan intensamente emotivo, las personas están frecuentemente convencidas de que sus decisiones reflejan sus sentimientos hacia el difunto y pueden llegar a gastar más de lo necesario.

La mayoría de las funerarias cuentan con profesionales que trabajan para atender las necesidades de sus clientes y sus mejores intereses. Desafortunadamente, otras se aprovechan de los clientes insistiendo en servicios innecesarios, elevando los precios y recargando los costos. Por ello, hay una ley federal, llamada Regla de Funerales, que regula las acciones de directores de funerales, funerarias y servicios.

Muchas funerarias ofrecen una variedad de planes y paquetes que incluyen los productos y servicios más vendidos. Tenga en cuenta que usted no está obligado a comprar el plan o paquete, sino que tiene el derecho a comprar los productos y servicios individuales que prefiera. A modo de resumen de la Regla de Funerales:

- Usted tiene el derecho de elegir los productos y servicios funerarios que desea (con algunas excepciones).

## UN TESTAMENTO PARA LOS MEDIOS SOCIALES

Los medios sociales son parte de la vida cotidiana, por lo que es importante pensar qué sucede cuando uno muere con el contenido que uno ha creado. Si usted es activo en los medios sociales debe pensar en dejar instrucciones sobre cómo le gustaría que se maneje su perfil en Internet al morir, es decir preparar un testamento para los medios sociales. Empiece por nombrar a una persona de confianza como su albacea para los medios sociales. Esta persona se encargará de cerrar sus cuentas de e-mail, blogs y perfiles en las redes sociales después de su muerte. Siga estos pasos para escribir su testamento para los medios sociales:

- Revise las políticas de privacidad y los términos y condiciones de cada sitio web donde tiene una cuenta.
- Indique cómo le gustaría que se maneje cada perfil. Usted puede elegir cerrarlo por completo o mantenerlo abierto para que lo puedan visitar amigos y familiares. Algunos sitios web permiten crear un perfil conmemorativo, que los otros usuarios puedan visitar, pero no publicar nada nuevo.
- Dele a su albacea para los medios sociales un documento con todos los sitios web donde usted tiene un perfil, junto con sus nombres de usuario y contraseñas.
- Estipule en su testamento que su albacea para los medios sociales debe recibir una copia de su certificado de defunción. Este documento servirá de prueba para que esta persona pueda hacer cumplir sus deseos en los sitios web y medios sociales.

- La funeraria debe fijar por escrito un listado general de precios.
- Si la ley estatal o local requiere que usted compre algún artículo, la funeraria debe darlo a conocer en su lista de precios, haciendo referencia a la ley específica.
- La funeraria no puede rehusar, ni cobrar una tarifa para utilizar un ataúd que usted compró en otro sitio.
- Una funeraria que ofrece cremaciones debe contar con contenedores alternativos disponibles.

Planificar anticipadamente es la mejor manera de tomar decisiones bien fundamentadas sobre los preparativos para funerales. Planear anticipadamente, además, le evita a su familia tener que tomar decisiones en un momento de dolor. Cada familia es diferente y los arreglos funerarios están marcados por las tradiciones religiosas y culturales, presupuestos y preferencias personales.

Usted no está legalmente obligado a usar una funeraria determinada para planificar y llevar a cabo un funeral. Sin embargo, la mayoría de la

gente encuentra que los servicios profesionales de una funeraria facilitan esta situación. Con frecuencia, muchos seleccionan una funeraria o cementerio que esté cerca, les sea familiar o que sea recomendado por alguien de confianza.

Comparar antes de comprar puede ahorrarle dinero y hacerle todo más fácil si planifica por anticipado. Si visita una funeraria personalmente, por ley tienen que entregarle una lista general de precios con los costos de los productos y servicios que se ofrecen. Si dicha lista no incluye precios específicos de ataúdes o de urnas para depositar restos fuera del cementerio, el director de la funeraria está obligado por ley a mostrarle las listas de precios de esos productos antes de mostrarle los productos.

Algunas personas encuentran más cómodo recopilar información y comparar precios por teléfono. La Regla de Funerales obliga a los directores de funeraria a suministrar información de precios por teléfono a cualquier persona que lo requiera. Muchas funerarias, además, le enviarán una lista de precios por correo, aunque esto no está dispuesto por la ley.

Si usted tiene algún problema relacionado con un funeral, lo mejor es tratar de resolverlo con el director de la funeraria primero. Si no queda satisfecho, puede comunicarse con las agencias estatales o locales de protección al consumidor o con el Programa de Asistencia para Consumidores de Servicios Fúnebres llamando al 1-800-662-7666 o con la Asociación Nacional de Directores de Funerales llamando al 1-800-228-6332. La mayoría de los estados cuentan con una junta autorizada que regula el negocio de funerales. Usted puede comunicarse con la junta de su estado para cualquier información o ayuda.

cementerio nacional. No existen cargos por abrir y cerrar una tumba, por una bóveda o depósito o por instalar una lápida en un cementerio nacional. Para más información, comuníquese con el Departamento de Asuntos de Veteranos en [www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets/](http://www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets/) o llame al 1-800-827-1000.

## LA REGLA DE FUNERALES

Una ley federal regula la obtención de productos y servicios de su elección, como también el pago correcto por lo elegido, cuando usted planifica un funeral. La Regla de Funerales, aplicada por la Comisión Federal de Comercio (pág. 77), requiere que los directores de funerarias brinden precios detallados por teléfono o personalmente.

## CEMENTERIOS PARA VETERANOS

Todos los veteranos tienen derecho a un entierro gratuito en un cementerio nacional y a una tumba con lápida. Este derecho también se aplica para algunos civiles que han brindado servicios relacionados con misiones militares y para cierto personal del Servicio de Salud Pública. Los cónyuges y los hijos dependientes tienen derecho a un lote y lápida cuando son enterrados en un

## BENEFICIOS Y AYUDA FINANCIERA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Beneficios.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Beneficios.shtml)

Para aprender más sobre temas relacionados a programas de ayuda del Gobierno para estudiantes, trabajadores, desempleados, veteranos, asistencia en caso de emergencias, programas de vivienda y nutrición, seguros de salud y recursos de su estado visite esta sección en [GobiernoUSA.gov](http://GobiernoUSA.gov), el portal oficial del Gobierno de los Estados Unidos en español.

## CIENCIA Y TECNOLOGÍA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Ciencia.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Ciencia.shtml)



### INTERNET

#### Cómo elegir un proveedor de Internet

Debido a que existen miles de proveedores de servicio de Internet que le ofrecen conexión, elegir uno que sea adecuado para usted puede resultar una tarea abrumadora. Algunos proveedores son compañías muy grandes y conocidas, como por ejemplo AOL, MSN, Time Warner Cable y Earthlink, mientras que otros son prácticamente operaciones de una sola persona. Algunas compañías limitan estrictamente su servicio a proporcionar acceso a Internet. Otros, como su compañía de teléfono o de cable, pueden ofrecerle el acceso a Internet como parte de un paquete de servicios mucho más amplio.

Si sus conocimientos de Internet son limitados, debería comenzar con uno de los proveedores más conocidos. Por lo general, estos ofrecen programas fáciles de usar que suelen incluir características tales como un navegador, servicio de mensajes instantáneos, control para los padres y bloqueadores de anuncios. Muchos ofrecen también un servicio de asistencia técnica las 24

horas del día y los 7 días de la semana, que puede ayudarlo a afrontar cualquier tipo de dificultad. Por supuesto, todas estas ventajas darán lugar a cargos mensuales más altos por concepto de uso. Una vez que usted se familiarice con el funcionamiento de Internet, posiblemente se dé cuenta de que no necesita todos esos servicios adicionales y se cambie a un proveedor de menor costo. Cualquiera que sea su nivel actual de conocimientos, deberá tener en cuenta los siguientes factores al seleccionar un proveedor:

- **Velocidad.** Si usted solo piensa utilizar Internet para revisar su e-mail y visitar sitios web le será suficiente tener una conexión telefónica. Sin embargo, la mayoría de las personas también desea bajar música, programas de televisión o ver videos. Para estos servicios necesitará un sistema de acceso a Internet de banda ancha que le permita ingresar a través de tecnologías de alta velocidad, como una línea de suscripción digital, un módem de cable o una conexión por satélite.
- **Disponibilidad.** Para servicios de discado telefónico ¿tienen disponible un número de teléfono local o línea gratuita para conectarse?
- **Acceso inalámbrico.** ¿Puede conseguir acceso inalámbrico para las otras computadoras de su casa?
- **E-mail.** ¿Cuántas cuentas de e-mail incluye el servicio? ¿Cuál será el límite de almacenaje de su casilla? ¿Cuántos días le guardan su e-mail?
- **Espacio del sitio web.** ¿Desea crear su página web personal? Si es así, averigüe si su proveedor le ofrece espacio en la web y el programa para crear su página.
- **Programa.** ¿Se requiere algún programa específico para activar el servicio? ¿Cómo lo obtiene? ¿Qué amplitud tiene? ¿Puede usar cualquier navegador o cualquier programa de e-mail que usted desee?
- **Asistencia técnica.** ¿Qué tipo de asistencia técnica ofrecen: teléfono, e-mail, chat, etc.? ¿Cuáles son las horas del servicio de asistencia técnica? ¿Se aplican cargos adicionales por la asistencia técnica?
- **Características especiales.** ¿Qué servicios se implementan para bloquear el e-mail basura? ¿Ofrecen protección antivirus y algún servicio para mensajes instantáneos y salas de chat?
- **Condiciones del servicio.** ¿Existe un límite de horas al mes para el uso del servicio?
- **Costo.** ¿Cuánto es el pago mensual por el servicio? ¿Hay algún equipo adicional o cargos por instalación? ¿Cuánto se debe pagar por cuentas de e-mail adicionales?



## Infórmese en detalle

### SEGURIDAD EN INTERNET PARA NIÑOS

Para padres de familia o tutores de niños y adolescentes, Internet puede ser una herramienta importante para las tareas escolares y desarrollo social de los suyos. Pero Internet también puede exponerlos a riesgos, incluyendo acosadores, estafadores y contenido inapropiado.

La Comisión Federal de Comercio ofrece información en español para ayudar a padres y tutores de niños de diferentes edades con asuntos relacionados a la seguridad en Internet en el sitio web [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov).

#### Uso de Internet para menores de 8 años

Hoy en día los niños comienzan desde muy temprana edad a usar computadoras u otros aparatos electrónicos con acceso al Internet, incluyendo los teléfonos móviles de los adultos. En este rango de edad se recomienda que los padres supervisen las actividades de los pequeños en todo momento ya que podrían encontrarse con contenido inapropiado para su edad.

Una vez que el pequeño esté listo para navegar Internet por sí solo, los padres pueden:

- Elegir los sitios que pueden visitar
- Activar controles paternos
- Monitorear su actividad frecuentemente

#### Uso de Internet para niños entre los 8 y 12 años

Los niños de esta edad son más independientes y conocen más sobre el Internet. Para esta edad es probable que los niños utilicen Internet para realizar tareas escolares o para hacer búsquedas sobre sus intereses personales.

Una vez que los padres o tutores determinen qué es lo que pueden o no hacer en Internet, se sugiere:

- Colocar la computadora en un lugar visible y fácilmente accesible por todos en la casa. De esta manera los jóvenes podrán ser independientes sin estar solos.
- Continuar utilizando los controles paternos
- Hablar con los niños sobre sus experiencias en línea
- Establecer límites tanto en la frecuencia como duración de las sesiones en línea

#### Uso de Internet para adolescentes

Debido a que los adolescentes tienen acceso a Internet en más que un lugar, incluyendo sus propios teléfonos celulares o en computadoras ajenas, es importante que los padres hablen con sus hijos sobre cómo comportarse y cómo actuar en línea.

Además, se recomienda:

- Establecer reglas y hablar sobre las consecuencias de no respetarlas
- Tener la capacidad de poder entrar o salir de la habitación del adolescente y preguntar sobre sus actividades en Internet

### Red inalámbrica

Una conexión inalámbrica le permite usar su computadora desde cualquier lugar, sin necesidad de llevar cables. Sin embargo, esta mayor libertad también puede hacer que su computadora sea más vulnerable. Para poder conectarse a una red inalámbrica usted necesita tener acceso a un enrutador o router. También es importante que usted proteja su red inalámbrica para que no pueda conectarse ningún intruso. Además, los hackers o piratas informáticos podrían utilizar su red inalámbrica para acceder a la información personal que usted tiene en su computadora. Esto es particularmente importante si usted realiza transacciones financieras por Internet. Por esto usted debe tomar medidas para proteger su red inalámbrica. Además, si usted piensa utilizar la conexión inalámbrica ("Wi-Fi") de bibliotecas, aeropuertos u otros lugares públicos, debe tomar precauciones para proteger su privacidad.

En su casa:

- **Active el cifrado.** Cuando usted compra un enrutador inalámbrico, es importante activar la función de cifrado. Esto codifica la información que usted envíe a través de Internet para que otras personas no pueden interceptarla.
- **Cambie el nombre de su enrutador.** Los enrutadores vienen con un nombre predeterminado. Cámbielo a uno que solo usted conozca.
- **Cambie la contraseña.** Los enrutadores vienen con una contraseña predeterminada. Cree una nueva contraseña con una combinación de letras, números y caracteres especiales (pág. 15).
- **Apague el enrutador cuando no lo esté usando.**

En las redes inalámbricas públicas:

- **No asuma que la red es segura.** La mayoría de las redes inalámbricas públicas no cifran la información que envían. Evite enviar información personal desde un lugar público.
- **Utilice solo sitios web seguros.** Si usted necesita enviar información privada a través de una red pública, asegúrese de que la dirección web empiece con "https" (la "s" significa seguro). Busque que esté en cada página que visite.
- **Asegúrese de cerrar la sesión cuando termine de usar un sitio web.** Es mejor tomarse el trabajo de volver a iniciar la sesión que darle acceso a su nombre de usuario y contraseña a otra persona que utilice esa red.

Para obtener más información acerca de las redes inalámbricas visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov).

### Intercambio de archivos por Internet

El intercambio de archivos a través de redes P2P (“peer-to-peer” o “de igual a igual”) permite a los usuarios compartir archivos por Internet mediante una red informal de computadoras que usan el mismo programa. Cada día, millones de usuarios comparten archivos a través de Internet. Ya sea que se trate de música, juegos o programas, el intercambio de archivos permite que las personas tengan acceso a muchísima información. Los usuarios descargan un programa especial que conecta sus computadoras a una red informal de computadoras. De esta manera, millones de usuarios pueden estar conectados entre sí al mismo tiempo. Estos programas son a menudo gratis y de fácil acceso.

Sin embargo, el intercambio de archivos puede implicar ciertos riesgos. Por ejemplo, cuando está conectado a programas de intercambio de archivos, usted podría, sin saberlo, permitir que otras personas copien archivos privados que usted no tenía intención de compartir, descargar material protegido por derechos de autor y enfrentar problemas legales, así como descargar un virus o propiciar un problema de seguridad. También podría, sin estar consciente de ello, descargar pornografía que aparezca identificada con un título que enmascare de qué se trate.

Para proteger la información personal almacenada en su computadora, la Comisión Federal de Comercio le sugiere que:

- Instale el programa de intercambio de archivos con mucho cuidado.
- Utilice un buen programa antiespía.
- Cierre su conexión cuando no la esté usando.
- Use un antivirus eficaz y actualícelo regularmente.
- Hable con su familia sobre el intercambio de archivos.

Para obtener información más completa sobre redes P2P, visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov).

### Derechos de autor en Internet

Es muy simple: hacer o descargar copias no autorizadas de un programa es violar la ley, sin importar de cuántas copias se trate. Ya sea que usted haga algunas copias para sus amigos, preste discos, distribuya y/o descargue un programa pirata a través de Internet o compre un único programa y luego lo instale en 100 computadoras, usted está violando los derechos de autor. No importa si con esto usted gana dinero o no. Si usted o su compañía fueran sorprendidos copiando un programa informático, usted podría ser considerado responsable civil y penalmente ante la ley.

## ¡ATENCIÓN!

### PROGRAMAS MALICIOSOS

Si alguna vez ha recibido una “alerta de seguridad” diciendo que ha encontrado un programa malicioso en su computadora, tenga cuidado. Estos mensajes lo intentarán convencer de que su equipo está infectado con un virus y que se puede eliminar comprando e instalando el programa que venden. No siga ese consejo y cierre el navegador sin hacer clic en el mensaje. Si usted cree que su equipo está infectado, utilice un programa antivirus conocido. Para obtener más información sobre cómo proteger su computadora de virus visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov).

Si el propietario de los derechos de autor interpusiera una demanda en su contra, podría impedirle inmediatamente que usara su programa y también solicitar el pago de los daños monetarios. El propietario de los derechos de autor puede entablar una demanda por hasta \$150,000 por cada programa copiado. Además, el Gobierno puede procesarlo por el delito de violación de los derechos de autor. Si se lo encuentra culpable, puede recibir una multa de hasta \$250,000, una sentencia de prisión por hasta cinco años o ambas penalidades.

### Seguridad en Internet y las redes sociales

Gracias a Internet, usted puede comprar libros, ropa o electrodomésticos, bajar música y revisar el balance de la cuenta bancaria las 24 horas del día. Sin embargo, la otra cara de Internet es que puede ser vulnerable al acceso de estafadores, piratas cibernéticos y ladrones de identidad. Para protegerse y navegar en línea con seguridad, adopte estas medidas prácticas:

- Identifique al vendedor. Si no lo conoce, investigue un poco.
- Los sitios web de las empresas proporcionan información en una sección llamada “Sobre nosotros”. Algunos vendedores por Internet participan en programas como BBOnLine ([www.bbb.org/online](http://www.bbb.org/online), en inglés) que ayudan a resolver ciertos problemas. Busque un logotipo o sello de aval en el sitio web de la compañía. Esto sugiere, pero no garantiza, la confiabilidad del vendedor.
- Consulte en las oficinas de ayuda al consumidor de su estado o localidad.
- Otra forma de verificar la confiabilidad de los vendedores por Internet es consultando los comentarios de otros consumidores. Algunos sitios de subastas por Internet publican las evaluaciones de los vendedores de acuerdo con los comentarios de los compradores. Esta

información puede darle cierta idea de lo que puede esperar, pero tenga cuidado con las historias demasiado positivas ya que podrían haber sido puestas por los propios vendedores.

- Proteja su información personal. No dé sus datos personales como respuesta a un e-mail, ventana emergente o un sitio web al que llegó desde un enlace de su e-mail u otra página web.
- Tome su tiempo y resista cualquier insistencia de que debe actuar enseguida para mantener su cuenta abierta o para aprovechar una oferta especial.
- Use programas antivirus y antiespías, así como cortafuegos, y actualícelos regularmente.
- Proteja sus contraseñas. Asegúrese de que sean complejas y no las comparta con nadie. Memorícelas.
- Respalde los archivos más importantes. Cópielos en otra computadora o en una unidad de memoria USB. Si derrama el café en su computadora portátil, estará contento de haber hecho este respaldo.

Sepa a quién contactar si tiene algún problema en Internet. Reporte cualquier sospecha de fraude a su banco, compañía de tarjeta de crédito o autoridad pertinente.

La Comisión Federal de Comercio (pág. 77) ofrece consejos para ayudarlo a hacer su computadora más segura, prevenir el fraude por Internet y proteger su información personal. Visite [www.alertaenlinea.gov](http://www.alertaenlinea.gov) para mayor información.

## PRIVACIDAD EN LAS REDES SOCIALES

La popularidad de las redes sociales como Facebook, Twitter, Pinterest y LinkedIn ha incrementado dramáticamente durante los últimos años. Estos sitios han facilitado estar conectados y en comunicación con familiares y amigos en todo el mundo y permite exponer la información personal que usted provee en sus páginas de perfil. Tenga cuidado porque su privacidad está en riesgo. Lamentablemente hay personas inescrupulosas que pueden intentar robar su información personal. Aquí tiene algunos consejos de configuración de Internet para proteger su privacidad:

- Mantenga su información de contacto privada
- Ponga un límite sobre qué buscadores de Internet pueden ver sus datos
- Controle quién puede mirar sus fotos
- Cree varias listas de “amigos” para controlar quiénes pueden ver información particular acerca de usted
- Sea precavido con sus actualizaciones de estatus
- Trate de no publicar el lugar donde usted se encuentra en cada momento

## Evite el e-mail basura o “spam”

El e-mail basura no solo es indeseable, sino que puede ser ofensivo. Muchas veces se trata de contenido pornográfico que causa numerosas quejas de los consumidores. Para disminuir la cantidad de e-mails basura que usted recibe, dificulteles la tarea de obtener y utilizar su dirección de e-mail a las personas que envían este tipo de mensajes.

- No use una dirección de e-mail obvia como: `JuanPerez@isp.com`. En lugar de eso, use números u otros dígitos, como por ejemplo, `Juan9ere5@isp.com`.
- Utilice una dirección de e-mail para amigos y familiares y otra para las demás personas. Es posible obtener direcciones gratuitas en la mayoría de los portales en Internet (Yahoo!, Hotmail, Gmail y otros). Existen proveedores de direcciones desechables en Internet que le permiten crear un e-mail temporal. Si una dirección atrae demasiados e-mails basura, deshágase de ella y cree una nueva.
- No publique su dirección de e-mail en un sitio web de uso público. Las personas que envían e-mails basura utilizan programas que recopilan direcciones de texto. Sustituya la dirección “`juanperez@isp.com`” por “`juan perez arroba isp punto com`” o muestre su dirección como una imagen gráfica, no en forma de texto.
- No ingrese su dirección en un sitio web sin antes verificar la política de privacidad de este.
- Al suscribirse a cualquier servicio en Internet, revise si en el formulario hay casillas ya están seleccionadas, ya que frecuentemente conceden permiso al sitio o a sus asociados para contactarlo.
- No haga clic en el enlace “cancelar suscripción” de un e-mail que no conoce, a menos que usted confíe en el remitente. Estas acciones le permiten al remitente verificar su existencia.
- No reenvíe nunca las cartas en cadena, las peticiones, ni las alertas de virus. Aunque su último remitente sea una persona que usted conoce, no sabe quién originó esta cadena y puede tratarse de un truco para recopilar direcciones.
- Deshabilite la “vista previa” de su e-mail. Esto evita que el e-mail basura le informe al remitente que usted lo ha recibido.
- Elija un proveedor de servicio de Internet que filtre los e-mails. Si usted recibe una gran cantidad de e-mails basura, puede que su proveedor no esté filtrándolos correctamente.
- Utilice programas para bloquear los e-mails basura. A menudo, los navegadores de Internet

incluyen opciones de filtro. También puede adquirir programas especiales que realicen esta tarea.

- Reporte los e-mails basura. Avise a su proveedor de servicio de Internet (ISP) que hay e-mail basura que está escapando a sus filtros. La Comisión Federal de Comercio también desea información sobre los “e-mails comerciales no solicitados”. Reenvíe el e-mail basura a [uce@ftc.gov](mailto:uce@ftc.gov).

### “Phishing” es un creciente problema

Se llama “phishing” al uso de e-mails fraudulentos diseñados para el robo de identidad e información privada valiosa, como es el caso de la numeración de tarjetas de crédito, números privados de identificación (PIN) y contraseñas de cuentas bancarias. Los e-mails de “phishing” suelen solicitar que usted verifique información de este tipo. Una compañía legítima jamás le pedirá que provea su contraseña o número de cuenta por e-mail. En caso de duda, comuníquese directamente con la compañía y nunca responda a e-mails que aseguran que es necesario que usted actualice su información de tarjetas de crédito u otro tipo de información personal.

## TELÉFONOS

### Opciones de servicio telefónico

Las opciones de servicio telefónico nunca han sido tan variadas. La mayoría de los consumidores puede ahora obtener servicio telefónico local y de larga distancia de una compañía telefónica, una compañía de servicio de cable o televisión satelital o de un proveedor de servicio de Internet. Estas compañías ofrecen muchos servicios opcionales, sea en paquete o por separado, tales como buzón de mensajes, llamada en espera, identificador de llamadas, localizador y servicio celular. Antes de tomar una decisión, piense en el uso que le da al teléfono y luego compare servicios y precios.

- ¿A quién llama usted con mayor frecuencia?
- ¿A qué hora del día o qué día de la semana realiza usted llamadas?
- ¿Desea recibir mensajes? De ser así, ¿necesita buzón de mensajes o le bastará con un contestador automático?
- ¿Necesita el servicio de llamada en espera y/o un identificador de llamadas?
- ¿Hasta qué punto es importante para usted llevar el teléfono cuando está lejos de su casa?

Averigüe cómo fija cada compañía los precios de sus servicios. ¿Existen requisitos mínimos con respecto a la utilización del servicio, la distancia o el momento del día, tarifas mensuales fijas o planes especiales? Por ejemplo, el servicio

## APLICACIONES MÓVILES

También conocidas como “apps”, las aplicaciones móviles son programas que permiten realizar tareas o buscar información desde su teléfono celular inteligente. Algunas aplicaciones se pueden descargar en el teléfono celular mientras que a otras se debe acceder a través del navegador web del móvil. Las aplicaciones pueden estar diseñadas para plataformas específicas (Android, Blackberry o iPhone), así que asegúrese de comprar aplicaciones que sean compatibles con su teléfono.

Mientras que algunas aplicaciones son gratuitas, muchas tienen un costo. Antes de hacer clic en “descargar”, tenga en cuenta que el costo de su compra se deduce automáticamente de su cuenta bancaria o se carga a su tarjeta de crédito. Asegúrese de tener el dinero disponible en su cuenta para esta compra y solo compre las aplicaciones que puede permitirse.

Visite [apps.gobiernousa.gov](http://apps.gobiernousa.gov) para descargar gratis aplicaciones del Gobierno. Allí encontrará aplicaciones con información útil sobre temas diversos como salud, educación, costo de la gasolina, seguridad en el trabajo y el Registro Nacional “No Llame”.

celular puede ser más económico que el servicio telefónico regular local si usted no realiza muchas llamadas.

Asegúrese de comparar los precios en planes y características similares. La Comisión Federal de Comunicaciones ofrece información en español para el consumidor sobre cómo elegir un operador de larga distancia, cómo entender los nuevos impuestos y tarifas telefónicas, y mucho más en [www.fcc.gov/cgb/spanishlinks.html#telephone](http://www.fcc.gov/cgb/spanishlinks.html#telephone). También puede llamar gratis al 1-888-225-5322. Para español presione el 2.

### Cambios y cargos ilegales a su servicio telefónico

El cambio de servicio telefónico local o de larga distancia sin su consentimiento por parte de una compañía telefónica, conocido en inglés como “slamming”, es un acto ilegal. Si usted se da cuenta de que aparece el nombre de una compañía diferente en su factura o ve que los cargos del servicio telefónico exceden lo habitual:

- Solicite a su compañía telefónica local que lo devuelva a su proveedor original. Diga que hará uso de su derecho a negarse a pagar los cargos.
- Reporte el problema a su compañía original y diga que lo devuelvan a su plan anterior.

Si usted no puede resolver esta situación, comuníquese con la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 77).

Los cargos adicionales que aparecen en su factura telefónica por concepto de servicios opcionales



Infórmese en detalle

## CÓMO ELEGIR UNA TARJETA TELEFÓNICA

Las tarjetas telefónicas prepagadas son prácticas para quienes no tienen planes de larga distancia con una compañía de teléfono móvil o de casa, o que prefieren pagar estos servicios por adelantado. Los precios de las tarjetas pueden variar entre \$2 y \$20, y los minutos dependen de la tarifa de larga distancia.

La mejor manera de utilizar estas tarjetas es conocer exactamente lo que uno está comprando. Para ello se recomienda leer detalladamente la letra pequeña y estar consciente de algunos de los cargos más comunes que pueden resultar en la disminución del valor de la tarjeta, incluyendo:

- Cargos por finalizar una llamada
- Cargos de mantenimiento después de haber activado la tarjeta
- Cargos por utilizar la tarjeta desde un teléfono público
- Cargos por hacer llamadas a teléfonos móviles

No todas las tarjetas tienen estos cargos. Por lo tanto es recomendable buscar otra tarjeta en caso de no estar de acuerdo con las tarifas.

### Consejos para elegir una tarjeta prepagada

Existe una gran variedad de tarjetas prepagadas, algunas ya establecidas en el mercado y otras nuevas. Los siguientes consejos ayudarán a los consumidores a elegir una tarjeta inteligentemente:

- Preguntar a parientes o amigos sobre sus experiencias con tarjetas prepagadas para saber cuáles son las más confiables
- Probar tarjetas desconocidas comprando primero una de poco valor, por ejemplo una de \$2 dólares, para ver si cumplen con los minutos prometidos y si no tienen cargos excesivos
- Asegurarse de que la tarjeta tenga una línea de servicio al cliente que sea gratuita y que además funcione
- Procurar tarjetas cuyos minutos no expiran

### Cómo presentar una queja

Las tiendas no son responsables por los servicios que proveen las tarjetas telefónicas prepagadas. Sin embargo, tienen la responsabilidad de no promocionarlas si saben que no cumplen con lo que prometen.

Los consumidores que han sido víctimas de fraude pueden presentar una queja con la Comisión Federal de Comercio (pág. 77), ya sea llenando un formulario en su sitio web ([www.ftc.gov/index\\_es.shtml](http://www.ftc.gov/index_es.shtml)) o por teléfono al 1-877-382-4357 (oprimir el número 2 para información en español).

que usted nunca aceptó se conoce en inglés como “cramming”. Estos cargos pueden ser por servicios tales como buzón de mensajes, tonos de llamadas o membresía a un programa de lealtad. Quizás usted no se dé cuenta de estos cargos mensuales porque son relativamente bajos (\$5 a

\$30) y parecen cargos telefónicos regulares.

Siga los siguientes pasos para evitar el “slamming” y el “cramming”:

- Considere bloquear los cambios en su servicio telefónico. Pregúntele a su proveedor de servicio telefónico si ofrecen un servicio de bloqueo que, por lo general, requiere que la compañía le avise antes de realizar cualquier cambio en el servicio.
- Lea la letra pequeña de los cupones y formularios para participar en concursos. Usted podría estar aceptando el cambio de su servicio telefónico o comprando servicios opcionales sin saberlo.
- Tenga cuidado con los impostores. Ciertas compañías pueden hacerse pasar por su compañía telefónica regular y ofrecerle algún tipo de plan de descuento o cambio en la facturación. También puede suceder que digan que están realizando una encuesta o que finjan pertenecer a una agencia gubernamental.
- Tenga cuidado con los “avisos de opción negativa”. Usted puede ser cambiado o inscrito para recibir servicios opcionales al menos que se niegue expresamente a ello.
- Examine su factura telefónica cuidadosamente todos los meses, incluyendo las páginas en que se detallan los servicios.

Su servicio telefónico no puede ser desconectado por el hecho de negarse a pagar servicios no autorizados. Para obtener ayuda, comuníquese con la oficina de protección al consumidor o la comisión de servicios públicos de su estado (pág. 84) o con la Comisión Federal de Comunicaciones (pág. 77).

### Antes de firmar un contrato para telefonía celular

Los teléfonos celulares pueden ser muy convenientes, pero antes de firmar un contrato por un servicio de telefonía celular, hay algunas preguntas que usted deberá formular:

#### • ¿Dónde puede hacer y recibir llamadas?

La mayoría de los proveedores promocionan ahora sus planes como locales, regionales o nacionales. El plan local le ofrece una opción a bajo costo si la mayoría de sus llamadas se realizan a lugares cercanos a su casa. Los planes regionales suelen ofrecer una cobertura geográfica mucho más extensa que a veces incluye varios estados. Si llama fuera del área de cobertura de estos planes, deberá pagar cargos de larga distancia y de servicio itinerante, además del tiempo de uso. Los planes nacionales son los más caros, pero le permiten usar el teléfono en cualquier lugar de Estados Unidos y llamar a cualquier otra localidad del país a una tarifa única por minuto.

- **¿Con qué frecuencia utilizará el teléfono?**  
Si usted solo quiere un teléfono para casos de emergencia, puede ser que un plan económico con pocos minutos al mes sea lo único que necesite. Por otra parte, si va a usarlo con frecuencia, un plan con varias horas gratis y una tarifa de tiempo de uso más baja, es una mejor opción. Si usted tiene la intención de enviar mensajes de texto o SMS, escoja un plan que se ajuste a sus necesidades para que no tenga sorpresas cuando le llegue la cuenta. La mayoría de los servicios le permitirá subir de plan sin cobrarle por el cambio.
- **¿Se ofrece la opción de un plan familiar?**  
En lugar de tener un plan de teléfono celular individual para cada miembro de la familia, usted puede compartir un plan de servicio celular entre varios teléfonos. Cada miembro compartirá la misma cantidad de minutos mensuales. El costo mensual de los números adicionales suele ser menor que si adquiere cuentas individuales.
- **¿Existe un período de gracia para probar el servicio?** Muchas personas encuentran que los celulares no funcionan en ciertos lugares. El período de gracia le permite probar su servicio en aquellos lugares donde usted lo utilizará sin cobrarle una multa si decide anular el contrato.
- **¿Entiende las opciones que está seleccionando?** Asegúrese de que solo está comprando las opciones que realmente necesita. Es siempre más fácil subir de plan en el futuro si se da cuenta que realmente necesita un servicio adicional.
- **¿Existe algún cargo o restricción al cambiar de plan?** Algunos proveedores le cobran si usted quiere reducir o mejorar su plan. Otros limitan la frecuencia con que usted puede realizar cambios.
- **¿Qué sucede si usted quiere anular su servicio?** La mayoría de los proveedores penalizan con un cargo. Esto puede ser un problema si usted tiene que mudarse fuera del área de cobertura de su plan.

### Teléfonos inteligentes

Los teléfonos inteligentes parecen computadoras en miniatura ya que además del servicio de telefonía básico ofrecen funciones avanzadas que le permiten acceder a Internet, e-mail y los medios sociales, escuchar música, ver videos, subir fotos y administrar su agenda. También incorporan el uso del teclado QWERTY, es decir que las teclas están en el mismo orden que en el teclado de la computadora, para facilitar los e-mail y mensajes de texto.

Cuando vaya a comprar un teléfono inteligente, tenga en cuenta estos consejos:

### ¡ATENCIÓN!

#### GEOLOCALIZACIÓN EN EL TELÉFONO CELULAR

Los teléfonos celulares que tienen un sistema de posicionamiento global, GPS por su sigla en inglés, permiten que los usuarios geoetiqueten o compartan el lugar donde se encuentran a través de las redes sociales. Algunas aplicaciones móviles dejan que el usuario señale el área aproximada donde está en ese momento, mientras que otras lo dejan marcar el lugar específico donde se encuentra e incluso hacer check-in en sus lugares favoritos y obtener recompensas.

Es importante tener en cuenta que si esta información personal llega a las manos equivocadas, usted puede poner en peligro su seguridad y la de su hogar. Utilice las opciones de privacidad de estas aplicaciones y solo comparta su ubicación con personas que usted conozca y sean de su confianza.

- Analice la forma y el tamaño del teléfono.
- Asegúrese de que pueda usar el teclado con facilidad para realizar llamadas o enviar mensajes.
- Si usted necesita tener acceso a Internet con su teléfono, pregunte si requiere activar un plan de datos y cuánto cuesta. Compare las opciones con cuidado ya que cada plan ofrece diferente capacidad de consumo para conexión y descarga de datos, y le cobrará un costo adicional si se excede de su límite.
- Aproveche las promociones y precios especiales.
- Averigüe las políticas de cancelación y devolución.
- Desconfíe de los seguros de teléfono. Pueden sonar tentadores, pero los grupos de protección al consumidor generalmente no los recomiendan.

Debido a que los teléfonos inteligentes son como computadoras en miniatura, es necesario tomar las mismas medidas de precaución que utiliza para proteger su privacidad y seguridad en Internet. Sin embargo, a diferencia de las computadoras los teléfonos no tienen programas antivirus para protegerlos de los ataques de programas maliciosos.

### Planes prepagados

Si usted quiere el servicio de telefonía celular solo para casos de emergencia o no está seguro de la frecuencia con que realmente utilizará su teléfono celular cuando lo tenga, considere la posibilidad de obtener un celular prepagado en lugar de firmar un contrato de servicio a largo plazo. Con un teléfono celular prepagado no tiene que firmar ningún contrato ni preocuparse por

ninguna factura mensual. Además, podrá saber exactamente cuánto gasta. El aspecto negativo de los planes de prepago es que usted pagará más por minuto y, si no utiliza el teléfono por un período prolongado, puede perder el dinero depositado en su cuenta.

## **Voz sobre protocolo de Internet (VoIP)**

El servicio de voz sobre protocolo de Internet (VoIP, por su sigla en inglés) es una tecnología emergente que permite a los usuarios realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet de banda ancha en lugar de una línea telefónica regular. Muchas compañías telefónicas y de cable ofrecen el servicio VoIP, al igual que compañías privadas como Vonage y Skype. Algunos servicios de VoIP funcionan únicamente con teléfonos especiales para VoIP, mientras que otros servicios le permiten usar un teléfono tradicional con un adaptador. Para conocer si la tecnología VoIP es apropiada para usted, visite la página de la Comisión Federal de Comercio con información sobre esta nueva tecnología en [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/tech/stec06.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/tech/stec06.shtm).

## **PAQUETES DE INTERNET, TELEVISIÓN Y TELÉFONO**

Es posible conseguir un mejor precio si uno obtiene un paquete de servicios de Internet, televisión y teléfono a través de un solo proveedor que si uno contrata cada servicio por separado. No obstante, también puede ser más difícil cambiar los servicios en el futuro si uno está atado a un solo contrato a largo plazo.

Siempre lea la letra pequeña si encuentra promociones demasiado tentadoras. Es posible que el precio que aparece en la promoción no incluya impuestos, el costo de los equipos o cargos adicionales. Pídale al proveedor que detalle los cargos iniciales, así como cualquier costo adicional por tarifas o impuestos que podrá ver en su cuenta mensual. Obtenga todas las promesas por escrito. Averigüe hasta cuándo durarán las promociones especiales y a partir de cuándo se implementará el costo regular. Asimismo, pregunte si es necesario instalar algún equipo especial y si el proveedor le ayudará a solucionar cualquier problema que se presente con su teléfono.

Algunas ofertas solo están disponibles por Internet o por teléfono. Aunque sea necesario completar su orden por Internet, no dude en llamar por teléfono para hacer las preguntas que tenga. Además, asegúrese de leer la sección de preguntas frecuentes y revise los requisitos mínimos del sistema, así como los términos de servicio y condiciones. También lea completo el acuerdo de servicio al cliente, inclusive la letra pequeña, imprímalo y guárdelo en sus archivos. Para obtener más información sobre los servicios de Internet, teléfono y televisión o para presentar una queja visite [transition.fcc.gov/cgb/spanish/](http://transition.fcc.gov/cgb/spanish/).

## **TV**

Mucho ha cambiado en la manera en que las personas ven televisión hoy en día. Los consumidores necesitan estar informados y mantenerse al día para conocer las nuevas reglas, productos y servicios para asegurarse de que están recibiendo la mejor calidad y aprovechando las mejores ofertas.

### **Cable**

Por lo general, las empresas de cable ofrecen diversos planes de servicio y usted elige el plan que prefiere, desde un servicio básico limitado hasta el más completo. Mientras más canales elija, mayor será el costo. También puede considerar obtener el servicio de televisión a la carta donde usted paga extra al ordenar una película o un evento deportivo para ver cuando usted lo desee, dentro de un plazo de 24 horas. Algunos proveedores ofrecen un descuento si uno adquiere un paquete de servicios que incluye televisión digital, teléfono digital e Internet por cable. Tenga en cuenta que es posible que necesite firmar un contrato por el paquete de servicios.

### **Satélite**

En el caso de la televisión por satélite, usted necesitará una antena parabólica que se instala afuera (el servicio requiere una vista despejada del satélite) y un receptor que se coloca junto a su televisor. La televisión satelital puede ofrecer más canales que la televisión por cable. Un inconveniente de la televisión por satélite es que ocasionalmente puede tener interferencia cuando llueve o nieva. Contáctese con el proveedor de televisión satelital para obtener opciones de canales y precios. Al igual que la televisión por cable, usted necesitará firmar un contrato por el paquete de servicios que elija.

### **Televisión por Internet**

Si usted tiene una conexión de Internet de alta velocidad, ya cuenta con la opción de ver miles de videos en su computadora. Algunas compañías están comenzando a distribuir a través de Internet programación de televisión como películas y series.

### **Otras opciones**

Hay muchas opciones para los consumidores que buscan comprar televisores nuevos, pero antes de hacer su compra, haga su tarea. Visite diversas tiendas y sitios en Internet donde venden televisores para comparar precios, modelos y características. Si es posible intente ver los monitores en persona antes de realizar la compra para evitar sorpresas y asegurarse de que es el que usted quiere y necesita.

Para obtener calificaciones independientes y

críticas, visite *Consumer Reports* ([www.espanol.consumerreports.org](http://www.espanol.consumerreports.org)).

## DINERO E IMPUESTOS

[www.gobiernousa.gov/Temas/Dinero.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Dinero.shtml)



### DINERO

#### Tarjetas de débito o ATM

Con una tarjeta de débito y un número de identificación personal (PIN, por su sigla en inglés) usted puede utilizar un cajero automático (ATM, por su sigla en inglés) para retirar dinero, hacer depósitos o transferir fondos entre sus cuentas. Algunos cajeros automáticos le cobran un cargo si usted no es miembro de esa red de cajeros automáticos o si efectúa una transacción en un lugar fuera de su área.

Con una tarjeta de débito, usted también puede realizar compras. Algunos bancos emisores de tarjetas de débito cobran a sus clientes por las compras realizadas con tarjetas de débito que requieren un número de identificación personal. Aunque una tarjeta de débito se parece a una tarjeta de crédito, el dinero de la compra es transferido de inmediato desde su cuenta bancaria a la cuenta de la tienda. La compra aparecerá en su estado de cuenta bancario. Cuando usted utiliza una tarjeta de débito, las leyes federales no le dan derecho a detener el pago, por lo que deberá resolver el problema con el vendedor.

Si usted cree que le han robado o que ha extraviado su tarjeta de débito, comuníquese inmediatamente con la entidad emisora de la tarjeta. Muchas compañías cuentan con líneas telefónicas gratuitas y un servicio disponible las 24 horas para tratar tales emergencias. Mientras que las leyes federales limitan a \$50 su responsabilidad por una tarjeta de crédito extraviada o robada, su responsabilidad por el uso no autorizado de una tarjeta de cajero automático o débito puede ser mucho mayor, dependiendo de la rapidez con que usted reporte la pérdida.

- Si reporta la pérdida de una tarjeta de débito

antes de que sea utilizada, usted no será responsable de los retiros no autorizados de dinero.

- Si reporta la pérdida de una tarjeta de débito dentro de los dos días hábiles posteriores a que se diera cuenta del extravío, su responsabilidad se limita a \$50. Si reporta la pérdida entre los dos y 60 días posteriores, su responsabilidad será de \$500.
- Si usted no informa el uso no autorizado de una tarjeta de débito o de cajero automático dentro de los 60 días posteriores al envío por correo del estado de cuenta en que aparece dicho uso no autorizado, usted podría perder todo el dinero de su cuenta bancaria. También podría perder hasta la parte no utilizada de su línea de crédito establecida para sobregiros.

Consulte las normas de la entidad emisora de su tarjeta, ya que algunas ofrecen límites más generosos de manera voluntaria.

La Reserva Federal ha implementado nuevas reglas para dar protección adicional a los usuarios de tarjetas de débito o ATM con respecto a los sobregiros. Usualmente los bancos cubren los sobregiros cobrándole al cliente cargos por sobregiro u ofreciéndole un plan de protección para sobregiros, similar a una línea de crédito. Si

#### ANTES DE UTILIZAR SU TARJETA DE DÉBITO

Aunque ambas tarjetas de crédito y de débito son formas fáciles para pagar por sus compras, las tarjetas de débito tienen algunos niveles diferentes de protección al consumidor y el usarlas le puede significar cargos al consumidor. Las tarjetas de débito están directamente conectadas a su cuenta corriente, de manera que cuando usted las utiliza debe estar seguro de que tiene dinero suficiente en su cuenta para cubrir el pago en el acto. Si su cuenta no tiene suficiente dinero, el banco puede prestarle el dinero y cubrir el pago pero le pueden cobrar hasta \$35 de recargo, aunque la cantidad que le prestan sea inferior. También se pueden aplicar cargos a su tarjeta si la usa con su número de identificación personal (PIN).

Las tarjetas de débito no ofrecen mucha protección contra fraudes o si su tarjeta es perdida o robada. Si ha utilizado su tarjeta de débito y necesita disputar una compra, estará en una posición más débil porque el comerciante ya tiene el dinero y solo será devuelto si usted gana la disputa.

También debe tener en cuenta que cuando usted usa su tarjeta de débito para hacer reservaciones de hoteles o autos de alquiler, el monto de la transacción se congela en la tarjeta de débito (y su cuenta corriente) lo que puede afectar otras transacciones pendientes. Aun cuando se retire el congelamiento de los fondos, se puede tomar hasta una semana para que vuelvan a estar disponibles.

su banco cubre los sobregiros, usted tiene ahora la opción de elegir si desea o no este servicio para sus transacciones con tarjeta de débito y ATM. Los bancos tienen la obligación de darle a conocer esta opción, el monto de los cargos por sobregiro y su derecho a declinar este servicio. Para más información visite [www.federalreserve.gov/consumerinfo/files/wyntk\\_overdraft\\_sp.pdf](http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/files/wyntk_overdraft_sp.pdf).

## Tarjetas prepagadas

Las tarjetas prepagadas expedidas por bancos y otras organizaciones reguladas por el Gobierno son una nueva forma para que los consumidores hagan pagos y realicen otras transacciones financieras. Hay un gran número de situaciones donde una tarjeta prepagada podría ser la opción más conveniente, pero debe asegurarse de comprender los términos clave y las condiciones ANTES de adquirirla.

Algunas tarjetas ofrecen de forma voluntaria garantías iguales a las de las tarjetas de crédito y de débito. Para obtener estos beneficios, usted debe seguir las instrucciones para registrar y activar la tarjeta. Asegúrese de anotar y guardar la información de su tarjeta, incluyendo el número de teléfono de servicio al cliente que aparece en el reverso de la tarjeta, para que pueda obtener un reemplazo en caso de robo o extravío.

Si tiene un problema con una tarjeta prepagada, comuníquese primero con el número del servicio al cliente. Si no le resuelven el problema puede dirigir una queja a las autoridades pertinentes:

- Para las tarjetas emitidas por comercios minoristas, comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (pág. 77). También puede extender la queja a través de la oficina local de protección al consumidor (pág. 83).
- Para tarjetas emitidas por bancos nacionales, comuníquese con la Oficina de Contralor de la Moneda (pág. 82).
- Para tarjetas emitidas por bancos estatales, comuníquese con la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 78) o la autoridad bancaria estatal.

## Cuentas corrientes y de ahorro

Existen numerosas opciones para depositar su dinero en un lugar seguro. Las cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados de depósito y cuentas de alto rendimiento son las elecciones más comunes. Cada una de estas opciones cuenta con reglamentaciones y beneficios diferentes. Al seleccionar la apropiada para usted, considere:

**Requisitos de depósito mínimo.** Algunas cuentas pueden abrirse con una cantidad mínima de dólares. Si su cuenta está por debajo del mínimo, no gana intereses y no se le cobran

cargos adicionales.

**Límites en los retiros.** ¿Puede hacer retiros de dinero cada vez que usted quiera? ¿Existen multas por hacerlo?

**Interés.** ¿Cuánto se paga (si se paga algo) y con qué periodicidad: diario, mensual, trimestral, anual?

**Seguro de depósito.** Busque el aviso que diga que su dinero está protegido por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por su sigla en inglés). Esta organización porteege el dinero en las cuentas de corrientes y de ahorro, certificados de depósito y cuentas de retiro hasta por \$250,000. Para más información, vea la pág. 78 o visite [www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html](http://www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html).

**Cooperativas de crédito.** Las cooperativas de crédito son instituciones financieras sin fines de lucro que pertenecen a sus miembros. El Fondo de Seguro nacional para Cooperativas de Crédito (NCUSIF, por su sigla en inglés) asegura los ahorros de una persona hasta por \$250,000.

**Conveniencia.** ¿Qué tan fácil es depositar y retirar su dinero? ¿Hay cajeros o máquinas ATM cerca de donde trabaja y reside? ¿Recibiría usted la mayor parte del servicio a través del teléfono o de Internet?

Si está considerando una cuenta corriente u otro tipo de cuenta con los beneficios de una chequera, añada estos elementos a la lista de elementos a tener en cuenta:

**Número de cheques.** ¿Existe un número máximo de cheques que usted puede utilizar por mes? Si usted utiliza más cheques de lo permitido, ¿cuál es el recargo?

**Cuotas por cuenta y por cheque.** ¿Existe una cuota mensual por cuenta o cargo por cada cheque utilizado? Algunas cuentas solo pagan un cargo si se utiliza más de cierto número de cheques por mes.

**Período de espera.** ¿Existe algún período de espera antes de tener acceso al dinero depositado en su cuenta? El período de espera puede ser más largo para cheques de fuera del estado.

**Sobregiros.** ¿Qué ocurre si usted hace un cheque por más dinero del que tiene en su cuenta? Usted podría enlazar su cuenta corriente a una cuenta de ahorros para protegerse de sobregiros.

**Cheques rebotados.** Es su responsabilidad tener suficientes fondos en su cuenta para cubrir los cheques que usted gira. Su banco le cobrará un cargo por cada cheque que rebote. Los cheques rebotados pueden estropear su historial de crédito, por lo cual es aconsejable que aborde con su banco la posibilidad de obtener protección de sobregiro.

## Cheques y ofertas de crédito no solicitadas

Si usted deposita un cheque no solicitado

recibido por correo, usted podría estar aceptando pagar por productos o servicios que no desea ni necesita, como por ejemplo, por acceso a Internet o la membresía en un directorio cibernético. Además, esas “garantías” para tarjetas de crédito o préstamos, sin tener en cuenta el historial de crédito, son probablemente una estafa. Los prestamistas legítimos nunca garantizan el crédito. Para información sobre cómo identificar solicitudes fraudulentas, visite [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol).

Algunas ofertas de crédito legítimas llegan como “cheques de conveniencia”, que las compañías de crédito adjuntan al estado de cuenta. Sin embargo, estos cheques pueden tener tarifas más altas, una mayor tasa de interés u otras restricciones. Si usted no los desea, asegúrese de triturar los cheques para protegerse de los ladrones que rebuscan los basureros o se apropian de datos personales.

**Resolución de problemas con su banco**

Si tiene un problema con una institución bancaria, contáctese con la agencia apropiada según la lista a continuación:

Tipo de institución	Agencia regulatoria
Bancos avalados por el estado y compañías fiduciarias	Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 78) y autoridades bancarias estatales (pág. 83)
Bancos con la palabra “National” en el nombre o “N.A.” después del nombre	Oficina del Contralor de la Moneda del Departamento del Tesoro (pág. 82)
Bancos de ahorros federales y bancos de ahorro y préstamos federales	Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro del Departamento del Tesoro (pág. 82)
Cooperativas de crédito avaladas federalmente	Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (pág. 76)
Bancos avalados por el estado que son miembros del Sistema de la Reserva Federal	Sistema de la Reserva Federal (pág. 83)

**IMPUESTOS Y TRIBUTACIÓN**

**Declaración de impuesto federal**

Como ciudadano o residente permanente, usted tiene la obligación de presentar anualmente su declaración de impuesto federal sobre cualquier ingreso que haya recibido. La evasión de

impuestos es un delito que puede ser castigado por un máximo de cinco años en prisión y una multa de \$250,000.

El Servicio de Impuestos Internos (IRS, por su sigla en inglés) proporciona formularios y publicaciones en español que usted puede bajar por Internet en el sitio web [www.irs.gov/espanol](http://www.irs.gov/espanol) o solicitar por teléfono llamando a cualquiera de las líneas de atención gratuita para los contribuyentes que hablan español (pág. 82).

Muchas personas preparan su declaración de impuestos sin ayuda o con asistencia gratuita del Servicio de Impuestos Internos, pero algunas prefieren pagarle a alguien para que se los prepare. Si usted pertenece a este grupo, evite los preparadores inescrupulosos que causan grandes daños financieros y legales a sus clientes. Al elegir un preparador profesional de impuestos tenga en cuenta las siguientes sugerencias:

- El preparador de impuestos pagado está obligado legalmente a firmar la declaración.
- Evite a los preparadores que anuncian poder obtener un reembolso mayor que los demás preparadores. Si su declaración es preparada correctamente, todo preparador deberá coincidir en números similares.
- Tenga cuidado con los preparadores que le garanticen resultados a base de alguna cuota o de algún porcentaje del reembolso esperado.
- Elija a un preparador que esté disponible en caso de que el IRS le haga preguntas con respecto a su declaración.
- Investigue si su preparador tiene un historial de quejas con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84), la asociación estatal de contadores, la asociación estatal de abogados o la oficina estatal del procurador general.
- Asegúrese de que el preparador tenga las credenciales adecuadas. Solamente los abogados, contadores públicos certificados y preparadores inscritos pueden representar al contribuyente ante el IRS en cualquier asunto, incluyendo auditorías, cobros y apelaciones.
- Investigue si el preparador está afiliado a alguna organización profesional, que exige a sus miembros tener educación continua y cumplir con un código de ética.

**CRÉDITO**

**Conozca sus derechos al solicitar un crédito**

Como sucede con todas sus compras, el crédito tiene un precio, por lo que conviene comparar precios antes de decidirse. Si desea obtener informes actualizados de las tasas de interés sobre créditos hipotecarios, préstamos para la compra



**Infórmese en detalle**

## 3 FORMAS DE PREPARAR LOS IMPUESTOS GRATIS

El Servicio de Impuestos Internos ([www.irs.gov/espanol/](http://www.irs.gov/espanol/))

ofrece programas para preparar los impuestos federales. Estos programas están disponibles a todos los contribuyentes, independientemente de sus ingresos. Además el trámite se puede hacer electrónicamente, lo que significa que aquellos contribuyentes que esperan un reembolso podrían recibir su dinero con mayor rapidez.

Estos son los tres programas principales de preparación de impuestos que ofrece el IRS a los contribuyentes:

### Programa gratuito para todos

Free File ([www.freefile.irs.gov/es/](http://www.freefile.irs.gov/es/)) es un servicio electrónico disponible en español. Su popularidad se debe en parte a que es un servicio gratuito, seguro y rápido. Uno de los beneficios principales de Free File es que los contribuyentes tienen la opción de seleccionar depósito directo y recibir su reembolso en alrededor de 10 días.

### Programa gratuito para personas de bajos recursos

El Programa de Voluntarios de Asistencia Tributaria (VITA, por su sigla en inglés) ofrece asistencia tributaria a contribuyentes de bajos y moderados ingresos, generalmente aquellos que ganan \$49,000 o menos y que por alguna razón no pueden preparar sus declaraciones de impuestos por su cuenta.

VITA cuenta con voluntarios en organizaciones comunitarias a lo largo del país que ayudan a los contribuyentes a preparar su declaración de impuestos en varios idiomas, incluyendo español.

La mejor manera de localizar un centro VITA es llamar al 1-800-906-9887.

### Programa gratuito para personas de la tercera edad

El IRS cuenta con dos programas para personas mayores de 60 años. El Programa de Asesoría Tributaria para las Personas de la Tercera Edad (TCE por su sigla en inglés) consiste en una alianza entre el IRS y organizaciones comunitarias que ofrecen asistencia tributaria a personas de la tercera edad. Para localizar un centro del programa TCE se debe llamar al 1-800-829-1040 y seguir las indicaciones para recibir atención en español.

El segundo es un programa establecido en conjunto con AARP (pág. 72). Esta organización cuenta con más de 7,000 centros de asistencia a lo largo del país con personal capacitado en las necesidades de las personas de la tercera edad. Para localizar un centro de asistencia del AARP se debe llamar al 1-888-227-7669.

de autos, tarjetas de crédito, préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda y otros productos bancarios, visite [www.bankrate.com](http://www.bankrate.com) (en inglés).

La Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito lo protege al hacer tratos con entidades que suelen ofrecer crédito, incluyendo bancos, compañías financieras, tiendas, compañías de tarjetas de

crédito y cooperativas de crédito. Cuando usted solicita un crédito, el acreedor no puede:

- Preguntar sobre o tomar en cuenta su sexo, raza, país de origen o religión.
- Preguntar sobre su estado civil o sobre su cónyuge, a menos que usted solicite una cuenta conjunta, dependa de los ingresos de su cónyuge o viva en un estado donde los bienes de cada uno de los cónyuges pertenezcan a ambos (Arizona, California, Idaho, Luisiana, Nevada, Nuevo México, Texas y Washington).
- Preguntar sobre sus planes en cuanto a tener o criar hijos.
- Negarse a tomar en cuenta los ingresos por asistencia social o por pensión alimentaria recibida con regularidad.
- Negarse a considerar sus ingresos debido a su sexo o estado civil o porque provengan de un empleo de tiempo parcial o beneficios por jubilación.

Usted tiene derecho a:

- Que en el crédito figure su nombre completo, su nombre de pila y el apellido de su cónyuge o su nombre de pila y un apellido combinado.
- Tener un garante diferente de su cónyuge, si fuera necesario.
- Mantener su propia cuenta, luego de haber cambiado su nombre o estado civil, o de haberse jubilado, a menos que el acreedor pruebe que usted no está en condiciones de pagar o no tiene intenciones de hacerlo.
- Saber el motivo por el cual su solicitud de crédito fue rechazada. El acreedor deberá explicarle los motivos específicos del rechazo o decirle que usted tiene derecho a saberlos, si lo solicita dentro de los 60 días posteriores al rechazo.
- Tener cuentas conjuntas con su cónyuge, que sean reportadas con ambos nombres.
- Saber cuánto le costará el préstamo.

Para información adicional sobre créditos, consulte “Cómo comprar una vivienda” (pág. 61) y “Autos” (pág. 8) o visite el sitio web [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito). También puede contactar al Centro de Asesoría de Vivienda del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (línea gratuita 1-800-569-4287, para español presione el 2) y a la Comisión Federal de Comercio (pág. 77).

### Cómo elegir una tarjeta de crédito

Lo más probable es que usted haya recibido por correo ofertas de tarjetas de crédito “preaprobadas”. Examine cuidadosamente las letras pequeñas antes de aceptar cualquier oferta de tarjeta de crédito o débito. Busque:

- **La tasa de interés anual (APR).** Si la tasa de interés fuera variable, ¿cómo se determinaría y cuándo podría variar?
- **La tasa periódica.** Se trata de la tasa de interés utilizada para calcular los gastos de financiamiento sobre su saldo en cada período de facturación.
- **La cuota de membresía anual.** Mientras que algunas tarjetas no cobran cuota anual, otras le cobrarán una cantidad cada año por ser titular de la tarjeta de crédito.
- **El período de gracia.** Se trata de la cantidad de días de los que usted dispone para pagar la cuenta, antes de comenzar a correr los cargos por financiamiento. Sin dicho período, es posible que usted deba pagar intereses desde el día en que use la tarjeta o desde el ingreso de la compra a su cuenta.
- **Los cargos por financiamiento.** La mayoría de las entidades crediticias calculan los gastos de financiamiento utilizando el saldo promedio diario, el cual corresponde al promedio de los saldos diarios, según el ciclo de facturación. Busque ofertas que utilicen un saldo ajustado, lo que resta su pago mensual de su saldo inicial. Este método generalmente tiene los cargos por financiamiento más bajos. Evite aquellas ofertas que utilicen el saldo previo para calcular lo que usted adeuda, ya que este método es el que tiene los cargos por financiamiento más altos. Tampoco olvide verificar si existe un cargo mínimo por financiamiento.
- **Otros cargos.** Averigüe si se cobran cargos especiales por adelantos de efectivo, por pagos fuera de término o por sobrepasar el límite de crédito. Algunas compañías cobran un cargo mensual, sea que usted use o no su tarjeta.

La Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargo obliga a las compañías emisoras de tarjetas de crédito y de débito a incluir esta información en las solicitudes de crédito. La Comisión Federal de Comercio (pág. 77) ofrece una amplia gama de publicaciones gratuitas sobre crédito y derechos de los consumidores en [www.ftc.gov/bcp/menus/consumer/credit\\_es.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/menus/consumer/credit_es.shtm). La Reserva Federal (pág. 83) también ofrece información variada en español sobre tarjetas de crédito en su sitio web [www.federalreserve.gov/spanol.htm](http://www.federalreserve.gov/spanol.htm).

### Protección legal para los consumidores de tarjetas de crédito

La Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito (CARD, por su sigla en inglés) introdujo grandes cambios para proteger a los consumidores. Entre otras cosas, su compañía

de tarjeta de crédito deben cumplir las siguientes reglas:

### Cargos

- En la mayoría de los casos deben enviarle una notificación 45 días antes de cambiar su tasa de interés o cobrar cargos adicionales.
- Deben darle la opción de rechazar un aumento en la tasa de interés o en los cargos adicionales, pero tenga en cuenta que la compañía puede cerrar su cuenta si usted rechaza el aumento y exigir un pago mensual más elevado.
- No se puede cobrar un cargo mayor a \$25 por pagar atrasado, sin importar la cantidad que usted debe, a menos que uno de sus últimos seis pagos haya estado atrasado o la compañía que emite la tarjeta de crédito pueda justificar una tasa más elevada debido al costo de los pagos atrasados.
- No se puede cobrar un cargo por pagar atrasado que sea mayor al pago mínimo de la tarjeta.
- No se puede cobrar un cargo por inactividad si no usa su tarjeta.
- No se puede cobrar más de un cargo por un solo pago atrasado o cualquier otra violación de su contrato de titular de la tarjeta.
- No se puede cobrar un cargo por exceder el límite del costo por transacción a menos que usted acepte por adelantado que desea permitir que las transacciones se excedan al límite de su tarjeta. Si la compañía que emite la tarjeta de crédito permite la operación sin su aprobación previa, no le podrá cobrar el cargo.
- Si usted ha optado por permitir transacciones que superen el límite de su crédito, no se le puede imponer más de un cargo por superar el límite de su crédito por ciclo de facturación. Usted puede revocar su aprobación en cualquier momento.
- No se puede imponer cargos anuales, cargos por solicitud o cargos que suman más del 25% de su límite de crédito inicial. Esto no se aplica a los cargos por pagos atrasados u otras sanciones.

### ¡ATENCIÓN!

#### CUIDADO CON LAS OFERTAS DE SALTARSE UN PAGO

Si su entidad crediticia le ofrece saltarse un pago mensual de su crédito sin aplicarle multas, no le está haciendo ningún favor ya que todavía deberá pagar los gastos de financiamiento sobre el saldo que adeuda. Además, probablemente se sigan acumulando intereses sobre compras realizadas luego de la fecha de vencimiento del pago que usted se saltó.



Infórmese en detalle

## CÓMO SALIR DE DEUDAS Y EVITAR EL FRAUDE

Cada año más de un millón y medio de personas se declaran en bancarota. Muchas personas se atrasan en sus deudas porque pierden sus empleos, sufren alguna enfermedad a largo plazo o porque no supieron administrar sus finanzas personales.

Uno no tiene que estar cerca de declararse en bancarota para reconocer que las finanzas del hogar no van por buen camino. Estas son algunas de las señales de que un consumidor tiene demasiada deuda:

- Hace pagos tardíos con frecuencia
- Está cerca del límite en sus tarjetas de crédito
- Usa una tarjeta de crédito para hacer pagos en otra tarjeta
- Le cuesta trabajo ahorrar dinero
- Se le ha negado una solicitud de crédito

Para salir de deudas y mejorar las finanzas se recomienda hacer un análisis de los ingresos y gastos del hogar. Para hacer esto se aconseja:

- **Hacer un presupuesto** y mantenerse dentro de los límites
- **Determinar la deuda** total y por cada acreedor, los pagos mensuales, intereses y fechas de pago
- **Organizar por prioridad el pago de deudas y gastos**, dándole prioridad a obligaciones como la hipoteca, la renta y los gastos de la casa como la luz y el agua
- **Hacer un plan de pago** para cada acreedor y determinar cuánto tiempo será necesario para liquidar las deudas. Por ley los estados de cuenta deben incluir información sobre cuánto tiempo tomará pagar el saldo pendiente en las tarjetas.
- **No incurrir en deuda adicional**

En los casos en donde la deuda excede la capacidad del consumidor de pagarla se recomienda el uso de asesores financieros. Las compañías de asesoramiento de crédito ofrecen varios servicios, como talleres de administración de dinero, consejos para administrar las deudas, creación de un presupuesto y servicios para negociar deudas con acreedores.

Aunque muchas de estas compañías son organizaciones sin fines de lucro, algunas podrían cobrar tarifas elevadas por sus servicios e incluso otras no siempre cumplen con lo que prometen. Para escoger una compañía de asesoramiento de crédito se recomienda:

- Elegir una organización que ofrezca varios servicios de administración de deudas
- Evitar el trato con organizaciones que cobran por solo dar información. Lo ideal es solicitar una cotización por adelantado y por escrito, por los servicios ofrecidos
- No contratar a compañías que le piden a sus clientes que dejen de hacer pagos o que no se comuniquen con los acreedores.

## Pagos

- Tienen que decirle cuánto tiempo se tardará en pagar su saldo si realiza solo los pagos mínimos.
- Se debe entregar o enviar por correo la cuenta de la tarjeta de crédito por lo menos 21 días antes de la fecha límite de pago.
- Su pago se debe aplicar primero al saldo con mayor tasa de interés, si más de una tasa se aplica a su cuenta.

## Tasas de Interés

- No se puede aumentar la tasa de interés durante los primeros 12 meses después de que abrió una cuenta a menos que: tenga una tasa de interés variable o una tasa de introducción; se ha atrasado más de 60 días en el pago de su factura; o ha acordado un plan de pagos y no lo ha cumplido.
- No se puede cobrar tasas de interés más altas para las compras que haya realizado antes de recibir la notificación de la nueva tasa.
- No se puede usar el método de facturación de doble ciclo para calcular los intereses. Solo se puede cobrar intereses sobre los saldos dentro del ciclo de facturación actual.
- No se puede aumentar su tasa de porcentaje anual (APR) sin explicarle por qué se lo está haciendo. Si la compañía que ha emitido su tarjeta de crédito aumenta su tasa APR, generalmente debe volver a evaluar el incremento de la tasa de interés cada seis meses. En algunas circunstancias, puede que tenga que reducir la tasa de interés después de la evaluación.

Asimismo, las compañías que emiten tarjetas de crédito solo pueden ofrecer una tarjeta de crédito a los consumidores menores de 21 años si estos pueden demostrar que son capaces de hacer los pagos o tienen un aval de la tarjeta.

Para obtener más información acerca de la Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito, visite [www.federalreserve.gov/consumerinfo/wyntk\\_creditcardrules\\_sp.htm](http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/wyntk_creditcardrules_sp.htm).

## Cómo presentar una queja

Para presentar una queja sobre un problema con la compañía de su tarjeta de crédito, comuníquese primero con la compañía e intente resolver el problema. Si no puede solucionar dicho problema, pregunte por el nombre, dirección y número de teléfono de su agencia reguladora. Consulte el cuadro en la pág. 35 para determinar cuál es la agencia reguladora a nivel estatal o federal más adecuada para contactar.

Para presentar una queja sobre una agencia de crédito, una tienda por departamentos u otra institución financiera asegurada por la

Corporación Federal de Seguro de Depósitos, comuníquese con el Centro de Respuesta al Consumidor (pág. 78). También puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio (pág. 77) por Internet en [www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer\\_HomeES.htm](http://www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer_HomeES.htm). Haga clic en “el formulario de reclamación”.

### Cómo disputar cargos

La Ley de Facturación Justa de Crédito le da el derecho a disputar cargos que aparecen en su tarjeta de crédito que no fueron hechos por usted, están incorrectos o son por bienes o servicios que usted no recibió.

- Envíe una carta al acreedor dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se emitió la factura que contiene el cargo que desea disputar.
- Incluya su nombre, el número de su cuenta, la fecha y la cantidad del cargo en disputa, así como una explicación de por qué está usted disputando el cargo.
- Para asegurarse de que es recibida, envíe su carta por correo certificado y solicite se acuse recibo.
- El acreedor o emisor de la tarjeta debe acusar recibo de su carta por escrito dentro de los 30 días de haberla recibido y realizar una investigación dentro de 90 días. Usted no tiene que pagar la cantidad en disputa durante la investigación.
- Si hubo un error, el acreedor debe acreditar su cuenta y eliminar cualquier multa o costo asociado.
- Si la factura está correcta, usted debe ser notificado por escrito qué debe y por qué. Usted debe pagar lo adeudado y cualquier cargo financiero asociado.

Si no está de acuerdo con la decisión del acreedor, envíe su apelación a la Oficina del Contralor de la Moneda (pág. 82).

### Informes de crédito

Un informe de crédito clasifica su solvencia y contiene información sobre su trabajo y lugar de residencia, así como la manera en que paga sus cuentas y si ha sido demandado, arrestado o se ha declarado en bancarrota. Las agencias de informe de crédito recopilan estos datos y se los venden a acreedores, empleadores y aseguradores, entre otros. Las tres mayores agencias de informe de crédito son: Equifax: 1-800-685-1111 o [www.equifax.com](http://www.equifax.com) (en inglés). Para colocar una alerta de fraude: 1-888-766-0008. Experian: 1-888-397-3742 o [www.experian.com](http://www.experian.com) (en inglés). Para colocar una alerta de fraude: 1-888-397-3742. TransUnion: 1-800-916-8800 o [www.transunion.com](http://www.transunion.com) (en inglés). Para colocar una alerta de: 1-800-680-7289.

### FICO

La información en su informe de crédito se utiliza para calcular su puntuación de crédito FICO, un número generalmente entre 300 y 850 que indica el nivel de riesgo que usted representa como prestatario. Cuanto mayor sea la puntuación que usted obtenga, menor será el riesgo que represente para los acreedores. Los informes de crédito gratuitos no contienen su puntuación FICO. Si usted está dispuesto a pagar para conocer su puntuación FICO, visite el sitio web [espanol.myfico.com](http://espanol.myfico.com). Los informes de crédito gratuito no contienen su puntuación de crédito, pero usted puede pagar para obtenerlo cuando solicita su informe de crédito anual a través de [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com).

### Consejos para obtener un mejor puntaje de crédito

- Pague sus cuentas a tiempo. Las cobranzas y los pagos en mora afectan negativamente su puntaje.
- Mantenga bajos sus saldos de cuentas de tarjeta de crédito y otros créditos renovables. Las deudas altas pendientes de pago disminuyen su puntaje de crédito.
- Solicite y abra créditos nuevos solamente si es necesario. No abra una cuenta solo para obtener un mejor crédito ya que es probable que no incremente su puntaje.
- Pague la totalidad de su crédito en lugar de solo cambiar de otro acreedor. Adeudar una cantidad igual, pero con menos cuentas abiertas puede disminuir su puntaje.
- Desconfíe de ofertas para mejorar su puntaje de crédito. No existe una forma fácil o inmediata de hacerlo. Para mejorar su historial de crédito, se necesita tiempo.

### Información negativa en su informe de crédito

La información negativa relacionada con su uso del crédito puede permanecer en su informe de crédito por siete años. La información sobre bancarrota puede permanecer por 10 años; la

## INFORMES DE CRÉDITO GRATUITOS

Usted puede solicitar un reporte de crédito gratis cada año de las tres principales agencias de informe de crédito: Equifax, Experian y Transunion.

Una buena estrategia es solicitar uno de los reportes a la vez, cada cuatro meses, para así poder monitorear su crédito a lo largo del año sin tener que pagar por el reporte. (Si usted contacta con los agencias directamente le cobrarán por el servicio). Para solicitar su reporte gratuito, vaya a [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) (en inglés) o llame al 1-877-322-8228.

## PRÉSTAMO DE DÍA DE PAGO Y PRÉSTAMO ANTICIPADO AL REEMBOLSO DE IMPUESTOS

Los préstamos de día de pago son ilegales en algunos estados. Algunos cambios recientes en las leyes han hecho que los préstamos de día de pago sean ilegales para quienes sirven en las Fuerzas Armadas. Con un típico préstamo de día de pago, usted podría emitir un cheque particular por \$115 para recibir un préstamo de \$100 por dos semanas, hasta el día de pago. En este ejemplo, la tasa de interés anual ¡es del 390 por ciento! Si usted puede pagar este préstamo rápidamente puede que no parezca un mal negocio. Pero si usted no puede pagar con rapidez, ese préstamo relativamente pequeño puede convertirse en una gran deuda. A una tasa de interés del 390 por ciento, un préstamo de \$100 puede convertirse en \$490 en un año y en \$2,401 en dos años.

Otra manera altamente costosa de conseguir dinero es solicitar un préstamo anticipado al reembolso de impuestos. Este tipo de crédito le permite obtener un anticipo sobre el reembolso que usted espera recibir de sus impuestos. Se han reportado casos de tasas de interés anual de hasta un 774 por ciento. Si usted anda corto de efectivo, evite ambas formas de préstamo y solicite más tiempo para pagar una factura o busque un préstamo tradicional. Es probable que hasta un adelanto de efectivo de su tarjeta de crédito le cueste menos.

información sobre embargos por impuestos impagos 15 años. La información sobre una demanda o sentencia en su contra que no haya sido cancelada puede permanecer en el informe durante siete años o hasta que caduque la ley de prescripción (el período que sea mayor). Los nombres de las empresas que hayan solicitado su informe de crédito permanecen por dos años.

Si alguien le negara crédito, vivienda, seguro o empleo a consecuencia de un informe de crédito negativo, deberá darle a usted el nombre, domicilio y número telefónico de la agencia que le proporcionó dicho informe. Si una compañía le niega un crédito basándose en la información del informe de crédito, según la Ley de Informes de Crédito Justos (FCAR, por su sigla en inglés), usted tiene derecho a solicitar un informe gratuito dentro de los 60 días posteriores. Si en su informe de crédito aparece información inexacta:

- Comuníquese tanto con la agencia de información de crédito como con la compañía que le suministró la información a la agencia.
- Notifique a la agencia de informe de crédito por escrito la información que usted considera que es inexacta.

Según la Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, el proveedor de dicha información deberá investigar y notificar los resultados a la agencia

de informe de crédito. Si se llega a la conclusión de que la información es incorrecta, el proveedor deberá notificar a todas las agencias de informe de crédito que operan a nivel nacional para que su expediente sea corregido. Si la investigación no resuelve su problema, solicite que su declaración sobre la disputa sea incluida en su expediente. Cada vez que la agencia reporte la información negativa, deberá incluir una notificación sobre su disputa.

Si la información negativa es correcta, solamente el tiempo, mucho esfuerzo y un plan de pago personalizado de su deuda podrán mejorar su informe de crédito. Existen compañías de reparación de crédito que prometen eliminar su mal crédito a cambio de una suma considerable. No crea lo que le dicen.

Según la Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, las compañías de reparación de crédito no pueden exigirle que usted pague hasta que estas no hayan concluido los servicios acordados. Asimismo, estas deberán darle:

- Un ejemplar del manual “Derechos Crediticios de los Consumidores Bajo la Ley Estatal y Federal” antes de que usted firme un contrato
- Un contrato por escrito en el que se detallan sus derechos y obligaciones
- Tres días para anular sin tener que pagar ningún tipo de honorarios

Algunas compañías de reparación de crédito prometen ayudarlo a establecer una identidad crediticia totalmente nueva. Tenga en cuenta que usted puede ser acusado de fraude si utiliza el correo o el teléfono para solicitar crédito suministrando información falsa. También constituye un delito federal mentir en una solicitud de préstamo o de crédito, suministrar un número de Seguro Social falso u obtener de manera fraudulenta un Número de Identificación de Empleador del Servicio de Impuestos Internos.

Si usted ha perdido dinero a consecuencia de haber sido engañado por una compañía de reparación de crédito, diríjase a su oficina estatal o local de protección al consumidor o a la Comisión Federal de Comercio (pág. 77).

### Cobro de deudas

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas se aplica a quienes, en nombre de los acreedores, se dedican a cobrar deudas personales y familiares por préstamos para la compra de autos, hipotecas, cuentas de crédito y dinero adeudado por facturas médicas. Un cobrador de deudas es alguien que ha sido contratado para cobrar el dinero que usted adeuda.

Luego de que el cobrador se haya puesto en

contacto con usted por primera vez, este tiene cinco días para enviarle una notificación indicando el nombre del acreedor, la cantidad de la deuda y lo que debe hacer usted si considera que no adeuda tal dinero.

Si usted adeuda el dinero o parte de este, comuníquese con el acreedor para acordar el pago.

Si usted considera que no adeuda el dinero, comuníquese con el acreedor por escrito y envíe una copia a la agencia de cobro junto con una carta en la que solicite que no lo contacten más. Un cobrador de deudas no podrá:

- Comunicarse con usted en horas poco razonables, como por ejemplo, antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., a menos que usted esté de acuerdo.
- Comunicarse con usted en su trabajo, si usted ya le ha indicado que su empleador no le permite ese tipo de situaciones.
- Comunicarse con usted con posterioridad al envío de la carta en que usted solicitó que no lo contacten, excepto para notificarle que el cobrador o acreedor tiene planes de llevar a cabo una medida específica.
- Comunicarse con sus amigos, familiares, con su empleador u otros, excepto para averiguar su domicilio y lugar de trabajo.
- Hostigarlo con amenazas de perjudicarlo, mediante lenguaje grosero o con reiteradas llamadas telefónicas.
- Anunciarle falsamente que usted será arrestado.
- Amenazarlo con deducir dinero de su salario o demandarlo, a menos que la agencia de cobro o el acreedor considere proceder de tal forma, y que esto sea legal.

Para presentar una queja, comuníquese con su agencia estatal o local de protección al consumidor o con la Comisión Federal de Comercio (pág. 77).

### Deudas fuera de control

Existen servicios de asesoramiento destinados a ayudar a quienes necesitan presupuestar y pagar sus cuentas. Entre las instituciones que ofrecen asesoramiento de crédito, gratuito o a bajo costo, se encuentran las cooperativas de crédito avaladas federalmente, las oficinas de extensión cooperativa, centros de servicio a familias de personal militar y organizaciones religiosas.

Las agencias locales sin fines de lucro que ofrecen programas educativos sobre el manejo de dinero y ayuda en el desarrollo de planes de pagos de deudas operan bajo el nombre de Servicio de Asesoría al Consumidor en Materia Crediticia

y son miembros de la Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito. Llame al 1-800-682-9832 para ayuda en español o visite [espanol.nfcc.org](http://espanol.nfcc.org).

Por lo general, una compañía que brinda servicio de asesoramiento negociará pagos más bajos con sus acreedores y luego hará los pagos utilizando el dinero que usted le enviará mensualmente.

El costo del establecimiento de este plan de administración de deudas no corre por cuenta de usted, sino por cuenta del acreedor. Para encontrar la mejor compañía de asesoramiento en su caso, haga las siguientes preguntas:

- **¿Qué servicios ofrecen?** Busque una organización que ofrezca asesoramiento sobre presupuesto y clases sobre administración de dinero, así como un plan de administración de deudas.
- **¿Brindan información gratuita?** No utilice los servicios de organizaciones que cobran por brindar información o que primero le pidan muchos detalles sobre su problema.
- **¿Cuáles son sus honorarios?** ¿Tienen honorarios establecidos? Por lo general, un

### ¡ATENCIÓN!

#### CUIDADO CON LAS ESTAFAS DE REPARACIÓN DE CRÉDITO

Tenga mucho cuidado antes de firmar un contrato de reparación de crédito. Muchos de los servicios prometidos son ilegales o podría hacerlos usted mismo sin costo alguno. Antes de contratar cualquiera de estas compañías, tenga en cuenta estos consejos:

- Una compañía de reparación de crédito debe darle una copia de "Derechos Crediticios de los Consumidores Bajo la Ley Estatal y Federal" antes de que usted firme un contrato.
- La compañía no puede realizar ningún servicio hasta que usted haya firmado un contrato y completado un período de espera de tres días, durante el cual usted puede cancelar el contrato sin costo alguno.
- La Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito no permite que se le cobre hasta que hayan completado todos los servicios prometidos,
- Es ilegal borrar información negativa puntual y precisa que aparece en su historial de crédito.
- Cualquier sugerencia de crear un historial de crédito nuevo (una maniobra llamada segregación de archivo) pidiendo un Número de Identificación Patronal al Servicio de Impuestos Internos es también ilegal.
- Usted mismo puede trabajar para solucionar sus problemas de crédito pidiendo una copia gratis de su informe de crédito a [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) (en inglés) y trabajando con sus acreedores para corregir la información incorrecta.

honorario medio es de \$10. Si usted paga mucho más que eso, tal vez le estén tendiendo una trampa.

- **¿Cómo funcionará el plan de administración de la deuda?** ¿Qué deudas pueden ser incluidas en el plan? ¿Recibiré informes periódicos en mis cuentas?
- **Pregunte si el asesor puede lograr que sus acreedores bajen o eliminen los intereses y cargos de su deuda.** Si le responden afirmativamente, verifíquelo con sus acreedores.
- **Pregunte qué sucedería si usted no pudiera hacer los pagos.** Si una organización le responde que no lo ayudará porque usted no les puede pagar, busque ayuda en otro lugar.
- **¿Lo ayudará su asesor a evitar problemas futuros?** Obtener un plan para evitar la acumulación de deudas en el futuro es tan importante como resolver el problema de la deuda inmediata.
- **Solicite un contrato.** Todas las promesas verbales deberán figurar por escrito antes de que usted realice cualquier pago.
- **¿Están acreditados o certificados sus asesores?** Las agencias legítimas de asesoramiento de crédito están afiliadas a la Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito o a la Asociación de Agencias Independientes de Asesoramiento sobre Créditos al Consumidor.

Consulte los registros de quejas de su oficina local de protección al consumidor (pág. 83) y de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84) para comprobar si se han presentado quejas contra la compañía en cuestión.

### **Bancarrotas personal**

Por lo general, declarar la quiebra debe ser considerado como un último recurso para saldar deudas porque los resultados son duraderos y de mayor alcance. La Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor de 2005 estableció reglas más estrictas para los

consumidores y abogados.

El proceso para declarar la quiebra es ahora más difícil para los deudores:

- Los deudores deben presentar más documentos, incluso declaraciones detalladas del ingreso neto mensual, prueba de ingreso (recibos de pago) de los últimos 60 días y declaraciones de impuestos del año anterior (cuatro años para el Capítulo 13).
- Para saldar las deudas, los deudores deben recibir asesoramiento de crédito antes de declararse en quiebra y un curso educativo posterior.
- Los deudores deben afrontar cargos más altos para declararse en quiebra, además de los cargos por el asesoramiento de crédito y el curso educativo.
- La solicitud y el proceso de quiebra son más complicados, por lo que resulta muy difícil declararla sin la ayuda de un abogado.

El proceso para declarar la quiebra es ahora más difícil para los abogados:

- La firma de un abogado en una solicitud certifica que el abogado ha realizado una investigación razonable de las circunstancias que dieron origen a la solicitud.
- Los abogados deben revisar cuidadosamente documentos tales como las declaraciones de impuestos y los recibos de pago, además de solicitar informes de crédito a los clientes.
- Los abogados podrían ser sancionados si cometen errores en el proceso.

## **PRÉSTAMOS**

### **Préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda**

Antes de tomar un préstamo sobre el valor acumulado de la vivienda, piénselo cuidadosamente ya que, aunque este tipo de préstamo puede permitirle deducir impuestos (lo que otros préstamos no le permitirían), reduce el valor acumulado de su vivienda y, si usted no cumple con los pagos, podría perder la casa.

Los préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda pueden ser: una línea de crédito renovable automáticamente o un préstamo único y limitado. El crédito renovable automáticamente le permite determinar cuándo y cuán a menudo puede tomar préstamos sobre el valor acumulado de su vivienda. Con un préstamo limitado, usted recibe una suma global para un fin determinado, como por ejemplo, para realizar remodelaciones o para sus estudios. Solicite primero este tipo de préstamo a través de su banco o una cooperativa de crédito. Es probable que estos préstamos le

## **PROTECCIÓN FINANCIERA AL CONSUMIDOR**

La Oficina de Protección Financiera al Consumidor (CFPB, por su sigla en inglés) es una nueva agencia que abrió sus puertas en 2011. Su misión es establecer reglas claras para los bancos, compañías hipotecarias, prestamistas de día de pago, prestamistas de tarjetas de crédito y otras empresas que ofrecen servicios financieros. La agencia también ayuda directamente a los consumidores, proporcionándoles materiales educativos y aceptando quejas sobre tarjetas de crédito. Para obtener más información, visite [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov) (en inglés) o llame a la línea de información en español al 855-411-2372.

cuesten menos que en una compañía financiera. Consulte la sección “Vivienda” (pág. 60) para obtener información útil sobre la compra, arrendamiento o reparación de una casa.

### Préstamos a plazos

Antes de firmar un contrato de préstamo para comprar vivienda, vehículo o cualquier otro artículo importante, asegúrese de comprender bien todas las cláusulas y condiciones impuestas por la entidad crediticia, que incluyen:

- La cantidad exacta del préstamo
- Las cantidades y fechas de vencimiento de los plazos de pago
- La suma total de financiamiento, es decir, la cantidad total de intereses y cargos que deberá pagar para obtener el préstamo
- La tasa de interés anual, que es la tasa de interés que usted habrá pagado al término del préstamo
- Recargos por pagos atrasados
- Las acciones que puede tomar la entidad crediticia si usted no puede reembolsar el préstamo
- Sanciones por el reembolso anticipado del préstamo

Afortunadamente, la Ley de Veracidad en Préstamos obliga a las entidades crediticias a proporcionar esta información para que usted pueda comparar las distintas ofertas.

## INVERSIONES

### Consejos para invertir

Si usted ya ha pagado el saldo de su tarjeta de crédito y tiene una meta financiera en mente, como ahorrar para su retiro, pagar para la universidad o comprarse una casa nueva, entonces le corresponde ponerse a hacer la tarea y averiguar cómo invertir su dinero. Actualmente, los inversionistas disponen de una amplia variedad de opciones: acciones, bonos, fondos comunes de inversión, valores del Tesoro (incluyendo bonos de ahorro), productos básicos, contratos de futuros sobre productos básicos, compañías de inversiones en bienes raíces, anualidades variables y muchas más. Usted debe investigar antes de invertir y recuerde que cada inversión tiene algún grado de riesgo. Si la inversión llegara a fracasar, estos valores no están asegurados por el Gobierno federal, incluso si usted los adquiere por medio de un banco o de una unión crediticia que ofrezca cuentas de ahorro aseguradas por el Gobierno federal. Antes de invertir, asegúrese de tener respuestas para todas estas preguntas:

- **¿Qué tan rápido puede recuperar su dinero?**  
Las acciones, los bonos y los títulos en los fondos

comunes de inversión generalmente pueden ser vendidos en cualquier momento, pero no hay garantía alguna de que pueda recuperar todo lo que pagó por ellos. Otras inversiones, como las de sociedades limitadas, suelen restringir las posibilidades de hacer efectivas sus participaciones.

- **¿Qué ganancia puede esperar de su inversión?** Mientras que los bonos suelen prometer un rendimiento fijo, las ganancias en la mayoría de los demás valores suben y bajan a medida que el mercado cambia. Tenga en cuenta también que el simple hecho de que una inversión haya tenido éxito en el pasado no garantiza que lo tendrá en el futuro.
- **¿Qué tipo de ganancias puede esperar?** ¿Obtendrá las ganancias en forma de intereses, dividendos o rentas? Algunas inversiones, tales como las acciones y los bienes raíces, tienen el potencial de generar ganancias y crecimiento en el valor. ¿Cuál es el potencial de ganancias a través del tiempo?
- **¿Cuánto riesgo hay asociado a su inversión?** En cualquier inversión, siempre existe el riesgo de no recuperar su capital o las ganancias prometidas. Por lo general, existe una relación entre riesgo y ganancia. Mientras mayor sea el potencial de ganancias, mayor será el riesgo. El Gobierno federal asegura las cuentas de ahorro bancarias y respalda los valores del Tesoro de los Estados Unidos, incluyendo los bonos de ahorro. Vea la pág. 35 para más información sobre las agencias que regulan las instituciones financieras o comuníquese con la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (pág. 78). Las demás opciones de inversión no están protegidas.
- **¿Están diversificadas sus inversiones?** Algunas inversiones se desempeñan mejor que otras en ciertas situaciones. Por ejemplo, al subir las tasas de interés, el precio de los bonos tiende a bajar. Una industria puede atravesar dificultades, mientras que otra prospera. Colocar su dinero en diversas opciones de inversión puede ayudarlo a reducir los riesgos.
- **¿Tienen ventajas impositivas ciertas inversiones?** Los Bonos de Ahorro del Tesoro de los Estados Unidos están exentos de impuestos

### TARJETAS DE CRÉDITO ROBADAS O PERDIDAS

Si sospecha que le han robado o se le ha extraviado una tarjeta de crédito o de débito, llame de inmediato al emisor de la tarjeta. En cuanto denuncia la pérdida o el robo de una tarjeta, ya no tiene responsabilidad adicional por cargos no autorizados. En todo caso, su responsabilidad máxima según las leyes federales es de \$50 por tarjeta.

locales y estatales. Los bonos municipales están exentos del impuesto federal a las ganancias y, a veces, también del impuesto estatal a las ganancias. Para algunos objetivos especiales, como el pago de estudios universitarios y jubilación, existen inversiones con impuestos aplazados que le permiten posponer o incluso eliminar el pago de impuestos a las ganancias.

La Comisión de Bolsa y Valores exige que las compañías públicas den a conocer su información financiera y otros datos necesarios para ayudarlo a tomar decisiones sólidas. Puede encontrar información en [www.sec.gov/edgar.shtml](http://www.sec.gov/edgar.shtml) (en inglés). Usted también puede llamar gratis a la Comisión de Bolsa y Valores al 1-877-732-0330 para obtener material gratuito y alertas de inversión o para saber cómo presentar una queja. La Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera (FINRA, por su sigla en inglés) también ofrece información del mercado actualizada a través de Centro de Datos de Mercado en [www.finra.org/marketdata](http://www.finra.org/marketdata) (en inglés).

Las siguientes compañías evalúan las condiciones financieras de las corporaciones y municipalidades emisoras de bonos. Sus evaluaciones están disponibles en Internet y en numerosas bibliotecas

públicas.

- Standard & Poor's ([www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com), en inglés)
- Moody's Investors Services ([www.moodys.com](http://www.moodys.com), en inglés)

Para informarse sobre las evaluaciones de los fondos comunes de inversión, consulte publicaciones tales como *Kiplinger's Personal Finance*, *Money*, *Consumer Reports*, *Smart Money* y *Worth* (todas en inglés). Si quiere comparar los gastos, visite la herramienta de análisis de costos de la Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera en [www.finra.org](http://www.finra.org).

### Inversión por Internet

Actualmente es posible comprar y vender acciones por Internet utilizando una variedad de corredores de bolsa que cobran bajas tarifas. Sin embargo, el precio de las acciones puede subir o bajar en un instante. Hacer estas transacciones por Internet es fácil y rápido, pero invertir por Internet toma su tiempo. Antes de negociar en la bolsa de valores, tome estas medidas para aprender a limitar sus pérdidas en este impredecible mercado:

- Conozca lo que está comprando
- Entienda por qué está comprando o vendiendo

Tipo de Inversión	¿Qué es?	Nivel de riesgo
Cuenta de jubilación tradicional (IRA, por su sigla en inglés)	El IRA tradicional es un plan de ahorro personal que ofrece ventajas tributarias cuando se ahorra para la jubilación. Las inversiones pueden incluir una variedad de valores. Las contribuciones a la cuenta pueden ser deducibles de los impuestos y lo que gane no paga impuestos hasta que se retire el dinero.	Los niveles de riesgo varían de acuerdo a los valores que conforman el IRA
Cuenta de jubilación Roth (Roth IRA, en inglés)	La cuenta de jubilación Roth es un plan de ahorro personal en el que no se paga impuestos sobre las ganancias. Las inversiones pueden incluir una variedad de valores. Las contribuciones no son deducibles de impuestos.	Los niveles de riesgo varían de acuerdo a los valores que conforman el Roth IRA
Mercado de valores	Fondos de inversión que se invierten en bonos a corto plazo. Usualmente paga más intereses que una cuenta de ahorro pero no tanto como un certificado de depósito.	Bajo riesgo
Bonos y fondos de bonos	También conocidos como títulos de renta fija porque la renta que pagan se fija al momento de la venta. Los bonos y fondos de bonos invierten en obligaciones de deuda de empresas o del Gobierno.	Bajo riesgo
Fondos índice	Inversión en un índice de un mercado determinado, como el S&P 500 o el Russell 2000. Un fondo índice es gestionado de forma pasiva y simplemente refleja el resultado de los bonos o índices de bonos designados.	El nivel de riesgo depende del fondo índice en el que se invierte. Por ejemplo, un fondo índice tiene un riesgo menor que un fondo índice de un mercado internacional emergente.
Acciones	Las acciones representan una parte de una compañía. Cuando el valor de la compañía sube o baja, también lo hace el valor de las acciones.	Mediano a alto riesgo
Fondos de inversión	Inversión en una variedad de valores, que pueden incluir acciones, bonos y/o mercado de valores. Los costos y objetivos varían.	Los niveles de riesgo varían de acuerdo a las inversiones. Lea el prospecto para entender el riesgo

- Esté conciente de lo rápido que cambian las condiciones en los mercados volátiles

Para más información sobre las inversiones por Internet y cómo escoger un corredor, visite el sitio web de la Comisión de Bolsa y Valores ([www.sec.gov/investor/espanol.shtml](http://www.sec.gov/investor/espanol.shtml)).

### Agentes y consejeros financieros

Al seleccionar un agente o asesor de inversiones, investigue tanto su educación e historial profesional como la empresa para la que trabaja. Haga las siguientes preguntas:

- ¿Ha trabajado con personas que están en circunstancias similares a las suyas?
- ¿Tiene licencia del estado en que usted reside? La entidad reguladora de valores de su estado tiene un listado de todas las personas y empresas que están registradas en el estado. Pregunte si la oficina reguladora tiene alguna otra información sobre la trayectoria de la persona en cuestión.
- ¿Ha tenido alguna disputa con entidades reguladoras o recibido quejas serias por parte de inversionistas? Llame a la entidad reguladora de valores de su estado. También puede consultar la base de datos con las medidas disciplinarias mantenida por la Comisión de Bolsa y Valores (pág. 77).
- ¿Cómo se les paga a los agentes y asesores? ¿Por horas, con una tarifa fija o con una comisión que dependa de las inversiones que usted haga? ¿Reciben ellos alguna comisión de la empresa por venderle a usted un producto en particular?
- ¿Cuáles son los gastos de establecimiento y mantenimiento de su cuenta?

La Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía de los Estados Unidos ofrece alertas y asesoramiento a los consumidores en la página en español [www.cftc.gov/ConsumerProtection/FraudAwarenessPrevention/avisoalconsumidor](http://www.cftc.gov/ConsumerProtection/FraudAwarenessPrevention/avisoalconsumidor). La Comisión supervisa el Programa de Reparaciones encargado de resolver disputas entre consumidores y corredores profesionales. A través de este programa se pueden aplicar “procesos de reparación” en contra de aquellos corredores profesionales inscritos en la Comisión que usted considere que han incurrido en violaciones a las disposiciones antifraude o de otro tipo de la Ley de Intercambio de Mercancías. Para solicitar o proporcionar información, así como para presentar una queja, contacte a la Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía (pág. 77).

### Cómo invertir en oro

Muchos expertos financieros recomiendan comprar oro como estrategia para lograr un carter de inversión equilibrada. Algunos sugieren

## ¡ATENCIÓN!

### CUIDADO CON LOS FRAUDES DE INVERSIÓN

Las propuestas engañosas sobre inversiones suelen falsear u omitir datos a fin de promover fantásticas ganancias con poco riesgo. Ninguna inversión está libre de riesgos y una tasa alta de rendimiento implica un riesgo mayor. Antes de invertir, obtenga información impresa como un prospecto o reporte anual.

Tenga cuidado si un vendedor:

- Lo alienta a pedir prestado dinero o a hacer efectivo los fondos de jubilación para invertir.
- Lo presiona para que usted invierta de inmediato.
- Le promete ganancias rápidas.
- Le dice que los documentos de términos y condiciones exigidos por las leyes federales son sólo una formalidad.
- Le dice que ingrese información falsa en su formulario de cuenta.
- Envía materiales con errores ortográficos y de impresión, así como en papel sin membrete.
- No le envía su dinero rápidamente.
- Le ofrece compartir información privilegiada.
- Utiliza palabras como “garantizado”, “rentable”, “oferta limitada” o “tan seguro como un CD”.
- Dice que es una inversión aprobada como fondo de retiro o sugiere tener la aprobación del Servicio de Impuestos Internos.
- Dice que las inversiones en los paraísos fiscales están exentas de impuesto y son confidenciales.

una inversión pequeña porque los valores pueden fluctuar, otros recomiendan inversiones más grandes.

Hay varias maneras de invertir en oro. Las más comunes son lingotes, certificados y monedas. La mayoría de las personas dependen de un asesor o una compañía de inversión que los ayuden a decidir. Si usted está interesado en invertir en oro, asegúrese que la persona o empresa que elija tenga licencia del administrador de valores de su estado (p. 84).

Es importante saber que la moneda de oro en lingote “American Eagle” de la Casa de la Moneda de Estados Unidos ([www.usmint.gov](http://www.usmint.gov), en inglés) es la única moneda de oro garantizada por el Gobierno de los Estados Unidos en términos de pureza, peso y contenido. Se la puede conseguir a través de ciertos bancos, casas de inversión y comerciantes de metales preciosos o de monedas de colección.

Si usted está pensando invertir en oro, obtenga toda la información sobre la inversión y asesórese con un comerciante serio o un consejero

financiero. Tenga en cuenta los siguientes consejos:

- Desconfíe de los avisos publicitarios que prometen inversiones en oro a prueba de riesgos. El precio del oro no es garantizado y puede fluctuar a lo largo del tiempo.
- Siempre compare precios y obtenga cotizaciones de más de un comerciante, banco o casa de inversión. Considere también obtener una valoración independiente.
- Si se trata de una moneda pregunte cuál sería el precio del oro si fuera derretido, ya que ese es el valor de la inversión.
- No le crea a ningún vendedor que le recomienda actuar de inmediato. Este es un método de presión que se utiliza cuando la inversión no es seria.
- Desconfíe de cualquier vendedor que diga que el Gobierno puede confiscar el oro y que por eso es necesario comprar monedas históricas que supuestamente están protegidas ante cualquier confiscación. Se trata de un invento para hacerlo pagar más por monedas de menor valor ya que no hay ninguna ley que diga algo similar.

### Cómo planificar para la jubilación

Toda estrategia de inversiones debe contemplar un plan para la jubilación. El estadounidense promedio vive 20 años como jubilado, pero menos de la mitad de los estadounidenses calcula cuánto necesita ahorrar para sus años de jubilación. Independientemente de su edad, nunca es demasiado temprano o demasiado tarde para empezar a ahorrar.

Generalmente los tres componentes principales de una cartera de jubilación son los beneficios de pensiones, ahorros e inversiones, y el Seguro Social.

Si usted todavía trabaja y su empleador ofrece un plan de jubilación, averigüe cómo funciona. Si su empleador tiene un plan 401(k) y ofrece igualar las aportaciones que usted hace, considere seriamente esta opción de ahorro. Si usted piensa cambiar de trabajo asegúrese de entender cómo esto puede afectar el plan de jubilación que ofrece su empleador y cuáles son sus opciones para mantenerlo. Si usted cambia de empleo antes de que pueda beneficiarse de la totalidad de las aportaciones, podría perder una cantidad significativa del dinero.

Al acercarse a la jubilación, hay muchos factores que debe tener en cuenta. Los expertos advierten que en sus años de jubilación necesitará alrededor del 80 por ciento de su ingreso previo a la jubilación. La cantidad exacta, por supuesto, depende de sus necesidades personales. Por

ejemplo:

- ¿A qué edad piensa usted jubilarse?
- ¿Se jubilará al mismo tiempo su cónyuge o pareja?
- ¿Dónde piensa vivir? ¿Va a mantener su vivienda propia, buscar una de menor tamaño o piensa alquilar?
- ¿Piensa trabajar a tiempo parcial?
- ¿Va a tener el mismo seguro médico que tenía en el trabajo? ¿Cambiará el nivel de cobertura?
- ¿Piensa viajar o buscar un nuevo pasatiempo que puede resultar costoso?
- Si tiene un asesor financiero, hable con él o ella acerca de sus planes.

Para obtener más información visite:

- AARP: [www.aarp.org/espanol](http://www.aarp.org/espanol)
- Consejo Americano de Educación para el Ahorro [www.choosetosave.org/spanish/ballpark/](http://www.choosetosave.org/spanish/ballpark/)
- Departamento de Trabajo: [www.dol.gov/ebsa/contactEBSA/asistenciaalconsumidor.html](http://www.dol.gov/ebsa/contactEBSA/asistenciaalconsumidor.html)
- MyMoney.gov: [www.mymoney.gov/home-es.html](http://www.mymoney.gov/home-es.html)
- Comisión de Bolsa y Valores: [www.sec.gov/investor/espanol.shtml](http://www.sec.gov/investor/espanol.shtml)
- Administración del Seguro Social: [www.socialsecurity.gov/espanol](http://www.socialsecurity.gov/espanol)

## EDUCACIÓN

[www.gobiernousa.gov/Temas/Educacion.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Educacion.shtml)



### UNIVERSITARIA

No hay otra forma de decirlo: la educación universitaria es cara, especialmente si usted o su hijo piensan ir a una universidad privada. El costo depende de la universidad que elija así que, antes de tomar una decisión, pida toda la información financiera y averigüe si tiene la posibilidad de

obtener ayuda financiera o becas.

Una amplia variedad de fuentes ofrece asistencia financiera para estudiantes, entre las que están incluidas el Gobierno federal, los estados, las universidades y los institutos superiores, además de numerosas agencias y organizaciones públicas y privadas. Cualquiera que sea su fuente, todas las formas de asistencia para estudiantes están divididas en cuatro categorías básicas:

- **Subvenciones.** Las donaciones de subvenciones no se devuelven y generalmente se otorgan según la necesidad económica, al menos en parte.

## ¡ATENCIÓN!

### BECAS Y ASISTENCIA FINANCIERA

Las becas y la asistencia financiera no requieren ningún anticipo. Aunque existen algunas empresas legítimas que cobran por ayudarlo a navegar el proceso de solicitud a la universidad y para conseguir asistencia financiera, otras empresas inescrupulosas le pedirán dinero por adelantado y no le ofrecerán ningún resultado a cambio. Algunas señales de advertencia que debe tener en cuenta:

- No se fíe si alguien le ofrece una “garantía de devolución de dinero” por conseguirle una beca. Las compañías inescrupulosas establecen condiciones que hacen imposible obtener el reembolso.
- “Becas secretas”. Si una compañía alega que tiene información privilegiada sobre alguna beca, no lo crea. La información sobre todas las becas está disponible para todo el público. Consulte con un bibliotecario o consejero escolar.
- Algunas empresas dicen a los estudiantes que fueron seleccionados como “finalistas” para recibir una suma de dinero, pero que se requiere un pago por adelantado. No lo crea.
- Si le piden una cuenta corriente del estudiante para “confirmar su elegibilidad” o el número de su tarjeta de crédito para confirmar o reservar una beca, se trata de una estafa.
- Si le piden solo un pago “mensual” o “semanal” relativamente pequeño y luego piden autorización para debitar esa cantidad de su cuenta corriente por un período indeterminado no lo acepte. Los pagos extendidos pueden ser señal de estafa.
- Ofertas no solicitadas. Sea por e-mail, teléfono o por correo, si usted no solicitó la información, ignore la oferta.



Infórmese en detalle

### CONSEJOS PARA SOLICITAR AYUDA FINANCIERA

Lo primero que deben saber los estudiantes sobre la solicitud gratuita de ayuda federal para estudiantes (FAFSA, por su sigla en inglés) es que es gratis. Existen compañías que cobran entre \$75 y \$500, pero no es necesario contratar los servicios de una tercera persona porque la solicitud es fácil de llenar. Además, la solicitud y la ayuda para llenarla se ofrecen en español ([fafsa.ed.gov/es\\_ES/contact.htm](http://fafsa.ed.gov/es_ES/contact.htm)).

Un estudiante puede llenar las 100 preguntas y mandar la FAFSA a partir de enero de cada año si busca matricularse el siguiente año escolar, es decir, en septiembre. Por ejemplo, alguien que está solicitando ayuda financiera para el año escolar 2012-2013 puede presentar su solicitud a partir de enero de 2012.

Pero hay que prestar atención especial a los plazos. Las fechas límites para entregar la solicitud pueden variar porque en muchos casos dependen de los plazos requeridos por el gobierno federal, estatal o incluso las instituciones educativas. Pero hay otra razón para presentarla lo más pronto posible: la ayuda disponible es limitada.

Algunas universidades privadas calculan la ayuda financiera que ofrecerán a un estudiante en base a la FAFSA. Los estudiantes que tardan en presentarla corren el riesgo de que se termine el dinero que tenía designado la escuela.

#### Llenar la solicitud por Internet

El 95% de los estudiantes llenan la solicitud por Internet y hay varias razones para esto:

- **Menos errores:** la solicitud advertirá a los estudiantes si olvidaron llenar una casilla
- **Más eficiencia:** la solicitud digital registra las respuestas y no pregunta cosas que sean irrelevantes para el estudiante. Algunos solicitantes terminan contestando sólo 54 de las 100 preguntas
- **Ayuda en español:** las personas que tienen preguntas pueden activar la función de chat e intercambiar mensajes instantáneos en español con expertos en la FAFSA
- **Mayor rapidez:** el estudiante se ahorra tiempo y dinero comparado al correo tradicional

La versión digital de la solicitud detectará si el estudiante olvidó llenar una casilla, pero no detectará si la persona cometió un error, como escribir información equivocada. Algunos de los errores más comunes son escribir mal la fecha de nacimiento o el Número de Seguro Social.

Puede haber asistencia financiera disponible para estudiantes independientemente de su situación económica. Además, la situación económica de un estudiante puede cambiar y es mejor llenar la solicitud que tener que esperar hasta el siguiente ciclo escolar.

- **Trabajo y estudio.** El programa federal de trabajo y estudio es una fuente de asistencia financiera federal que se utiliza para compensar los costos de la educación. Los estudiantes asisten a la universidad y trabajan para ganar dinero. El dinero no se devuelve.
- **Préstamos.** Son fondos que se toman en préstamo y se deben devolver con intereses. Como regla general, los préstamos para la educación tienen plazos y tasas de interés mucho más favorables que los préstamos tradicionales para consumidores.
- **Becas.** Ofrecidas por universidades, organizaciones locales o comunitarias, instituciones privadas y fideicomisos, las becas no se devuelven y generalmente se otorgan según criterios determinados.

### OFICINA DE AYUDA FEDERAL

La Oficina de Ayuda Federal a Estudiantes (pág. 79) puede responder de forma gratuita todas sus preguntas sobre la asistencia financiera federal. También puede utilizar el sitio de Ayuda Estudiantil en la web ([studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp](http://studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp)) para verificar si se ha procesado su Solicitud Gratuita de Ayuda Federal para Estudiantes (FAFSA, por su sigla en inglés) y para solicitar una copia de su informe de ayuda para estudiantes.

### PLANES DE AHORRO 529

Los planes 529 para la universidad le permiten a los padres ahorrar para la educación de sus hijos sin pagar impuestos sobre ese dinero. Los planes varían en cada estado pero en general existen dos tipos: los planes de ahorro para la universidad y los planes de educación prepagada. Casi todos los estados ofrecen al menos uno de ellos y muchos ambos. Los planes de ahorro para la universidad permiten a los padres destinar los fondos acumulados para pagar los gastos de cualquier universidad. Algunos planes de educación prepagada congelan al precio actual los costos de la educación en las universidades públicas. Para más información sobre los planes de ahorro 529 visite: [www.collegeboard.org/padres/pagar/vision-de-conjunto/35271.html](http://www.collegeboard.org/padres/pagar/vision-de-conjunto/35271.html).

Aunque los planes de ahorro 529 ofrecen muchas ventajas es importante tener en cuenta que, como toda inversión, pueden tener riesgos y no se garantiza que tengan ganancias. Es por eso importante que usted haga las mismas preguntas que haría al hacer otra inversión, tales como cuáles son las tarifas, opciones y restricciones del plan.

## EMPLEO

[www.gobiernousa.gov/Temas/Empleo.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Empleo.shtml)



Existen numerosos sitios web disponibles para la búsqueda de empleo que anuncian posiciones dentro de la industria privada. Muchas compañías ofrecen también maneras de solicitar empleo en Internet, sin embargo, estos sitios web no sustituyen las formas tradicionales y comprobadas de búsqueda de empleo, tales como: tener interacción con otras personas, organizaciones comerciales y asistir a entrevistas.

### AGENCIAS DE EMPLEO

Si usted está buscando empleo es posible que se encuentre con anuncios de agencias de empleo que prometen oportunidades fabulosas. Sin embargo, aunque algunas compañías

### ANTES DE ENVIAR SU SOLICITUD

¿Está usted buscando un trabajo nuevo? Si es así, recuerde que los posibles empleadores no solo van a ver su currículum, sino que también pueden revisar sus perfiles en las redes sociales, blogs, fotos y videos. En 2011, la Comisión Federal de Comercio dictaminó que las empresas de investigación de antecedentes pueden mantener su información hasta siete años. Incluso si usted limpia su perfil, las empresas pueden tener acceso al contenido que usted publicó anteriormente. Es recomendable abundar las precauciones y seguir los siguientes consejos:

- Utilice la configuración de privacidad para controlar quién tiene acceso a su perfil.
- Absténgase de hacer comentarios difamatorios sobre los empleadores actuales o anteriores.
- No haga declaraciones que sean discriminatorias, racistas, ofensivas u obscenas.
- Si lo han etiquetado en una foto o comentario inapropiado, encárguese de quitar la etiqueta.

verdaderamente quieran ayudarlo, otras están más interesadas en su dinero. Tenga cuidado con:

- Las promesas de conseguirle un empleo y un ingreso garantizado.
- Los honorarios por adelantado, incluso cuando se le garantiza que recibirá un reembolso si usted no queda satisfecho.
- Las agencias de empleo con avisos publicitarios que parecen una oferta de trabajo.
- Promociones de trabajos gubernamentales “no publicados anteriormente”. Todos los empleos federales se anuncian al público en inglés en [www.usajobs.gov](http://www.usajobs.gov).

Obtenga una copia del contrato de la agencia de empleos y examínelo cuidadosamente antes de pagar suma alguna. Averigüe en la oficina de protección al consumidor de su estado, así como en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84), si se han presentado quejas contra una compañía en particular.

La Comisión Federal de Comercio demanda a aquellas empresas que, de manera fraudulenta, anuncian posibilidades de trabajo y garantizan empleos. Si tiene alguna queja, póngase en contacto con la Comisión (pág. 77).

## COMPAÑÍAS DE TRABAJO EN CASA

No todas las oportunidades de trabajar en casa cumplen con sus promesas. Algunos esquemas clásicos de “trabajo en casa” son la facturación médica, la preparación de sobres y el ensamblado o trabajo artesanal. Los anuncios de estos negocios dicen: “Forme parte de una de las industrias de crecimiento más rápido de América. ¡Gane miles de dólares por mes en su casa!” Los promotores de programas legítimos de “trabajo en casa” deben informarle, por escrito, de qué se trata el programa que venden. Estas son algunas preguntas que usted puede hacer:

- ¿Qué tareas deberé realizar? Pida al promotor del programa que enumere cada paso del trabajo.
- ¿Me pagarán un salario o me pagarán por comisión?
- ¿Quién me pagará?
- ¿Cuándo recibiré el primer cheque de pago?
- ¿Cuál es el costo total del programa de “trabajo en casa”, incluidos los suministros, el equipo y las cuotas de membresía? ¿Qué obtendré por mi dinero?

Las respuestas a estas preguntas pueden ayudarlo a determinar si un programa de “trabajo en casa” es adecuado para sus circunstancias y si dicho programa es legítimo.

## SUS DERECHOS COMO EMPLEADO

Existen leyes federales que prohíben la discriminación en el empleo por raza, color, religión, sexo u origen nacional. La Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo ([www.eeoc.gov/spanish/](http://www.eeoc.gov/spanish/)) se encarga de hacer cumplir estas leyes. Si usted considera que ha sido víctima de discriminación puede presentar una queja ante la comisión.

La Junta Nacional de Relaciones del Trabajo (JNRT) controla la aplicación de la Ley Nacional de Relaciones del Trabajo que gobierna las relaciones entre las empresas, los sindicatos y los trabajadores. Si usted tiene una pregunta sobre su trabajo o un problema laboral visite el sitio web [www.nlr.gov/publications/espanol.aspx](http://www.nlr.gov/publications/espanol.aspx).

Si usted tiene una pregunta sobre su elegibilidad para trabajar en los Estados Unidos ya sea como trabajador temporal, permanente o para conseguir una autorización de empleo, visite el sitio web del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos ([www.uscis.gov/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es)).

## MERCADEO EN RED

Algunos planes de mercadeo en red son legítimos. Sin embargo, otros son pirámides ilegales. En las pirámides, las comisiones se basan en la cantidad de distribuidores que se recluten. La mayoría de las ventas de productos se hacen a estos distribuidores y no a los consumidores en general. Los artículos y los servicios promocionados, que incluyen desde vitaminas hasta alquileres de vehículos, son solo para hacer que las pirámides parezcan legítimas. La mayoría de las personas acaban sin dinero y sin nada que mostrar excepto los productos caros o los materiales de mercadeo que se vieron obligados a comprar.

Si piensa unirse a lo que aparenta ser un plan legítimo de mercadeo en red, tómese su tiempo para estudiar el plan. Estas son algunas de las preguntas a considerar:

- ¿Cuál es el historial de trayectoria de la empresa?
- ¿Cuántos años de actividad comercial tiene la empresa?
- ¿Qué productos vende?
- ¿Vende productos al público en general?
- ¿Tiene pruebas que confirmen las afirmaciones que hace sobre su producto?
- ¿Tiene el producto un precio competitivo?
- ¿Es probable que el producto atraiga una base grande de clientes?
- ¿Cuánto cuesta unirse al plan?
- ¿Se requiere un mínimo de ventas mensuales para ganar una comisión?

- ¿Deberá usted reclutar distribuidores nuevos para ganar su comisión?

### OPORTUNIDADES DE NEGOCIO A TRAVÉS DE INTERNET

Según la Comisión Federal de Comercio, muchas oportunidades de negocio a través de Internet son estafas que prometen más de lo que pueden cumplir. Las empresas atraen a los aspirantes a empresarios con promesas falsas de obtener muchas ganancias con poco esfuerzo. Algunos consejos para encontrar una oportunidad legítima:

- Analice cuidadosamente la promoción.
- Obtenga las afirmaciones de ganancias por escrito.
- Estudie el documento informativo de la oportunidad de negocio.
- Entrevístese en persona con los compradores anteriores, si es posible, en el lugar donde tienen su negocio.
- Comuníquese con su agencia local de protección al consumidor y la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84), tanto del lugar de residencia del promotor de la oportunidad de negocio como del lugar donde usted vive, para averiguar si hay registros de quejas sin resolver.
- Si la oportunidad de negocio incluye la venta de productos de empresas conocidas, confirme la relación con el departamento legal de la empresa cuyas mercancías se promocionarían.
- Consulte a un abogado, contador u otro asesor comercial antes de realizar un anticipo de dinero o de firmar algún documento.
- Tómese su tiempo. Es probable que los promotores de oportunidades de negocio fraudulentas utilicen tácticas de venta agresivas para inducirlo a comprar. Si la oportunidad de negocio es legítima, seguirá estando disponible cuando usted esté preparado para decidir.

### SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Todo empleado tiene derecho a trabajar en un lugar seguro. Hay leyes estatales y federales para asegurar un lugar de trabajo sin peligros ni riesgo de lesiones.

Cuando usted crea que las condiciones de trabajo son inseguras o insalubres, debe indicarlo a su empleador. Si su empleador no corrige el peligro o si no está de acuerdo con usted sobre la seriedad del peligro, usted puede presentar una queja ante la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional del Departamento del Trabajo (OSHA, por su sigla en inglés). Visite el sitio web en español [www.osha.gov/pls/osha7/eComplaintForm\\_sp.html](http://www.osha.gov/pls/osha7/eComplaintForm_sp.html) o llame a la línea gratuita 1-800-321-6742 (para español presione el 2).

### DESEMPLEO

El Programa de Seguro de Desempleo del Gobierno proporciona beneficios para los trabajadores que han perdido el empleo por causas ajenas a ellos y que cumplen otros requisitos para ser elegibles. Cada estado administra su propio programa siguiendo las directrices federales. Los requisitos de elegibilidad, el monto y la duración de los beneficios varía en cada estado. Para obtener más información, visite [es.benefits.gov/benefits/benefit-details/91](http://es.benefits.gov/benefits/benefit-details/91).

## HISTORIA, LEYES Y DATOS

[www.gobiernousa.gov/Temas/Leyes-Datos-Estadisticas.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Leyes-Datos-Estadisticas.shtml)

Para aprender más sobre temas relacionados a la historia, Gobierno, leyes, derechos, estadísticas y datos generales sobre los Estados Unidos visita esta sección en **GobiernoUSA.gov**, el portal oficial del Gobierno de los Estados Unidos en español.

## INMIGRACIÓN Y CIUDADANÍA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Inmigracion.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Inmigracion.shtml)



Usted mismo puede preparar y presentar su solicitud o petición ante el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS, por su sigla en inglés). Esta agencia tiene un sitio web en español ([www.uscis.gov/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es)) que ofrece información y formularios de inmigración. Si usted considera que necesita ayuda también puede utilizar los servicios de un abogado o de un representante autorizado de una organización de inmigración reconocida por la Junta de Apelaciones de Inmigración (BIA, por su sigla en inglés). Lea la sección “Consejos para escoger un abogado” (pág. 69). Si no tiene

suficiente dinero para obtener ayuda legal, existen algunas opciones de ayuda a bajo costo o gratuitas. Antes de contratar los servicios de un abogado o representante tenga en cuenta lo siguiente:

- El abogado debe tener licencia y cumplir con los reglamentos de los colegios de abogados de los Estados Unidos y no debe estar bajo ninguna orden judicial que restrinja su desempeño como abogado
- El representante autorizado debe trabajar para una organización de inmigración reconocida por la Junta de Apelaciones de Inmigración (BIA, por su sigla en inglés) para ofrecer asesoramiento legal en asuntos migratorios. Los representantes autorizados pueden cobrar o aceptar solamente honorarios muy bajos por sus servicios. Para obtener una lista de representantes acreditados, consulte el sitio web [www.usdoj.gov/eoir/statspub/accreditedreproster.pdf](http://www.usdoj.gov/eoir/statspub/accreditedreproster.pdf) (en inglés).
- La Oficina del Presidente del Juzgado de Inmigración tiene una lista de proveedores de servicios legales gratis para personas con un proceso de inmigración pendiente (visite [www.usdoj.gov/eoir/probono/states.htm](http://www.usdoj.gov/eoir/probono/states.htm), en inglés). Esta es una lista de profesionales y organizaciones legales que representan gratis a los inmigrantes ante los tribunales de inmigración.

### CONSULTORES DE INMIGRACIÓN FRAUDULENTOS

Muchos consultores de inmigración son honestos y pueden prestar un buen servicio a los inmigrantes. Sin embargo, hay ciertas personas que se aprovechan de los inmigrantes. Evite convertirse en víctima del fraude de inmigración. Antes de consultar a alguien sobre asuntos de inmigración y gastar su dinero, tenga en cuenta los siguientes aspectos:

**Ninguna organización privada, ni persona particular que ofrezca ayuda en asuntos de inmigración mantiene una relación especial con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración.**

Si alguien le hace promesas exageradas o dice tener una relación especial con el USCIS, no le crea. No confíe en personas que le garantizan buenos resultados o una tramitación más rápida. Si usted no reúne los requisitos para recibir un beneficio migratorio, no podrá cambiar esa situación con la ayuda de un abogado o representante de inmigración.

**Desconfíe de consultores, agencias de viajes, oficinas inmobiliarias y personas denominadas “notarios públicos” que ofrecen servicios de inmigración.** Verifique



Infórmese en detalle

### DESCALIFICACIÓN EN LA LOTERÍA DE VISAS

Para evitar ser descalificado, se recomienda seguir las instrucciones de la solicitud al pie de la letra.

Principalmente, es importante incluir toda la información que se solicita ya que las omisiones podrían resultar en errores costosos. Por ejemplo, un participante que no reveló que tiene hijos no podrá obtener una visa para ellos si llegara a ser seleccionado.

Un error común es equivocarse sobre el país de origen o llenar más de un formulario. Otro es perder el número de confirmación otorgado al momento de inscribirse en el sorteo. Las personas que lo pierdan no podrán revisar su estatus.

Consejos para evitar el fraude

El Departamento de Estado ha emitido advertencias sobre sitios de Internet fraudulentos que se hacen pasar por el Gobierno y que prometen falsamente incrementar las posibilidades de ser seleccionados, algo que es imposible de hacer.

Las autoridades advierten que algunos sitios incluso utilizan banderas y sellos que aparentan ser oficiales y además cobran por sus servicios. El único sitio legítimo es el portal del Departamento de Estado [www.dvlottery.state.gov](http://www.dvlottery.state.gov) (en inglés) y participar es gratis.

su experiencia y pida ver copias de sus cartas de acreditación por la BIA o de su certificación por el colegio de abogados. Algunas personas que dicen estar capacitadas para ofrecer servicios legales, no lo están. Estas personas pueden cometer errores que le causarán problemas graves. Para más información sobre el fraude notarial, visite [www.stopnotariofraud.org/index-es.php](http://www.stopnotariofraud.org/index-es.php).

**Si decide emplear a alguien como su consultor o representante legal en asuntos de inmigración, obtenga un contrato por escrito.**

El contrato debe estar escrito en inglés y en su propio idioma. El contrato deberá señalar todos los servicios que se le prestarán, así como su costo. Pida referencias antes de firmar el contrato.

**Evite pagar los servicios en efectivo.**

Asegúrese de obtener un recibo de pago y de conservar sus documentos originales. Nunca firme un formulario o solicitud en blanco, ni firme documentos que contengan declaraciones falsas o información imprecisa. Asegúrese de haber comprendido lo que está firmando.

Si cree que ha sido víctima de una estafa relacionada con la inmigración llame al Servicio de Ciudadanía e Inmigración 1-800-375-5283 (para español presione el 2).

## LOTERÍA DE VISAS DE DIVERSIFICACIÓN

El Departamento de Estado realiza anualmente el Programa de Visados de Diversificación que consiste en una lotería para otorgar visas de residente permanente, conocidas como tarjetas verdes, a personas que provienen de países de escasa afluencia migratoria a los Estados Unidos. Para participar, las personas tienen que provenir de un país elegible y cumplir con un requisito de educación o experiencia laboral.

La mejor manera de protegerse contra el fraude es comprender cómo funciona la lotería del Departamento de Estado:

- No se cobra ningún cargo por participar en la lotería. Usted puede inscribirse únicamente a través del sitio web del Departamento de Estado ([www.dvlottery.state.gov](http://www.dvlottery.state.gov), en inglés). Será necesario que complete un formulario y adjunte fotografías digitales en el formato que se especifica. Una vez que presente su solicitud para la lotería, el Departamento de Estado le confirmará que fue recibida.
- Los solicitantes pueden encargar a otra persona que haga la presentación en su nombre o contratar los servicios de una compañía o abogado, pero esa persona deberá seguir el mismo procedimiento y su probabilidad de ser seleccionado es la misma.
- Presente solamente una inscripción. Si usted u otra persona presenta más de una solicitud de inscripción en su nombre, será descalificado.
- La selección de los participantes se hace al azar. Los cónyuges elegibles para la lotería DV pueden inscribirse separadamente; el cónyuge “perdedor” puede ingresar al país bajo la Visa de Diversidad “ganadora” del otro cónyuge. Esta es la única forma legal de aumentar significativamente su probabilidad de ingresar a EE. UU. a través de la lotería DV.
- A los seleccionados se les notificará solo por correo y NO por e-mail. Las cartas de notificación contienen instrucciones e información sobre las tarifas requeridas para inmigrar a los Estados Unidos.

El Departamento de Estado anima enérgicamente a los solicitantes a completar la solicitud sin la ayuda de “Consultores de visados”, “Agentes de visados” o cualquier otra persona o entidad que se ofrezca a presentar la solicitud a favor del solicitante.

Algunas compañías y abogados ofrecen falsamente sus servicios asegurando que:

- Están afiliados al Gobierno de EE. UU.
- Poseen experiencia o formulario especial para participar de la lotería de visas

- Nunca fue rechazado un formulario presentado por la compañía
- Sus servicios o compañía pueden aumentar las probabilidades de un participante de “ganar” la lotería
- Incluso aquellas personas provenientes de países no elegibles pueden “estar calificadas” para participar de la lotería

Los estafadores hacen peligrar la oportunidad del solicitante de participar en la lotería presentando varias solicitudes. También suelen poner su propia dirección en lugar de la de los solicitantes para, en caso de ser seleccionado el solicitante, recibir la notificación y luego exigir dinero por entregarla.

## MEDIO AMBIENTE, ENERGÍA Y AGRICULTURA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Agric-Ambiente.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Agric-Ambiente.shtml)



## RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Se conoce como responsabilidad ambiental el adoptar un estilo de vida que respeta el medio ambiente y que ayuda a conservar los recursos naturales. Existen muchas razones para decidirse a vivir con responsabilidad ambiental: demasiada basura, los gases de efecto invernadero, la contaminación del aire y del agua, el agujero en la capa de ozono y hasta ahorrar dinero. Por ejemplo, si uno cambia todas las bombillas o focos normales por bombillas compactas fluorescentes (CFL, por su sigla en inglés) podría ahorrar alrededor de \$40 durante la vida útil de la bombilla. Otros ejemplos incluyen:

- Ponga su termostato dos grados más bajo durante el invierno y dos grados más alto durante el verano.
- Asegúrese de que sus paredes y techos estén bien aislados.
- Sustituya los grifos de baño y cocina con modelos que reduzcan el caudal de agua.

### Compras ecológicas

Comprar productos ecológicos es un paso importante para preservar el medio ambiente. Muchos de estos productos pueden ser identificados por el sello de ENERGY STAR ([www.energystar.gov/espanol](http://www.energystar.gov/espanol)).

También puede optar por comprar alimentos orgánicos o producidos localmente y ropa ecológica. Para obtener más información acerca de las normas para los productos de aves y carnes, visite la página web del Servicio de Inspección e Inocuidad de los Alimentos del Departamento de Agricultura en [www.fsis.usda.gov/En\\_Espanol/Terminos\\_Usados\\_Para\\_Productos\\_de\\_Carnes\\_&\\_Aves/](http://www.fsis.usda.gov/En_Espanol/Terminos_Usados_Para_Productos_de_Carnes_&_Aves/). No existen normas nacionales para la ropa orgánica, pero algunos tejidos que puede considerar son el algodón orgánico, tejidos de corteza vegetal y lana orgánica.

### Reutilización y reciclaje

La reutilización de productos, en lugar de tirarlos a la basura, y el reciclaje de artículos fabricados con materiales como vidrio, metal, plástico o papel, son dos formas de actuar con responsabilidad ambiental.

Se calcula que el 75 por ciento de nuestros residuos son reciclables y la mayoría de la población de los Estados Unidos tiene acceso a programas de reciclaje. Muchos productos se pueden desechar con facilidad mientras que otros, tales como baterías de autos, teléfonos celulares, televisores, pinturas, aceites y solventes, requieren

un manejo especial.

Es posible donarlos o reciclarlos en un centro local de reciclaje, eventos de recolección de productos domésticos peligrosos, organizaciones benéficas y hasta en algunas tiendas de aparatos electrónicos. Para obtener más información acerca del reciclaje, visite la página web de la Agencia de Protección Ambiental [www.epa.gov/espanol/reciclaajfaq.html](http://www.epa.gov/espanol/reciclaajfaq.html).

Muchas empresas de servicios públicos ofrecen programas de reciclaje en la acera para facilitar esta tarea a los hogares estadounidenses. Si desea más información sobre el reciclaje en su área comuníquese con la empresa de servicios públicos de su estado (pág. 84).

## SALUD, NUTRICIÓN Y SEGURIDAD

[www.gobiernousa.gov/Temas/Salud-Nutricion-Seguridad.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Salud-Nutricion-Seguridad.shtml)



### SALUD

Miles de fuentes de información están disponibles ahora para ayudarlo a tomar decisiones en cuanto al cuidado de su salud. Desconfíe de los sitios web patrocinados por compañías que tratan de vender tratamientos específicos. Es preferible ponerse en contacto con asociaciones reconocidas o visitar los sitios web de las agencias federales. Esta información debe complementar, no reemplazar, la información que reciba de un médico. Presentamos aquí algunos sitios que son reconocidos como fuentes confiables:

- Los sitios web [www.healthfinder.gov/espanol/](http://www.healthfinder.gov/espanol/) y [www.medlineplus.gov/spanish/](http://www.medlineplus.gov/spanish/) ofrecen información en español del Gobierno federal sobre temas de salud, programas de atención médica y organizaciones de servicios médicos.
- Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades del Departamento de Salud y Servicios Sociales tienen un sitio web en español [www.cdc.gov/spanish/](http://www.cdc.gov/spanish/) con información sobre temas generales de enfermedades, salud

### ¡ATENCIÓN!

#### NO TODO LO QUE DICE “VERDE” ES ECOLÓGICO

Usted probablemente ha visto productos con etiquetas que dicen que son “ecológicos”, “completamente natural”, o “hecho con materiales reciclados”. El problema con estas afirmaciones es que no hay una definición clara de estos términos. Estos son algunos consejos que lo pueden ayudar a reconocer lo que es realmente ecológico:

- Busque afirmaciones específicas como porcentajes. Por ejemplo: “contiene un 75% de materiales reciclados”.
- Determine si las afirmaciones se aplican al envase, al producto o ambas cosas.
- Aprenda a leer las etiquetas y trate de entender qué es lo que dice el sello de certificación si lo tiene.

Para obtener más información acerca de la publicidad de productos ambientales, póngase en contacto con la Comisión Federal de Comercio (pág. 77).

ambiental, salud dental, salud ocupacional y salud mental. También puede llamar a la línea gratuita en español 1-888-246-2857.

- La Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI, por su sigla en inglés) tiene un sitio web ([www.nami.org](http://www.nami.org), haga clic donde dice “en Español”), que ofrece información sobre enfermedades mentales y grupos de apoyo. También puede llamar a la línea gratuita de ayuda 1-800-950-6264 (para español presione el 2).

Para mayor información sobre Ley de Salud de 2010 ver (pág. 18).

### Cómo seleccionar un doctor

Al buscar un médico, dentista u otro profesional de la salud:

- Verifique si tienen licencia en su estado. Una junta para la concesión de licencias ocupacionales y profesionales, sea local o estatal, podrá suministrarle esta información.
- Verifique si están certificados por la junta en la especialidad pertinente. Visite los sitios web en inglés de la Asociación Médica Estadounidense ([www.ama-assn.org](http://www.ama-assn.org) o llame gratis al 1-800-

621-8335 y pida una operadora en español) y de la Junta Estadounidense de Especialidades Médicas ([www.abms.org](http://www.abms.org)).

- Pregunte con cuánta frecuencia han realizado el procedimiento que usted necesita y su porcentaje de éxito. Puede encontrar parte de esta información en Internet, por ejemplo: los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades informan los porcentajes de éxito y la cantidad de procedimientos realizados por las clínicas de fertilidad en [www.cdc.gov/spanish/](http://www.cdc.gov/spanish/) o llame al 1-800-232-4636. Para español presione el 2. Algunos estados recopilan y publican datos sobre el éxito alcanzado en las cirugías de “bypass” coronario.
- Verifique si se ha presentado alguna queja o si se han tomado medidas disciplinarias. Algunos sitios web ofrecen esa información.

Visite [www.healthfinder.gov/espanol/](http://www.healthfinder.gov/espanol/) para más información sobre los proveedores de cuidados de salud.

### Para presentar una queja

Si tiene una queja sobre los servicios médicos que ha recibido de su médico, usted puede presentar una queja a la junta médica de su estado. Visite el sitio web [www.fsmb.org/directory\\_smb.html](http://www.fsmb.org/directory_smb.html) (en inglés) para encontrar un directorio completo de la Federación de Juntas Médicas Estatales. También puede llamar a la Federación al 817-868-4000 para que le den el número de la junta médica de su estado.

### Cómo seleccionar una institución de cuidado médico

Existen sitios web que lo pueden ayudar a comparar instituciones médicas. Los tres sitios web privados que evalúan a los hospitales de acuerdo con la información recopilada en los registros de Medicare y otras fuentes son: [www.usnews.com](http://www.usnews.com), [www.checkbook.org](http://www.checkbook.org) y [www.healthgrades.com](http://www.healthgrades.com) (todos en inglés).

La Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Atención Médica acredita a los hospitales, así como a hogares de ancianos y convalecientes y a otras organizaciones de atención médica. Investigadores especialmente capacitados evalúan estas organizaciones para verificar si cumplen con las normas establecidas. En [www.jcaho.org](http://www.jcaho.org) puede informarse sobre una institución local en particular, incluso en comparación con otras. Esta comisión también acepta quejas de los consumidores. Usted puede publicar una queja en la página web de dicha entidad o llamar al 1-800-994-6610.

Si busca un hogar de ancianos y convalecientes u otra institución de asistencia en la vida diaria,

## FRAUDE CON MEDICARE

El fraude con Medicare puede ocurrir cuando alguien se roba su número de Medicare para obtener servicio de cuidado médico, comprar medicamentos o enviar en su nombre facturaciones falsas a Medicare. Aquí hay algunas formas que puede utilizar para detener los fraudes con Medicare:

- Proteja sus números de Medicare y Seguro Social.
- Solo dé su número de Medicare a su médico u otros proveedores aprobados por Medicare.
- Cuelgue el teléfono a operadores de telemarketing que le pidan su número de Medicare o Seguro Social simulando representar a Medicare o bajo pretexto de conducir una encuesta de asistencia médica para la salud.
- Sospeche de ofertas de servicio médico gratis a cambio de su número de Medicare. Si es gratis no necesitan su número de Medicare.
- Revise sus estados de cuenta de Medicare para asegurarse de que no ha sido facturado por servicios no recibidos. Reporte los cargos dudosos a Medicare. Llame gratis al 1-800-633-4227 (para español presione el 2).
- Para más consejos sobre cómo prevenir los fraudes con Medicare, visite [espanol.hhs.gov/enes/dstopmedicarefraud/](http://espanol.hhs.gov/enes/dstopmedicarefraud/).

Si usted sospecha haber sido víctima de un fraude con Medicare, contacte al Inspector General llamando gratis al 1-800-447-8477 (para español presione el 2) o por e-mail [HHSTips@oig.hhs.gov](mailto:HHSTips@oig.hhs.gov).

estas otras organizaciones pueden serle de ayuda:

- **Nursing Home Compare**, operada por el Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU., lo ayudará a comparar las instituciones en diversos estados. Visite [www.medicare.gov/Spanish/Overview.asp](http://www.medicare.gov/Spanish/Overview.asp) o llame al 1-800-633-4227. Para español presione el 2.
- **Eldercare Locator** ([www.eldercare.gov](http://www.eldercare.gov)), otro servicio del Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU., ofrece información y servicios a quienes buscan recursos de ayuda a nivel local y estatal para personas de la tercera edad.

### **Poder legal para decisiones médicas**

Un poder legal para decisiones médicas especifica qué persona ha sido elegida para tomar decisiones médicas por usted. Se activa cada vez que esté inconsciente o sea incapaz de tomar decisiones médicas. Es necesario elegir a alguien que cumpla con los requisitos legales en su estado para que actúe como su apoderado. Las leyes estatales varían, pero la mayoría de los estados descalifica a cualquier persona menor de 18 años, su proveedor de atención médica o empleados de su proveedor de atención médica.

La persona que usted nombre como su agente debe:

- Estar dispuesta a hablar e interceder por usted
- Estar dispuesta a lidiar con los conflictos entre amigos y familiares, si es que surgen
- Conocerlo bien y entender sus deseos
- Estar dispuesto a hablar con usted acerca de estos temas
- Ser alguien a quien usted confiaría con su vida

### **Directivas médicas anticipadas**

Toda persona se enfrenta a la posibilidad de quedar incapacitado en algún momento de su vida. Con frecuencia esto sucede cuando se acerca la muerte, pero también puede ser el resultado de una condición temporal. Muchas personas asumen que automáticamente sus cónyuges o hijos podrán tomar decisiones médicas y/o financieras en su lugar, pero esto no es necesariamente cierto. Las directivas anticipadas son un documento escrito que le dice a su médico qué tipo de tratamiento usted desea recibir si no puede tomar decisiones médicas (por ejemplo, si usted está en un estado de coma). Las formas y las leyes varían de estado a estado, así que es una buena idea entender las leyes del estado donde usted vive para escribir sus directivas anticipadas. También es una buena idea hacerlo antes de que usted esté muy enfermo. La ley federal requiere que los hospitales, asilos y otras instituciones que reciben fondos de

Medicare o Medicaid proporcionen información por escrito sobre las directivas anticipadas a todos los pacientes a su ingreso.

Un testamento de vida es un tipo de instrucción que se da por adelantado y que entra en vigor cuando una persona es un enfermo terminal. Un testamento de vida no le da a la persona la oportunidad de elegir a alguien para tomar decisiones en su nombre, pero le permite especificar el tipo de tratamiento que desea recibir en situaciones específicas. Por ejemplo, la persona puede optar por especificar que no desea ser tratada con antibióticos si la muerte es inminente. Asimismo, si lo desea, puede incluir una directiva anticipada de que no quiere ser resucitada si su corazón deja de latir o si deja de respirar. En este caso, una de Orden de No Resucitar (DNR, por su sigla en inglés) se introducirá en el historial médico.

### **Medicinas con receta médica**

Las farmacias pueden cobrar precios muy diferentes por la misma medicina por lo que es buena idea comparar precios en distintos establecimientos.

- Pregunte a su médico y a su farmacéutico si un medicamento genérico sería apropiado para su caso. Los medicamentos genéricos usualmente cuestan menos que los de marca. Muchas compañías de seguro utilizan un plan de copagos de múltiple nivel para los medicamentos con receta. Asegúrese de preguntar antes de llenar su solicitud para medicamentos con receta.
- Considere la posibilidad de pedir los medicamentos por correo o en una farmacia en Internet, especialmente si va a utilizar el medicamento a largo plazo. Estas opciones suelen resultar más económicas.

Un número cada vez mayor de consumidores está reemplazando una visita a la farmacia por una visita a Internet. Aunque algunas de estas farmacias ofrecen servicios genuinos

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para mayor información, consejos y educación sobre alimentos y nutrición consulte las siguientes fuentes:

- Departamento de Agricultura (USDA, por su sigla en inglés) [www.usda.gov/EnEspañol/](http://www.usda.gov/EnEspañol/) (pág. 78)
- Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por su sigla en inglés) [www.fda.gov/oc/spanish/](http://www.fda.gov/oc/spanish/) (pág. 79)
- MiPlato ([www.choosemyplate.gov/en-espanol.html](http://www.choosemyplate.gov/en-espanol.html))
- MedlinePlus en español ([www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/foodandnutrition.html](http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/foodandnutrition.html))

de medicamentos con receta, también existen algunos sitios de dudosa honestidad que hacen de la compra de medicinas en Internet un negocio riesgoso. Compre sus medicamentos solamente en una farmacia que tenga licencia en Estados Unidos. Verifique en la Asociación Nacional de Juntas Farmacéuticas si el sitio en cuestión cuenta con licencia y tiene buena reputación. Visite [www.nabp.net](http://www.nabp.net) (en inglés) o llame al 847-391-4406.

Una farmacia en Internet deberá ofrecerle acceso a un farmacéutico registrado que pueda contestar cualquier pregunta que usted tenga en relación con la interacción de un medicamento con otro, efectos secundarios de los medicamentos, etc. Tenga cuidado con sitios que:

- Venden medicamentos sin pedir una receta.
- Venden medicamentos que no cuentan con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por su sigla en inglés).
- Promocionen curas rápidas.
- Relaten historias sobre “resultados sorprendentes”.

Si usted sospecha que un sitio web determinado no es una farmacia con licencia, repórtelo y presente una queja ante la Administración de Alimentos y Medicamentos en [www.accessdata.fda.gov/scripts/email/oc/buyonline/sp\\_buyonlineform.cfm](http://www.accessdata.fda.gov/scripts/email/oc/buyonline/sp_buyonlineform.cfm).

¿Quiere conocer los efectos secundarios de un medicamento en particular? ¿Siente curiosidad por saber si un medicamento ha sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos? Para encontrar respuestas a sus preguntas e información sobre medicamentos con receta aprobados, medicamentos de venta libre y medicamentos descontinuados, visite [www.accessdata.fda.gov/scripts/cder/drugsatfda/](http://www.accessdata.fda.gov/scripts/cder/drugsatfda/) (en inglés). Para información general sobre medicamentos, comuníquese con la Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 79).

### **Cobertura de Medicare para medicinas con receta médica**

Para ayudarlo a obtener los medicamentos recetados que usted necesita, Medicare ofrece cobertura para medicamentos con receta. Todos los afiliados a Medicare pueden unirse a un plan de medicamentos para obtener esta cobertura. Si no está seguro si un plan de medicamentos está aprobado por Medicare, llame al 1-800-633-4227. Para español presione el 2. Los planes de medicamentos aprobados por Medicare pueden utilizar este sello en sus materiales

Como otros seguros, si usted decide no afiliarse a un plan de medicamentos cuando es elegible

por primera vez, quizá pague una multa si elige unirse después. Si tiene ingresos y recursos limitados, puede obtener ayuda adicional para cubrir la prescripción de medicamentos a un costo reducido o gratis. Para más información, contacte los Centros de Servicios para Medicare y Medicaid (pág. 80).

## **NUTRICIÓN**

### **Opciones de alimentos saludables**

Para ayudarlo a elegir alimentos saludables, el Gobierno federal publica guías alimentarias en el sitio web [www.health.gov/dietaryguidelines/dga2005/document/html/resumenejecutivo.htm](http://www.health.gov/dietaryguidelines/dga2005/document/html/resumenejecutivo.htm). Los reglamentos federales también exigen que muchos alimentos identifiquen en sus etiquetas el contenido de grasa, fibra y nutrientes.

### **Seguridad de los alimentos**

La seguridad de los alimentos en el hogar gira alrededor de tres funciones principales: el almacenamiento, el manejo y la cocción de los alimentos. La mayoría de los expertos coinciden en que la práctica de reglas simples relativas a la limpieza, la separación, la cocción y la refrigeración pueden prevenir la mayoría de las enfermedades de origen alimentario en el hogar. El sitio web [espanol.hhs.gov/enes/dfoodsafety/](http://espanol.hhs.gov/enes/dfoodsafety/) es el portal de información gubernamental sobre la seguridad de los alimentos e incluye publicaciones por Internet que se pueden descargar o solicitar. También puede visitar [www.recalls.gov/spanish.html](http://www.recalls.gov/spanish.html) para encontrar información actualizada sobre seguridad de alimentos y productos retirados del mercado.

Estas son algunas fuentes adicionales para obtener más información:

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por su sigla en inglés) (pág. 80)
- Centro para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición Aplicada: 1-800-723-3366 (pida un traductor)
- Departamento de Salud y Servicios Sociales (pág. 79)
- Servicio de Inocuidad e Inspección de los Alimentos del Departamento de Agricultura [www.fsis.usda.gov/en\\_espanol/](http://www.fsis.usda.gov/en_espanol/)
- Línea Directa de Información sobre Carnes y Aves del Departamento de Agricultura 1-888-674-6854

### **Consejos para comprar alimentos**

Como el costo de los alimentos sigue en aumento puede ser un desafío elegir los que sean más saludables y mantenerse dentro de su presupuesto de comida. Pero a diferencia de otros gastos, su

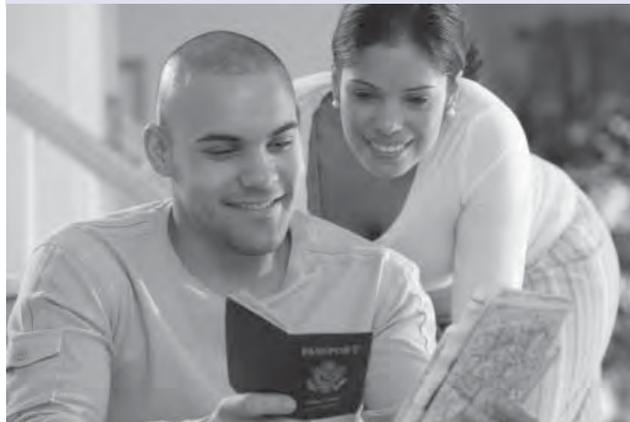
presupuesto de alimentos puede ser flexible. Siga estos consejos para sacar el máximo provecho de su dinero al hacer las compras:

- Haga un inventario de los alimentos que usted ya tiene en su casa. Planifique sus comidas para la semana teniendo en cuenta lo que usted tiene en su despensa.
- Lleve una lista. Así será menos probable que compre de más.
- Coma **ANTES** de ir al supermercado o tienda para evitar las compras impulsivas. Cuando uno va con hambre, se puede antojar de todo lo que ve.
- Compare los precios por onza u otras unidades de peso.
- Compre las marcas genéricas de la tienda de alimentos.
- Aproveche los programas de lealtad que ofrecen descuentos para los clientes, así como cupones tradicionales y descuentos por Internet. Solo aproveche los descuentos si sabe que va a utilizar el producto, de lo contrario es un desperdicio.
- Los alimentos que se encuentran en el perímetro del supermercado suelen ser lo más nutritivos. Los alimentos procesados y empaquetados suelen ser la más caros.
- Visite los mercados agrícolas locales para encontrar productos frescos. Llegue temprano para conseguir la mejor selección o tarde para conseguir las mejores ofertas. Los alimentos frescos se deterioran con rapidez, así que no compre más de lo que puede comer o congelar.
- Compre los alimentos propios de la temporada para que la oferta sea abundante y los precios más bajos.
- Lleve bolsas de lona resistentes para cargar los alimentos. Algunas tiendas ofrecen descuentos a los clientes que llevan sus propias bolsas.
- Piense cómo puede utilizar las sobras para el almuerzo o para preparar sopas o guisos.

Para obtener más consejos para comprar comida, visite [www.choosemyplate.gov/en-espanol.html](http://www.choosemyplate.gov/en-espanol.html).

## VIAJES, TRANSPORTE Y RECREACIÓN

[www.gobiernousa.gov/Temas/Viajes.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Viajes.shtml)



### VIAJES

Ya sea que usted reserve una habitación en un hotel, compre boletos de avión o realice cualquier otro arreglo para viajar, estos consejos lo ayudarán a realizar una transacción que cumpla con lo que se le ha prometido.

- **Haga sus planes con la mayor anticipación posible.** Las ofertas especiales en cuanto a habitaciones de hotel y asientos en líneas aéreas suelen agotarse muy rápidamente.
- **Sea flexible con sus planes de viaje.** Los hoteles suelen ofrecer mejores tarifas en aquellos días en los que esperan una menor cantidad de clientes. Una vez obtenida una cotización del pasaje con una aerolínea, averigüe la posibilidad de ahorrar si viaja un día antes o un día después, si toma un vuelo diferente en el mismo día o si sale de un aeropuerto diferente. Cambiar de avión durante el viaje resulta, a veces, más económico que un viaje sin escalas.

### CARGOS ADICIONALES DE LAS AEROLÍNEAS

Casi todas las aerolíneas comerciales ahora cobran cargos adicionales por despachar su equipaje en vuelos domésticos, reservar un asiento con anticipo y por comidas o bebidas durante el vuelo. El Departamento de Transporte ha implementado reglas para proteger a los pasajeros. Las aerolíneas deben publicar todos los cargos adicionales en sus sitios web. También tienen la obligación de reembolsarle el dinero que pagó por el equipaje si se pierden sus maletas. Las aerolíneas también deben incluir en su publicidad todas las tarifas e impuestos. Para más información, visite [airconsumer.dot.gov/spanish/](http://airconsumer.dot.gov/spanish/).

- **Infórmese sobre el vendedor.** Pregunte a los operadores turísticos y a los agentes de viajes si pertenecen a una asociación profesional y luego verifique que sean miembros actuales. Comuníquese con su oficina estatal de protección al consumidor (pág. 83) y con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84) para consultar el historial de quejas.
- **Compare precios.** Determine el costo total del viaje en dólares, incluyendo todos los cargos por servicio, impuestos, cargos por procesamiento, etc.
- **Desconfíe de los precios demasiado bajos y las ofertas gratuitas.** Podrían ser estafas y usted terminaría pagando por encima del precio de un paquete turístico normal.
- **Asegúrese de entender las condiciones del trato.** Si le dicen que se ha ganado unas vacaciones gratuitas, pregunte si tiene que comprar algo más para poder disfrutar de ellas. Si el destino es un centro turístico playero, pregúntele al vendedor qué distancia hay del hotel a la playa y también pregunte lo mismo en el hotel.
- **Infórmese sobre las políticas de cancelación.** Para mayor protección, es posible que le convenga buscar un seguro de viaje. [www.insuremytrip.com](http://www.insuremytrip.com) (en inglés) ofrece información de pólizas y precios de los planes de diferentes compañías, así como describe la cobertura de las pólizas disponibles.
- **Insista en confirmaciones por escrito.** Solicite que le faciliten por escrito las reservaciones y las fechas.
- **Pague con tarjeta de crédito.** Antes de viajar, se suele hacer un depósito o incluso pagar completamente los servicios de viaje. La tarjeta de crédito le otorga el derecho de disputar los cargos por un servicio que no cumplió lo ofrecido o que no fue prestado. Proceda con mucho cuidado si un agente de viajes o los proveedores del servicio le dicen que no puede viajar antes de dos meses. La fecha límite para disputar los cargos de una tarjeta de crédito es de 60 días y la mayoría de los estafadores lo saben. Lea "Cómo disputar cargos" pág. 39.

En algunos estados, los agentes de viajes tienen que estar registrados y asegurados. Los pagos por adelantado de viajes deben mantenerse en una cuenta de depósito hasta que se presten los servicios. También se regulan los premios o los regalos "gratis". Comuníquese con su agencia de protección al consumidor de su estado para averiguar sus derechos y cómo presentar sus quejas. La Sociedad Americana de Agentes de Viaje ([www.astanet.com](http://www.astanet.com), en inglés) también ayuda a resolver las querellas con los agentes miembros

de esa organización.

## PROBLEMAS CON LOS VIAJES AÉREOS

A pesar de que uno haya planificado todo a la perfección, es posible encontrarse con algunos problemas comunes al viajar.

### Vuelos demorados y cancelados

Las demoras de los vuelos debido a mal tiempo, a problemas de control de tránsito y a reparaciones mecánicas son difíciles de predecir. Si su vuelo resulta cancelado, la mayoría de las aerolíneas le harán una reservación sin costo adicional en el primer vuelo disponible al lugar de su destino. Si usted tiene posibilidades de encontrar un vuelo en otra compañía aérea, solicite a la aerolínea por la que debía volar que le traspase el boleto al nuevo transportista. Con esto podría ahorrarse un incremento de la tarifa, pero no existe norma alguna que los obligue a dársela.

Cada aerolínea tiene su propia política acerca de qué hacer con los pasajeros demorados ya que no existen requisitos federales en estos casos. Si su vuelo viene con demora o resulta cancelado, pregunte a la compañía aérea si esta le pagará sus comidas o una llamada telefónica. Contrario a lo que piensan la mayoría de las personas, las aerolíneas no están obligadas a hacerlo.

### Demoras o daños en el equipaje

Si al llegar a su destino, usted no encuentra su equipaje en la cinta transportadora, presente un informe a la aerolínea antes de abandonar el aeropuerto.

- Aun cuando le digan que el equipaje llegará en el próximo vuelo, insista en que le llenen un formulario y le entreguen a usted una copia.
- Averigüe el nombre de la persona que le completó el formulario y pida un número de teléfono al cual llamar para poder darle un seguimiento al problema.
- Confirme que la aerolínea le entregará el equipaje sin cargo alguno cuando lo encuentre.

Algunas líneas aéreas le darán dinero para adquirir lo más necesario. Si no le proporcionan dinero en efectivo, pregunte qué artículos son reembolsables y conserve todos los recibos.

Si una maleta llega dañada, la aerolínea usualmente paga la reparación. Si un artículo no puede ser reparado, siempre negociarán para pagarle el valor depreciado. Lo mismo se aplica a las pertenencias empacadas dentro de la maleta. Por supuesto, las líneas aéreas pueden rehusarse a pagarle los daños si estos fueron causados por un error suyo al empacar y no por la manipulación de la aerolínea.

## Pérdida de equipaje

Si su equipaje es declarado perdido oficialmente, usted deberá presentar dentro del período establecido por la aerolínea un segundo formulario más detallado. La información que usted llena en el formulario es utilizada para calcular el valor de sus pertenencias extraviadas. Las aerolíneas pueden limitar su responsabilidad por el retraso, pérdida y daños del equipaje; sin embargo, deben detallar el límite en un cartel colocado en un sitio prominente.

Según la División de Protección y Asesoramiento para Pasajeros Aéreos e Implementación Reglamentaria del Departamento de Transporte, el límite máximo que la aerolínea debe pagar a un pasajero por maletas extraviadas es \$3,300 por pasajero en los vuelos nacionales y aproximadamente \$1,500 por pasajero en los vuelos internacionales. Para mayor información sobre el equipaje en los vuelos visite la página web [airconsumer.dot.gov/spanish/publications/flyrights.cfm#baggage](http://airconsumer.dot.gov/spanish/publications/flyrights.cfm#baggage) del Departamento de Transporte.

Si la oferta de la aerolínea no cubre completamente la pérdida, revise si usted tiene un seguro de casa o arrendamiento que cubre las pérdidas que ocurren lejos de su hogar. Algunas compañías de tarjetas de crédito y agencias de viaje también ofrecen como complemento cobertura opcional e incluso por pérdida de equipaje.

Cuando usted sepa que el valor del contenido de su equipaje excede los límites de responsabilidad de la compañía, al presentarse para el vuelo podría considerar la adquisición en la aerolínea de un seguro adicional para su equipaje. Por supuesto, no existe garantía de que la aerolínea le venda este tipo de seguro. La compañía aérea puede rehusarse, especialmente si se trata de artículos valiosos o frágiles.

## Vuelos sobrevendidos

No es ilegal vender un número mayor de boletos que el de asientos disponibles. La mayoría de las líneas aéreas sobrevenden sus vuelos para compensar por los pasajeros que no se presentan a tomar el vuelo reservado. Si justo antes de un vuelo que ya está programado para partir hay más pasajeros que asientos, a usted podría serle denegado el embarque en contra de su voluntad. El que a usted se lo deje atrás o no, dependerá de cuándo haya presentado su boleto para tomar el vuelo, así que trate de llegar temprano. El Departamento de Transporte (pág. 81) exige a las aerolíneas que soliciten a los pasajeros el ceder voluntariamente su asiento a cambio de una compensación. Las aerolíneas deciden qué ofrecer a los voluntarios: dinero, un viaje gratis, comida o

alojamiento.

Las normas federales lo protegen en la mayoría de los vuelos dentro de los Estados Unidos y en vuelos que parten hacia destinos internacionales en caso de que le sea denegado el embarque. Los pasajeros que de forma involuntaria se ven denegados el embarque están protegidos por las normas de la Administración Federal de Aviación ([www.faa.gov](http://www.faa.gov), en inglés). Si usted acepta ceder el sitio que le corresponde por alguna oferta de la aerolínea, como un pasaje gratuito en un próximo vuelo u otra forma de compensación, el acuerdo dependerá de usted y la aerolínea y no será regulado por ningún organismo oficial.

La aerolínea debe entregarle una declaración escrita que describa sus derechos, así como los criterios de prioridad de embarque empleados por la aerolínea. Si la aerolínea no puede transportarlo hasta su destino final dentro del plazo de dos horas de su horario de llegada inicial, usted podría tener derecho a recibir un pago compensatorio de hasta \$400 en un vuelo interno u \$800 si se trata de un vuelo internacional y no ha llegado a su destino en un plazo de cuatro horas del tiempo de llegada original. La cantidad dependerá del precio del pasaje y del tiempo de demora. Para tener derecho a esta compensación, usted deberá tener una reservación confirmada. También debe cumplir con los plazos establecidos por la aerolínea para la compra del pasaje y la facturación del equipaje.

## VERIFIQUE LA SEGURIDAD DE LOS AUTOBUSES

Algunos viajeros prefieren los autobuses comerciales para viajar largas distancias porque presentan una opción más barata. Antes de planificar un viaje en un autobús comercial o contratado, se recomienda que investigue los antecedentes de seguridad de la empresa. La Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA por su sigla en inglés) recomienda que se comunique con la empresa y haga las siguientes preguntas:

- ¿Tienen los conductores licencias comerciales de conducir válidas para llevar pasajeros?
- ¿Cumple la empresa con los requisitos del Departamento de Transporte para realizar pruebas de alcohol y drogas a los conductores?
- ¿Realiza la compañía inspecciones de seguridad a los autobuses?

Para obtener más información sobre la seguridad en los viajes interestatales visite la página web de Administración Federal de Seguridad de Autotransportes sobre la seguridad de los vehículos comerciales [www.fmcsa.dot.gov/registration-licensing/cdl/cdl.htm?lang=es](http://www.fmcsa.dot.gov/registration-licensing/cdl/cdl.htm?lang=es). Si usted desea presentar una queja llame al 1-888-368-7238.

Es posible que una aerolínea le ofrezca un pasaje gratuito en un vuelo futuro en lugar de pagar un cheque por la denegación de embarque, pero usted tiene derecho a insistir en que le den un cheque como compensación.

### Demoras en la pista de aterrizaje

Bajo las nuevas reglas federales, las compañías aéreas que operan vuelos domésticos deben permitir a los pasajeros bajarse del avión si han estado esperando en el avión por más de tres horas. Las únicas excepciones permitidas son por razones de seguridad o si la torre de control da esa instrucción al piloto. Las aerolíneas tienen la obligación de ofrecer a los pasajeros comida y agua luego de dos horas de espera en la pista. Además deben permitir el uso de los baños y, de ser necesario, proporcionar asistencia médica.

También se han implementado otras regulaciones para asegurar que las aerolíneas no mantengan vuelos que están atrasados de forma crónica. Para más información sobre sus derechos como pasajero, visite [airconsumer.ost.dot.gov/spanish/](http://airconsumer.ost.dot.gov/spanish/).

### Pasaportes

Para entrar y salir de la mayoría de los países, es necesario contar con un pasaporte válido. Solo el Departamento de Estado tiene la autoridad para conceder, emitir o verificar pasaportes estadounidenses. Para obtener un pasaporte por primera vez, debe dirigirse personalmente a uno de los 7,000 lugares designados para su tramitación ubicados en todo el territorio de los Estados Unidos y llevar:

- Dos fotografías de usted que hayan sido tomadas en los últimos seis meses
- Prueba de ciudadanía estadounidense
- Una forma válida de identificación con fotografía (como por ejemplo, una licencia de conducir)

Los lugares designados incluyen numerosos tribunales federales, estatales y familiares, oficinas de correos, algunas bibliotecas públicas y algunas oficinas gubernamentales de condados y municipios. Existen también 24 agencias regionales de pasaporte y una agencia en Washington, D.C. que atienden a quienes deben viajar en menos de dos semanas (14 días) o que necesitan visados extranjeros para viajar. En dichos casos, se requiere cita para ser atendido.

Para mayor información sobre cómo obtener un pasaporte nuevo, visite [www.travel.state.gov/passport](http://www.travel.state.gov/passport) (en inglés) o llame al 1-877-487-2778. Para español presione el 2.

### Seguridad al viajar

Varias agencias federales ofrecen asesoramiento e información en Internet que pueden ayudar a garantizarle un viaje seguro.

- **Información para viajar por aire, carretera y vías férreas.** El Departamento de Transporte de los EE. UU. ([www.dot.gov](http://www.dot.gov), en inglés) ofrece información acerca de la seguridad de los autos y acerca de cómo las condiciones del tiempo afectan las condiciones de viaje en el aire y carreteras.

- **Seguridad para viajar por aire, tierra y mar.** La Administración de Seguridad en el Transporte ([www.tsa.gov](http://www.tsa.gov), en inglés) da consejos sobre la seguridad en los aeropuertos, los objetos que se prohíbe llevar en los aviones y cómo viajar con niños. También puede llamar a la línea gratuita 1-866-289-9673. Para español presione el 1.

- **Antes, durante y después de regresar de un viaje al extranjero.** El Departamento de Estado de los EE. UU. brinda información sobre viajes en [www.state.gov/travel](http://www.state.gov/travel) (en inglés). También puede recibir recomendaciones sobre qué lugares debe evitar y qué hacer en caso de una emergencia en el extranjero.

- **Información de salud para el viajero.** MedlinePlus en español ofrece amplia información para la salud del viajero en [www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/travelershealth.html](http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/travelershealth.html). Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades también tienen información en español para ayudar al viajero en la página [www.cdc.gov/spanish/temas/viajero.html](http://www.cdc.gov/spanish/temas/viajero.html).

## VIVIENDA Y FAMILIA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Hogar-Familia.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Hogar-Familia.shtml)



### VIVIENDA

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD, por su sigla en inglés) financia agencias de asesoría de vivienda en todo el país. Estas organizaciones pueden asesorarlo sobre la compra de una casa, alquiler, moras, ejecuciones hipotecarias, problemas de crédito e hipotecas

revertidas. Para comunicarse con la agencia más cercana, visite [www.espanol.hud.gov](http://www.espanol.hud.gov) o llame al 1-800-569-4287. Para español presione el 2. Se recomienda a los propietarios con problemas que pudieran ocasionar la mora de su hipoteca o la ejecución hipotecaria de su propiedad, que se comuniquen inmediatamente con una agencia de asesoría de vivienda aprobada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano.

Si considera que en su búsqueda de vivienda usted está siendo discriminado a causa de su raza, color, nacionalidad, religión, sexo, estado civil o discapacidad, comuníquese con la Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades (pág. 82)

### Cómo comprar una vivienda

La compra de una casa es una de las decisiones financieras más complejas que usted tendrá que tomar.

- Los agentes de bienes raíces representan al vendedor y no al comprador. Considere la posibilidad de contratar a un agente que trabaje para usted, no para el vendedor.
- Obtenga los precios de otras casas. Conocer el precio de otras casas de un vecindario le será de

ayuda para no pagar de más.

- Disponga que alguien inspeccione la propiedad. Utilice los servicios de un inspector de viviendas con licencia para inspeccionar cuidadosamente la propiedad antes de comprarla.

### HIPOTECAS

Si compara entre distintos préstamos para el hogar o hipotecas, podrá obtener el mejor financiamiento. Una hipoteca, sea para la compra de una vivienda, un refinanciamiento o un préstamo sobre el valor acumulado de la vivienda, es un producto cuyo precio y condiciones pueden ser negociables. Buscar, comparar y negociar pueden ahorrarle miles de dólares.

Antes de adquirir un préstamo hipotecario:

- **Investigue las tasas de interés actuales.** Consulte la sección de bienes raíces de su periódico local, utilice los servicios de Internet o llame al menos a seis entidades de préstamo para obtener información.
- **Verifique las tasas correspondientes a hipotecas a 30, 20 y 15 años.** Usted puede ahorrar miles de dólares en cargos por concepto de intereses, al obtener el préstamo hipotecario al menor plazo que pueda solventar.

Existe una gran variedad de hipotecas en el mercado, pero los dos principales tipos son las hipotecas a tasa fija y las hipotecas a tasa ajustable. A continuación detallamos algunas de las ventajas y desventajas de los productos que encontrará en el mercado hipotecario.

Tipo de hipoteca	Ventajas	Desventajas
Hipoteca a tasa fija	No hay sorpresas. La tasa de interés se mantiene igual durante toda su duración, usualmente 15, 20 o 30 años.	Si la tasa de interés baja, usted se podría quedar pagando una tasa más alta.
Hipoteca a tasa ajustable	Generalmente ofrece una tasa inicial más baja que la hipoteca a tasa fija.	Después de un período inicial, las tasas fluctúan durante el término del préstamo. Cuando las tasas de interés suben también suben sus pagos.
Préstamo de la Administración Federal de Vivienda (FHA, por su sigla en inglés)	Permite que los compradores que no califican a un préstamo para comprar una casa, lo obtengan. Bajo pago inicial.	La cantidad de su préstamo puede ser limitada.
Préstamo para veteranos	Préstamos garantizados para veteranos elegibles, militares en servicio activo y cónyuges sobrevivientes. Ofrece precios competitivos con un bajo o cero costo inicial.	La cantidad de su préstamo puede ser limitada.
Hipoteca globo	Se trata de un préstamo a tasa fija con pagos relativamente bajos durante un cierto período (alrededor de 5-7 años).	Tras un período inicial, se debe pagar el saldo restante de forma inmediata. Este tipo de préstamos es riesgoso.
Hipoteca solo intereses	Uno paga solo el interés de los préstamos, en pagos mensuales, por un plazo fijo (alrededor de 5-7 años).	Tras un período inicial, se debe pagar el saldo restante. Generalmente esto significa que debe pagar sumas más altas, el saldo completo o refinanciar.
Hipoteca revertida	Permite a las personas de la tercera edad convertir en efectivo parte del capital sobre el valor de la vivienda. No se tiene que pagar el préstamo y los intereses mientras viva en la casa.	Se debe tener cuidado con las prácticas de publicidad agresivas y promesas falsas que tratan de aprovecharse de las personas de la tercera edad. Asegúrese que el préstamo esté asegurado por el Gobierno.

- **Pida información sobre iguales cantidades,** plazos y tipos de préstamos de diversas entidades crediticias, a fin de poder comparar los datos. Asegúrese de obtener la tasa de interés anual que no solo tiene en cuenta la tasa de interés, sino también los puntos, los honorarios de los agentes y otros gastos crediticios expresados como tasa anual.
- **Averigüe si la tasa es fija o ajustable.** La tasa de interés en los préstamos hipotecarios de tasa ajustable puede variar mucho a lo largo del período hipotecario. Un aumento de muchos puntos porcentuales puede elevar los pagos en cientos de dólares al mes.
- **Si un préstamo tiene una tasa ajustable,** pregunte cuándo y cómo podría cambiar los términos de pago.
- **Averigüe a cuánto asciende el pago inicial.** Algunas entidades de préstamo exigen un 20 por ciento del precio de compra de la casa como pago inicial. Sin embargo, muchas entidades ofrecen actualmente préstamos que requieren una suma menor. En estos casos, se le puede solicitar que compre un seguro hipotecario privado (PMI, por su sigla en inglés) para proteger a la entidad de préstamo, en caso que usted se atrase en los pagos.
- **Si se requiere un seguro hipotecario privado, averigüe el costo total del seguro.** ¿A cuánto ascenderá el pago mensual de la hipoteca al añadirse el pago periódico de este tipo de seguro y durante cuánto tiempo tendrá que mantenerlo?
- **Pregunte si puede pagar el préstamo por adelantado** y si existe alguna penalización en tal caso.

Usted puede encontrar una larga lista de fuentes de préstamos hipotecarios: bancos hipotecarios, corredores de hipotecas, bancos, entidades de ahorro y préstamo, cooperativas de crédito, constructores, agencias de bienes raíces y entidades crediticias por Internet. Para más información sobre cómo comprar una casa o conseguir una hipoteca, visite [espanol.hud.gov](http://espanol.hud.gov).

## HACIA UNA VIVIENDA MÁS ASEQUIBLE

El programa Hacia una Vivienda Más Asequible ofrece oportunidades para modificar o refinanciar la hipoteca para que sus pagos mensuales sean más asequibles. También incluye el Programa de Alternativas para la Ejecución de Viviendas Asequibles para los dueños de vivienda que están interesados en una venta al descubierto o dación en pago. Visite el sitio web [www.makinghomeaffordable.gov/spanish](http://www.makinghomeaffordable.gov/spanish) o llame al 1-888-995-4673.

## Transferencia de hipotecas

La Reserva Federal tiene nuevas reglas que exigen a las compañías hipotecarias notificar a los prestatarios si van a transferir sus préstamos a otras compañías. Anteriormente, si la compañía vendía o transfería su préstamo, el nuevo prestamista no tenía la obligación de comunicarle que había adquirido su hipoteca. Las nuevas reglas aseguran que usted sepa qué compañía es la dueña de su préstamo, algo que es imprescindible si usted tiene alguna pregunta, desea cuestionar un cargo o modificar el préstamo.

Bajo las nuevas reglas, la empresa que tiene el derecho de posesión del préstamo debe enviarle un aviso dentro de los 30 días después de la transferencia del préstamo. Es posible que aunque el préstamo haya sido transferido a una nueva empresa, no cambie la compañía que administra el préstamo y usted tenga que seguir enviando sus pagos de hipoteca a la misma dirección. Si cambia administrador de préstamos, usted recibirá una notificación por separado.

Para obtener más información sobre los préstamos hipotecarios lea la publicación "Servicios de administración de préstamos hipotecarios" de la Comisión Federal de Comercio, en [www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/homes/srea10.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/homes/srea10.shtm).

## Consejos para evitar la ejecución hipotecaria

Si usted no cumple con los pagos de su hipoteca, se puede producir la ejecución hipotecaria. Mediante este instrumento legal, la entidad crediticia puede embargar su vivienda. Si usted debe más de lo que vale su propiedad, la entidad crediticia buscará por medio de una orden judicial que usted pague la diferencia. Tanto las ejecuciones hipotecarias como las órdenes judiciales impactan de forma negativa en su crédito futuro. Si es posible, usted debe evitar la ejecución hipotecaria.

Estos tres pasos pueden ayudarlo:

- No ignore las cartas de su entidad crediticia. Si usted tiene problemas para realizar sus pagos, llame o escriba inmediatamente a su entidad crediticia. Esté preparado para explicar su situación financiera, incluyendo la información sobre sus ingresos y gastos mensuales. Sin esta información, será difícil que puedan ayudarlo.
- Permanezca en su vivienda. Es posible que no cumpla los requisitos para recibir ayuda si abandona su propiedad.
- Comuníquese con una agencia de asesoría de vivienda aprobada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano. Llame al 1-800-569-4287 (para español presione el 2) o TDD 1-800-877-8339 para comunicarse con la agencia

más cercana. Estas agencias son valiosas fuentes de información.

Con frecuencia, las agencias de asesoría de vivienda tienen información sobre servicios y programas ofrecidos por agencias gubernamentales, así como organizaciones privadas y comunitarias que pueden ayudarlo. Estas agencias pueden también ofrecerle asesoramiento de crédito. Por lo general, estos servicios son gratuitos.

Contacte a las siguientes agencias para obtener más información:

- Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (pág. 82)
- Comisión Federal de Comercio (pág. 77)

Para más consejos y fuentes de información para propietarios de vivienda, consulte "Préstamos sobre el valor acumulado de la vivienda" (pág. 42) y "Seguros" (pág. 16).

## MEJORAS Y REPARACIONES DEL HOGAR

Las mejoras y reparaciones del hogar pueden costar miles de dólares y son objeto de quejas frecuentes. Al seleccionar un contratista:

- Obtenga recomendaciones y referencias. Hable con amigos, familiares y otras personas que hayan utilizado los servicios del contratista para un trabajo similar.
- Obtenga al menos tres presupuestos por escrito. Insista en que los contratistas visiten su casa para evaluar lo que hay que hacer. Asegúrese de que los presupuestos cubran un mismo trabajo para que las comparaciones sean válidas.
- Verifique el historial de quejas contra el contratista. Usted puede obtener esta información de su agencia de protección al consumidor local o estatal o de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84).
- Asegúrese de que el contratista cumpla con los requisitos necesarios en cuanto a licencias y registros. Su agencia de protección al consumidor local o estatal puede serle de ayuda para saber cuáles son dichos requisitos.
- Obtenga los nombres de los proveedores y averigüe si el contratista hace los pagos puntualmente.
- Comuníquese con el departamento de inspección de construcciones de su localidad para consultar los requisitos establecidos para permisos e inspecciones. Desconfíe si el contratista le pide que obtenga usted el permiso. Esto puede significar que la empresa no cuenta con licencia.
- Confirme que el contratista esté asegurado. Este deberá tener un seguro de responsabilidad



Infórmese en detalle

## AGENCIAS APROBADAS POR EL GOBIERNO AYUDAN A EVITAR LA EJECUCIÓN HIPOTECARIA

Cualquier persona que corre el riesgo de perder su casa por no poder pagar su hipoteca puede recibir asesoramiento gratuito del Gobierno. A través de su red de agencias de asesoramiento aprobadas, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por su sigla en inglés) ofrece orientación e información para evitar la ejecución hipotecaria.

Las agencias de asesoramiento de vivienda aprobadas por HUD ofrecen información y ayuda para evitar la ejecución hipotecaria. Usted puede encontrar un directorio de estas agencias en todo el país en [espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/hcs.cfm?&lang=es](https://espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/hcs.cfm?&lang=es). Aunque los servicios específicos varían, generalmente las agencias proveen la siguiente ayuda:

- Consejería general en asuntos de vivienda
- Evaluación de la situación de cada persona o familia
- Ayuda para evitar la ejecución hipotecaria
- Orientación para refinanciar una hipoteca a través de programas del Gobierno o para negociar con un prestamista

Las agencias aprobadas por HUD no pueden cobrar por servicios relacionados a la prevención de la ejecución hipotecaria.

No obstante, sí pueden cobrar una suma razonable por otros servicios como educación general sobre la vivienda, y asesoramiento antes y después de la compra, entre otros.

Los consumidores que desean hablar con un representante de una agencia aprobada no tienen que esperar a estar en el proceso de la ejecución hipotecaria. Si uno anticipa problemas para pagar su hipoteca, es mejor hablar con un asesor en vez de esperar hasta que empeore la situación. Para sacarle más provecho a la consulta es importante estar preparado con cierta información financiera:

- Ingresos y gastos mensuales de la familia
- Monto del pago mensual de la hipoteca
- Último estado de cuenta de la hipoteca
- Correspondencia sobre pagos tardíos de la hipoteca

Es recomendable que los consumidores que deciden trabajar con agencias no aprobadas tomen ciertas precauciones:

- No pagar por servicios de asesoramiento para evitar la ejecución hipotecaria.
- Resistir cualquier presión para firmar documentos sin tener suficiente tiempo para leerlos
- No transferir la escritura o título de la propiedad a otra persona u organización
- No pagar las mensualidades de la hipoteca a organizaciones que no sean el prestamista que otorgó la hipoteca o una organización aprobada por él.

## ¡ALERTA!

### ESTAFAS SOBRE TEMAS HIPOTECARIOS

- **Estafas de arriendos revertidos o alquiler con opción de compra.** Usted recibe instrucciones para que “provisionalmente” transfiera el título de su casa al estafador, quien le promete obtener un mejor financiamiento para su hipoteca mientras usted permanece en su casa como un inquilino con la opción de volver a comprar la casa. Sin embargo, si usted no cumple con los términos del acuerdo del alquiler con opción de compra, perderá su dinero y será desalojado como cualquier otro inquilino.
- **Programas falsos de modificación de hipotecas del “Gobierno”.** Este fraude alega estar afiliado con el Gobierno o requiere que usted pague altos honorarios para sacar provecho de los programas de modificación del Gobierno. Recuerde que usted no tiene que pagar honorarios para participar en programas aprobados por el Gobierno. Algunos estafadores hasta pueden usar palabras como “federal” o “aprobado por el Gobierno” e incluso ponen a sus sitios web nombres que dan a los consumidores la impresión de que están asociados con el Gobierno.
- **Estafas de refinanciación.** El estafador se presenta como un intermediario entre usted y la institución crediticia de su hipoteca para negociar una modificación a su préstamo. El estafador le dirá que le envíe los pagos directamente a él y que él enviará su pago a la institución crediticia. Sin embargo, el estafador se quedará con el dinero y usted puede perder su casa.
- **Estafas de eliminación de deudas.** Algunas compañías pueden intentar hacerle creer que usted no está obligado legalmente a pagar su hipoteca o que conocen algunas “leyes secretas” que pueden eliminar su deuda. No crea estos afirmaciones.
- **Estafas de refinanciación.** A usted lo alientan a firmar por un préstamo de “rescate de ejecución hipotecaria” para un préstamo de refinanciación. De esta manera usted habrá entregado la propiedad de su casa porque los documentos que creyó eran de refinanciación son en realidad documentos de traslado de título de propiedad. Usted puede quedar creyendo equivocadamente que su casa ha sido salvada de ejecución hipotecaria, hasta que recibe en unos meses o aun años más tarde, la notificación de desalojo.

civil, un seguro de daños materiales y un seguro de indemnización de accidentes laborales para sus trabajadores y subcontratistas. Averigüe también con su compañía de seguros si usted está cubierto en caso de cualquier daño o lesión que pudiera ocurrir.

- Insista en un contrato por escrito que establezca exactamente el tipo de trabajo que se realizará,

la calidad de los materiales que se utilizarán, garantías, cronogramas, nombres de todos los subcontratistas, precio total del trabajo y programa de pagos.

- Trate de limitar el pago inicial por anticipado. Algunos estados tienen leyes que limitan la suma requerida como pago inicial.
- Conozca sus opciones de pago. Compare el costo de obtener su propio préstamo con el costo de financiamiento del contratista.
- No haga ningún pago final ni firme ningún documento hasta quedar satisfecho con el trabajo y hasta saber que los subcontratistas y los proveedores hayan recibido su pago. Algunas leyes estatales permiten a los subcontratistas y proveedores que no hayan recibido su pago poner un gravamen de retención sobre su vivienda por las facturas que el contratista haya dejado sin pagar.
- Pague con tarjeta de crédito cada vez que pueda. Usted puede tener derecho a retener el pago a la compañía de la tarjeta de crédito hasta que los problemas se solucionen.

Sea especialmente precavido si el contratista:

- Va de puerta en puerta o lo busca a usted
- Por “coincidencia” trae consigo materiales sobrantes de un trabajo reciente
- Dice que el trabajo será una “demostración”
- Ofrece descuentos si usted le consigue otros clientes
- Cotiza un precio que no coincide con otros presupuestos
- Lo presiona para que usted tome una decisión rápida
- Ofrece una garantía demasiado prolongada
- Solo puede ser localizado a través de mensajes dejados en una contestadora de voz
- Conduce un vehículo que no lleva el nombre de la empresa o que tiene placas de otro estado
- Le pide que pague todo el trabajo por adelantado

En la mayoría de los trabajos de mejoras del hogar o remodelación, la ley federal otorga un período de tres días hábiles para cancelar el pago sin penalización. Por supuesto, usted será responsable del pago de cualquier servicio que hubiera recibido. Las leyes estatales también pueden ofrecerle cierta protección. Consulte sus derechos en la sección “Período de reflexión de 3 días” (pág. 6). Finalmente, recuerde que si usted financia los trabajos de mejoras con un préstamo sobre el valor acumulado de su vivienda y no realiza sus pagos, puede perder la vivienda. Consulte la sección “Préstamos sobre el valor

acumulado de la vivienda” (pág. 42).

## CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO O ALQUILER

Un contrato de arrendamiento es un contrato en el que se detallan las obligaciones del propietario y de los inquilinos de una casa o un departamento. Este documento crea una obligación legal que los tribunales generalmente confirmarán en un procedimiento judicial, por lo que es importante que usted conozca las condiciones exactas del contrato de arrendamiento antes de firmarlo. El contrato debe establecer todos los acuerdos que usted cree que existen entre usted y el propietario. Revise si en el contrato constan:

- Cláusulas que permiten al propietario cambiar las condiciones del contrato después de firmarlo
- Obligaciones y responsabilidades de los inquilinos de realizar reparaciones de rutina tales como mantenimiento del césped, limpieza o notificación de reparaciones
- Restricciones que le impedirían vivir normal o cómodamente en la vivienda
- Duración del contrato y fechas importantes, tales como cuándo hay que pagar el alquiler o los días de recolección de basura

Todo lo que no se convenga o se entienda claramente debe modificarse o excluirse. Todas las responsabilidades del inquilino deben establecerse claramente. Obtenga siempre una copia del contrato firmado para sus archivos. Todas las cláusulas o condiciones del contrato afectan a TODAS las partes que lo firman.

Los inquilinos que arrienden o alquilen propiedades están protegidos contra la discriminación por la Ley de Equidad de Vivienda. Si cree que se han infringido sus derechos, puede escribir o llamar a la oficina más cercana del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano. Tiene un año después de la presunta infracción para presentar una queja, pero debe hacerlo lo antes posible.

Cada estado tiene sus propios derechos, leyes y protecciones para inquilinos. Para consultar el directorio estado por estado, visite [www.espanol.hud.gov/localoffices.cfm](http://www.espanol.hud.gov/localoffices.cfm). También puede encontrar viviendas públicas disponibles en [www.espanol.hud.gov](http://www.espanol.hud.gov). La agencia ofrece varios programas de asistencia sobre vivienda para inquilinos y propietarios.

### 10 consejos para inquilinos

1. La mejor forma de convencer a un propietario para que le arriende una propiedad es estar preparado y presentar una solicitud de arrendamiento completa, referencias por escrito de propietarios anteriores, empleadores,

## REFINANCIAMIENTO DE PRÉSTAMOS

Considere el refinanciamiento de su hipoteca si puede obtener una tasa que tenga, como mínimo, un punto porcentual menor que la tasa de su hipoteca actual y si piensa mantener la nueva hipoteca por varios años. Al comparar hipotecas no se olvide de incluir los gastos adicionales que deberá pagar por la nueva hipoteca. Usted podrá lograr que lo exoneren de algunos costos si consigue un refinanciamiento con su actual acreedor hipotecario.

- amigos y colegas, así como una copia actualizada de su informe de crédito.
2. Revise cuidadosamente todas las condiciones importantes del contrato de arrendamiento antes de firmarlo.
  3. Para evitar conflictos o malentendidos con el propietario, obtenga todo por escrito.
  4. Pregunte sobre sus derechos de privacidad antes de firmar el arrendamiento.
  5. Conozca sus derechos de vivir en una unidad de arrendamiento habitable y no renuncie a ellos.
  6. Mantenga abierta la comunicación con el propietario.
  7. Adquiera un seguro para inquilinos para asegurar sus objetos de valor.
  8. Asegúrese de que en su contrato de alquiler o arrendamiento se detallan los procedimientos de reembolso del depósito de seguridad.
  9. Averigüe si su edificio y su vecindario son seguros y qué acciones puede esperar de su propietario si no lo son.
  10. Sepa cuándo luchar contra un aviso de desalojo y cuándo mudarse. A menos que tenga hechos comprobables y la ley de su lado, generalmente no es aconsejable luchar contra un aviso de desalojo.

### Propietarios

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano ofrece un programa para ayudar a los propietarios de apartamentos a ofrecer vivienda subsidiada para inquilinos de bajos ingresos. Para más información sobre este programa comuníquese con una agencia de vivienda pública o visite [www.espanol.hud.gov/renting](http://www.espanol.hud.gov/renting).

## COMPAÑÍAS DE MUDANZA

No todas las compañías de mudanza son iguales. Aunque muchas trabajan con seriedad, existen otras que se aprovechan de sus clientes. Por eso, usted debe considerar los siguientes aspectos antes de contratar los servicios de una compañía de mudanza:

- **Pida un presupuesto por escrito** a varias

compañías de mudanza. Desconfíe de cualquier compañía que le dé un presupuesto demasiado bajo. Algunas compañías usan un precio bajo para obtener un contrato y luego piden más dinero para bajar sus pertenencias del camión.

- **Averigüe si la compañía de mudanza que piensa utilizar tiene licencia para operar.** Las mudanzas de un estado a otro son reguladas por el Departamento de Transporte y usted puede verificar si la compañía de mudanza está debidamente registrada en el sitio web [www.ai.volpe.dot.gov/hhg/search.asp](http://www.ai.volpe.dot.gov/hhg/search.asp).
- **Verifique que la compañía de mudanza tenga seguro** contra daños para poder reclamar una compensación si se dañan sus muebles o pertenencias. Pregunte cómo se presenta una queja y si hay límites en la cobertura.
- **Investigue si la compañía que piensa utilizar tiene un historial de quejas** con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84) o con la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83).

Si usted ha sido perjudicado por una compañía de mudanza, puede presentar su queja a la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes del Departamento de Transporte por teléfono a través de la línea gratuita 1-888-368-7238 (pregunte por alguien que habla español) o por Internet en el sitio web [www.1-888-dot-saft.com/Spanish/CC\\_main.asp](http://www.1-888-dot-saft.com/Spanish/CC_main.asp).

## VOTACIONES Y ELECCIONES

[www.gobiernousa.gov/Temas/Votaciones.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Votaciones.shtml)

Para aprender más sobre temas relacionados a las votaciones y elecciones visite esta sección en **GobiernoUSA.gov**, el portal oficial del Gobierno de los Estados Unidos en español.

## CONSEJOS PARA ESCOGER UN PRESTAMISTA

- **Obtenga recomendaciones.** Pida a sus amigos y familiares sugerencias, especialmente si han obtenido recientemente un préstamo.
- **Compruebe las credenciales.** Los bancos hipotecarios están regulados por el departamento estatal de bancos o de bienes raíces. Consulte con la autoridad que corresponda si el prestamista goza de buena reputación profesional. Los corredores de hipoteca pueden o no ser regulados en su estado. Si no lo son, consulte con el capítulo local de la Asociación Nacional de Corredores Hipotecarios o la oficina local de Buenas Prácticas Comerciales para ver si su historial está limpio.
- **Haga su tarea.** Aprenda sobre las hipotecas típicas y haga preguntas cuando algo se ve raro; un agente puede estar tratando de inflar los costos de cierre u otros gastos a costa de usted.
- **Desconfíe de las ofertas en Internet.** Hay muchas ofertas atractivas en Internet pero primero asegúrese de que está tratando con un corredor o un prestamista confiable.

# CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Informacion/contactar-vendedor.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Informacion/contactar-vendedor.shtml)



Hasta el consumidor más informado puede tener problemas con algún artículo o servicio. Como consumidor, usted cuenta con el derecho a quejarse si tiene un problema genuino. Es su responsabilidad. No se puede resolver un problema si nadie sabe que este existe.

## PÓNGASE EN CONTACTO CON EL VENDEDOR

El primer paso para resolver un problema como consumidor es contactar al vendedor. Casi todos los problemas de los consumidores pueden resolverse hablando con un vendedor o un representante de servicio. Hágalo lo más pronto posible, ya que algunas tiendas tienen tiempos límites para devoluciones y reembolsos. Si esto no funciona, pida hablar con un supervisor o gerente. Si esto no da resultado, trate de subir más alto en la escala jerárquica: a la sede nacional del vendedor o fabricante del artículo. Muchas compañías tienen una división especial de servicio al cliente cuya función principal es resolver problemas de consumidores. Muchas compañías proporcionan un número telefónico gratuito e imprimen la dirección de la oficina de atención al consumidor en la etiqueta del producto, garantía u otros documentos que se le entregan al hacer la compra. Si no es así:

- Visite el sitio web de la compañía. Busque el enlace “Contáctenos”.
- Llame a la operadora de líneas gratuitas al 1-800-555-1212 para averiguar si la compañía tiene un número de llamadas gratis.
- Pida ayuda en su biblioteca local. Casi todas las bibliotecas públicas tienen libros de referencia con información de contacto.

- Al hacer su búsqueda, tenga en cuenta que el nombre del fabricante o empresa matriz puede ser diferente al de la marca. *The Thomas Register of American Manufacturers* es un libro que se encuentra en muchas bibliotecas públicas y que contiene listas de los fabricantes de miles de productos.
- Explique a cada persona, con calma y precisión, en qué consiste el problema y qué acción desea usted que se lleve a cabo. Enviar una carta por escrito es una buena estrategia ya que usted tendrá documentada su comunicación con la compañía. El modelo de carta en la pág. 71 lo ayudará a preparar una queja por escrito.
- Sea breve y directo. Apunte todos los datos importantes de la transacción, incluyendo lo que compró, números de serie o modelo, el nombre y la dirección del vendedor y la fecha en que realizó su compra.
- Especifique claramente lo que usted quiere que se haga para resolver al problema y cuánto tiempo está dispuesto a esperar una respuesta. Sea razonable.
- No escriba una carta amenazante, sarcástica o subida de tono. La persona que lee su carta probablemente no fue responsable de su problema, pero puede ser muy útil para resolverlo.
- Incluya copias de todos los documentos relacionados con su problema. Conserve los originales.
- Dé su nombre, dirección y número de teléfono. Si la transacción que efectuó tiene un número de cuenta, asegúrese de incluirlo.
- Lleve un registro de sus esfuerzos por contactar al vendedor, incluyendo el nombre de la persona con quien ha hablado y las acciones que se tomaron para resolver el problema.

## BUSQUE AYUDA

No se rinda si no queda satisfecho con la respuesta dada por el vendedor a su queja. Después de haberle concedido un tiempo razonable para resolver el problema, analice la posibilidad de presentar su queja en una o varias de las siguientes organizaciones.

- **Políticos locales.** Políticos locales o estatales pueden ayudarlo a conseguir una respuesta favorable a su queja.
- **Oficinas locales o estatales de protección al consumidor** (pág. 83). Estas agencias gubernamentales actúan como mediadoras en las quejas; realizan investigaciones y procesan a quienes infringen las leyes que amparan a los consumidores.

- **Las agencias estatales que regulan los negocios.** Por ejemplo, los bancos, la bolsa (títulos, valores), los seguros y los servicios públicos son regulados por el estado donde operan (pág. 83).
- **Las agencias locales y estatales de certificación.** Los médicos, abogados, contratistas de reparaciones y mejoras al hogar, las tiendas de piezas de repuesto de autos, los cobradores de deudas y las personas que se ocupan del cuidado de niños pequeños están obligados a inscribirse y recibir una licencia que les permita ejercer como tales. La junta o agencia encargada de supervisar este proceso está capacitada para manejar las quejas de los consumidores y tiene autoridad para adoptar medidas disciplinarias. La oficina estatal de protección al consumidor puede ayudarlo a identificar la agencia más apropiada (pág. 83).
- **Las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales** (pág. 84). Esta red de organizaciones sin fines de lucro, financiada por los negocios locales, trata de resolver las quejas que los compradores tienen sobre los vendedores. Las quejas sin resolver son archivadas y sirven de fuente de información para futuros clientes del vendedor. La organización que acoge estas oficinas colabora en aquellas quejas relacionadas con la veracidad de la publicidad nacional y colabora en la resolución de conflictos con fabricantes de autos a través del programa BBB AUTO LINE (pág. 84).
- **Las asociaciones gremiales.** Usualmente las compañías que venden productos o servicios similares pertenecen a asociaciones industriales que ayudan a solucionar los problemas que surgen entre sus miembros y los consumidores (pág. 85).
- **Las organizaciones nacionales de consumidores.** Algunas de estas organizaciones ayudan a los consumidores

en sus quejas. Otras pueden no estar en condiciones de ayudar a consumidores individuales, pero están interesadas en conocer los problemas que puedan influir en la educación de los consumidores y en su protección (pág. 72).

- **Los programas de los medios de comunicación.** Generalmente los periódicos locales, las estaciones de radio y las estaciones de televisión poseen líneas de acción o servicios de "Línea Directa" y se esfuerzan por encontrar soluciones a las quejas que reciben de los consumidores. Revise en su periódico local o en las estaciones de radio y televisión para encontrar estos servicios.

## PROGRAMAS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Algunas compañías e industrias ofrecen programas para resolver desacuerdos entre compradores y vendedores. La industria automotriz posee varios de estos programas (pág. 83). Algunos tribunales de demandas menores cuentan también con un programa de solución de litigios que sirve como alternativa a ir a juicio.

La mediación, el arbitraje y la conciliación son los tipos más comunes de solución de disputas. En la mediación, las partes involucradas en el litigio se reúnen con un tercero, que debe ser neutral, y juntos llegan a un acuerdo. En el arbitraje, un tercero decide cómo resolver el problema. Solicite siempre una copia de las reglas que rigen cualquier programa antes de participar en él. Usted debería saber de antemano si la decisión es vinculante, es decir, de carácter obligatorio. Algunos programas no requieren que ambas partes acepten la decisión. Pregunte también si la participación en el programa le impide a usted tomar otra acción legal.

## TRIBUNAL DE DEMANDAS MENORES

Los tribunales de demandas menores procesan causas de menor cuantía. Mientras que la cantidad máxima que se admite para establecer la demanda puede diferir entre un estado y otro, lo común de los procedimientos judiciales en estos casos es la simplicidad, el bajo costo, la rapidez y la informalidad. Los honorarios de la corte son mínimos y, si usted gana el caso, puede obtener la devolución de los honorarios que pagó al presentar su demanda. Generalmente no se requiere de un abogado, incluso en algunos estados ni siquiera se permite. No se sienta intimidado si usted vive en un estado que permite presentar un abogado y la parte a la que usted está demandando se presenta con uno. La mayoría de los jueces hacen concesiones a los consumidores que se presentan sin abogado. Tenga presente que, aunque la audiencia es informal, la decisión

## 6 PASOS PARA RESOLVER UNA QUEJA

1. Antes que nada, abra un archivo para registrar todas sus comunicaciones y guardar documentos
2. Comuníquese con el vendedor
3. Comuníquese con el fabricante
4. Comuníquese con las asociaciones gremiales
5. Comuníquese con las oficinas estatales de protección al consumidor (pág. 83)
6. Comuníquese con la oficina local de Buenas Prácticas Comerciales (pág. 84)

del juez tiene que ser acatada.

Si usted presenta un caso y lo gana, la parte perdedora queda obligada a entregarle lo que la corte indique que le debe, sin necesidad de una acción posterior de su parte. Sin embargo, algunos perdedores se niegan a respetar la decisión de la corte. En este caso, usted puede volver a la corte y pedir que se haga cumplir la orden. Dependiendo de las leyes locales, los oficiales encargados del cumplimiento de la ley podrían aplicar medidas como vender una propiedad del deudor y tomar dinero de la cuenta bancaria o de la caja registradora del negocio de este. Si el deudor recibe un salario, la corte podría ordenar la retención de cierta cantidad de dinero de cada cheque de pago para que salde la deuda que tiene con usted.

Revise en su directorio telefónico local, bajo el encabezamiento de Gobierno estatal, municipal o del condado, los tribunales de demandas menores existentes. Pregunte al empleado o funcionario de la corte cómo utilizar los tribunales de demandas menores. Antes de llevar su caso ante un tribunal, pregunte si este tiene alguna información disponible que pueda ayudarlo a preparar lo que debe exponer ante el juez.

## AYUDA E INFORMACIÓN LEGAL

Si usted necesita un abogado que lo asesore o represente, pregunte a sus amigos y familiares si conocen a alguien que puedan recomendarle. También puede dirigirse al Servicio de Referencia de Abogados del Colegio de Abogados de su estado, condado o ciudad, que podrá encontrar en su directorio telefónico local. En relación con asuntos legales de índole general, puede encontrar ayuda en sitios web como [www.lawinfo.com/espanol.html](http://www.lawinfo.com/espanol.html) y, para abogados de inmigración, [www.ailalawyer.com](http://www.ailalawyer.com) (haga clic en español).

### Consejos para escoger un abogado

Muchos abogados que principalmente prestan servicios a individuos y familias tienen experiencia en una amplia gama de servicios legales de demanda frecuente como divorcios y asuntos familiares, testamentos y legalizaciones, bancarrotas y problemas de deudas, bienes raíces, delitos y/o daños personales. Algunos tienen una especialización específica. Asegúrese de que el abogado que está considerando contratar tenga experiencia en el área que usted necesita.

### Una vez que haya seleccionado algunos candidatos:

- Llame por teléfono a cada abogado, expóngale su problema legal y cerciórese de que él o ella pueda encargarse de su situación.
- Averigüe si debe pagar por una consulta inicial.

## PRESENTE SU QUEJA A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Los consumidores ahora también pueden presentar sus quejas a las compañías a través de las redes sociales. Muchas empresas importantes tienen personal de servicio al cliente para monitorear sus páginas en las redes sociales y resolver rápidamente los problemas que pueden resultar en comentarios negativos. Presentar su queja por esta vía alternativa no es ninguna garantía de que resolverá su problema, pero puede valer la pena.

- Solicite un estimado de lo que usualmente cobra por ocuparse de un caso como el suyo.
- Pregunte si los honorarios son por hora de servicio o si aceptaría un honorario de contingencia, es decir, un porcentaje de lo que usted obtenga en el juicio.

La consulta inicial es una oportunidad para que usted y el abogado se conozcan. Después de escuchar la descripción de su caso, el abogado podrá darle una idea general de sus derechos y responsabilidades, así como de las alternativas de acción. Durante la consulta inicial, el abogado puede explicarle lo que puede hacer por usted y lo que le costará. No dude en preguntarle qué experiencia tiene en casos como el suyo. Tampoco dude en averiguar los honorarios y los probables resultados. Si está pensando en concertar una consulta inicial y contratar al abogado, solicite un convenio de pago por escrito.

### ¿Qué hacer si no puede pagar un abogado?

Si usted no puede costearse un abogado, podría reunir los requisitos para recibir asesoría legal gratuita de la Corporación de Servicios Legales o la Asociación Nacional de Abogados de Ayuda Legal. Generalmente estas oficinas ofrecen asesoría legal sobre asuntos referentes a relaciones entre propietarios e inquilinos, créditos, servicios públicos, asuntos de familia (divorcio, adopción, etc.), ejecución hipotecaria, fraudes sobre el valor acumulado de una propiedad, seguro social, asistencia social, desempleo e indemnizaciones a trabajadores. Si la oficina de asistencia legal de su área no se encarga de casos como el suyo, ellos podrían recomendarle otras organizaciones con capacidad de brindarle ayuda.

Para ubicar la oficina de la Asociación Nacional de Ayuda Legal y Defensa más cercana, busque en el directorio telefónico local o comuníquese con:

### National Legal Aid and Defender Association

1625 K St., NW, 8th Floor  
Washington, DC 20006  
202-452-0620

✉: [info@nlada.org](mailto:info@nlada.org)

[www.nlada.org](http://www.nlada.org) (en inglés)

Para localizar la oficina de la Corporación de Servicios Legales más cercana a usted, busque en el directorio telefónico local o comuníquese con:

## **LSC Public Affairs**

3333 K St., NW, 3rd Floor  
Washington, DC 20007  
202-295-1500

[www.lsc.gov](http://www.lsc.gov) (en inglés)

Las facultades de derecho ofrecen ayuda legal gratuita proporcionada por estudiantes bajo la supervisión de un abogado. Algunos de estos programas están abiertos al público. Otros limitan sus servicios a grupos específicos como personas de la tercera edad o personas de bajos ingresos. Infórmese en la facultad de derecho de su área sobre la disponibilidad de tales programas.

## **DENUNCIE EL FRAUDE Y LOS RIESGOS DE SEGURIDAD**

Si usted sospecha que alguna ley ha sido violada, contacte a la agencia local o estatal de protección al consumidor. Esta agencia puede hacer algo al respecto o referirlo a otra organización del estado con autoridad en el lugar donde usted vive. Un agente del orden público también puede brindarle consejo y asistencia.

Las violaciones de las leyes federales deben ser denunciadas a la agencia federal responsable de hacerlas cumplir. Aunque las agencias federales rara vez pueden actuar en representación de consumidores individuales, las quejas se utilizan para documentar patrones de abuso que puedan permitirle a la agencia tomar acción contra una compañía.

A lo largo de las secciones 1 y 2 de esta guía, usted encontrará referencias de las agencias federales que puede contactar para más información; generalmente es la misma agencia a la que usted debe presentar su queja. También puede encontrar la agencia federal apropiada utilizando el directorio de agencias federales (pág. 76). Las personas que no tienen intención de entregar lo que han vendido, describen indebidamente y engañosamente los productos, envían productos falsificados o intentan por otro medio de estafarlo, están cometiendo algún tipo de acción fraudulenta. Si usted sospecha que existe fraude, considere algunas acciones adicionales:

- Comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (pág. 77). También puede presentar su queja de forma electrónica a través de su página web [www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer\\_HomeES.htm](http://www.ftccomplaintassistant.gov/Consumer_HomeES.htm). Las quejas sobre comercio electrónico fuera de los límites nacionales pueden ser presentadas en [www.econsumer.gov/espanol](http://www.econsumer.gov/espanol).

- Las estafas que utilizan el correo o el servicio de entregas interestatales también deben ser reportadas al Servicio Postal de los EE. UU. (pág. 83). Es ilegal utilizar el correo para estafar o con la intención de robar dinero.

Reportar un fraude rápidamente incrementa las oportunidades de recuperar lo que ha perdido y ayuda a las autoridades del orden público a impedir las estafas antes de que otros también sean víctimas.

Si usted sospecha que un producto representa un riesgo de seguridad, notifique el problema a la agencia federal correspondiente:

- **Autos.** Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (pág. 81)
- **Medicamentos y equipos médicos.** Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 79)
- **Alimentos.** Departamento de Agricultura (pág. 78), Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 79)
- **Mariscos.** Administración de Alimentos y Medicamentos (pág. 79)
- **Juguetes, equipos y juegos para bebés, productos domésticos.** Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (pág. 78)

**Guarde copias de todas sus cartas, faxes, e-mails, recibos y documentos relacionados.**

Su dirección  
Ciudad, estado, código postal

Fecha

Nombre de la persona de contacto (si lo sabe)  
Título o cargo de la persona (si lo sabe)  
Nombre de la compañía  
División de Quejas del Consumidor (si no sabe el nombre de la persona de contacto)  
Dirección  
Ciudad, estado, código postal

Estimado (nombre de la persona de contacto):

Re: (número de cuenta, si es el caso)

El día *(fecha)*, *(compré, arrendé o me repararon)* un(a) *(nombre del producto, número de serie y denominación del modelo o descripción del servicio prestado)* en *(lugar, fecha, y otros detalles de la transacción que sean importantes)*.

Lamentablemente, su producto *(servicio)* no ha cumplido con lo esperado porque *(defina el problema)*. Me siento decepcionado porque *(explique el problema: el producto no funciona como es debido, el servicio no fue llevado a cabo correctamente, me facturaron una suma errónea, algo no fue explicado claramente o fue mal interpretado, etc.)*.

Para resolver el problema, le agradecería *(indique aquello que desea específicamente que se haga: la devolución del dinero, el reintegro del cargo a su tarjeta de crédito, una reparación, un cambio, etc.)*. Adjunto copias *(no envíe los originales)* de los documentos que tengo *(incluya recibos, certificados de garantías, garantías, cheques cancelados, contratos, modelo y número de serie, así como cualquier otro documento)*.

Confío en su respuesta y en que se le dé una solución favorable a mi problema. Esperaré hasta *(fije un plazo)* antes de gestionar la ayuda de una agencia de protección al consumidor o de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales. Sírvase comunicarse conmigo en la dirección arriba mencionada o, por teléfono, al *(número telefónico de su casa y/o oficina con el código de área)*.

Atentamente,

Su nombre  
Adjunto(s)

- describa la compra

- nombre del producto y número de serie

- incluya la fecha y el lugar de la compra

- explique el problema

- dé los antecedentes

- pida una acción específica

- incluya copias de los documentos

- dé tiempo para que se actúe

- diga cómo usted puede ser localizado

Descargue el modelo de carta de queja en:  
[www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Informacion/modelo-carta-queja.shtml](http://www.gobiernousa.gov/Temas/Consumidor/Informacion/modelo-carta-queja.shtml)

## DIRECTORIO DEL CONSUMIDOR

[www.gobiernousa.gov/directorios/organizaciones/](http://www.gobiernousa.gov/directorios/organizaciones/)

### Centro Federal de Información para el Público

*Federal Citizen Information Center (FCIC)*

El Centro Federal de Información para el Público ofrece información en español a través de [GobiernoUSA.gov](http://GobiernoUSA.gov), el sitio web oficial del Gobierno de los Estados Unidos, y su presencia en las redes sociales: [facebook.com/GobiernoUSA](https://facebook.com/GobiernoUSA), [twitter.com/GobiernoUSA](https://twitter.com/GobiernoUSA) y [youtube.com/GobiernoUSA](https://youtube.com/GobiernoUSA).

El público también puede obtener información en español llamando a la línea gratuita 1-800-FED-INFO (1-800-333-4636). El sitio web oficial del Gobierno en inglés es [USA.gov](http://USA.gov) y el sitio web para obtener publicaciones es [Publications.USA.gov](http://Publications.USA.gov).

### AARP

601 E St., NW

Washington, DC 20049

Línea gratuita: 1-877-627-3350

✉: [segundajuventud@aarp.org](mailto:segundajuventud@aarp.org)

[www.aarp.org/espanol](http://www.aarp.org/espanol)

AARP es una organización sin fines de lucro que se dedica a atender las necesidades de las personas de 50 años o más. La agrupación tiene una línea directa de información en español y un portal de Internet para los miembros de habla hispana.

### Acción del Consumidor

*Consumer Action*

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635 (para español presione el 3)

[www.consumer-action.org/spanish/](http://www.consumer-action.org/spanish/)

Consumer Action es una organización sin fines de lucro que desde 1971 se dedica a defender al consumidor. Consumer Action publica encuestas y distribuye materiales educativos bilingües, tanto de forma impresa como por Internet. La organización también ofrece ayuda gratis al consumidor a través de su línea directa, y le recomiendan a qué organización puede dirigirse con su queja.

### Centro para el Estudio de la Calidad de Servicios

*Center For The Study of Services*

[www.checkbook.org](http://www.checkbook.org) (en inglés)

Evalúa la calidad y el precio de los servicios locales en las principales áreas metropolitanas.

### Unión de Consumidores

*Consumer Union (CU)*

101 Truman Ave.

Yonkers, NY 10703-1057

914-378-2000

[espanol.consumerreports.org](http://espanol.consumerreports.org)

Unión de Consumidores de los EE. UU. es una organización independiente y sin fines de lucro que investiga y evalúa bienes y servicios como autos, electrodomésticos, alimentos, prendas de vestir, equipaje y seguros. Ciertos tipos de datos están disponibles sin cargo alguno por Internet, radio y televisión. Las publicaciones impresas, incluyendo las suscripciones a la revista mensual *Consumer Reports*, tienen un costo.

### Bibliotecas

En las bibliotecas públicas, usted puede encontrar publicaciones de las diversas organizaciones mencionadas en esta guía. Algunas bibliotecas universitarias o privadas también permiten el uso público de sus materiales de referencia. Consulte la guía telefónica de su localidad para encontrar las bibliotecas cercanas a su hogar.

### PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

Un desastre puede ocurrir en cualquier momento, sea que se trate de incendios, inundaciones, huracanes, tornados y hasta emergencias nacionales. Para protegerse usted, su familia, sus mascotas, su hogar y su negocio es importante estar preparado. En algunas ocasiones puede incluso ser elegible para recibir ayuda del Gobierno.

Existen numerosas fuentes de información para ayudarlo a prepararse. Para empezar, visite:

- [www.disasterassistance.gov](http://www.disasterassistance.gov) (hacer clic en "español")
- [www.listo.gov](http://www.listo.gov)
- [www.cruzrojaamericana.org](http://www.cruzrojaamericana.org)

### PARA MAESTROS

Con frecuencia los maestros utilizan la Guía del Consumidor para enseñar información básica sobre crédito, seguros, compras, cartas de quejas y otros temas de importancia para el consumidor. Si desea copias de esta guía para una clase envíe un e-mail a [action.handbook@gsa.gov](mailto:action.handbook@gsa.gov). Incluya el nombre y dirección de la escuela y detalle el número de copias que necesita.

### PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

El Consejo Nacional para la Discapacidad ([www.ncd.gov](http://www.ncd.gov), en inglés) es una agencia federal que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los estadounidenses con discapacidades y sus familias. Este Consejo propuso una ley de derechos civiles para las personas con



discapacidades, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades que fue establecida en 1990.

El Centro Nacional de Disseminación de Información para Niños con Discapacidades del Departamento de Educación es la fuente central de información para padres y profesionales sobre las discapacidades que pueden tener los bebés, niños preescolares, estudiantes y jóvenes adultos. Para más información, visite [www.nichcy.org/spanish.htm](http://www.nichcy.org/spanish.htm).

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (pág. 82) ofrece información sobre los derechos en materia de vivienda para las personas con discapacidades y responde las preguntas de los constructores sobre sus responsabilidades según la ley federal. Para más información, visite el sitio web [www.espanol.hud.gov/offices/ftheo/disabilities/](http://www.espanol.hud.gov/offices/ftheo/disabilities/).

El Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas ([www.loc.gov/nls](http://www.loc.gov/nls), en inglés) presta gratis libros y revistas en sistema braille o grabado, partituras en braille e impresas en caracteres grandes, así como equipos de reproducción diseñados especialmente para los residentes de EE. UU. que no pueden leer o utilizar los materiales impresos comunes debido a impedimentos de tipo visual o físico. También ofrecen material en español.

### PARA EL PERSONAL MILITAR

La familia del militar de hoy afronta muchos desafíos como consumidor además del estrés adicional provocado por las separaciones frecuentes. Para aliviar tales dificultades, los centros familiares y otros programas descritos a continuación dan apoyo y ayuda para las familias del personal militar.

#### Centros familiares para militares de EE. UU.

Ubicados en la mayoría de las instalaciones militares, los centros familiares brindan información, educación en destrezas para la vida y servicios de apoyo a miembros del Ejército y sus familias. "Centros familiares" es un término

## RECURSOS PARA CONSUMIDORES CON DISCAPACIDADES

**Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones.** El Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones conecta las conversaciones telefónicas entre los individuos que utilizan teléfonos de voz regulares y aquellos que utilizan teléfonos de texto (TTY). Las llamadas pueden realizarse desde cualquier tipo de teléfono a otro por medio del servicio de retransmisión.

**Servicios locales de retransmisión.** Los estados suministran servicios de retransmisión para llamadas locales y de larga distancia. Consulte su directorio telefónico para obtener información sobre el uso, cargos (si existe alguno), servicios e instrucciones de marcado para el área.

**Servicio Federal de Retransmisión.** El Servicio Federal de Retransmisión, un programa de la Administración de Servicios Generales de los EE. UU., proporciona acceso a los usuarios de teléfono de texto que desean conducir negocios oficiales en todo el país con y dentro del Gobierno federal. El número gratuito es: 1-800-877-8339. Para más información sobre comunicaciones de retransmisión o para obtener un folleto sobre la utilización del Servicio Federal de Retransmisiones, llame sin cargo alguno al: 1-800-877-0996.

**Otros servicios.** Los consumidores sordos, con dificultades de audición o que tienen impedimentos del habla y que usan un sistema TTY pueden recibir ayuda del operador y del directorio para hacer llamadas, llamando gratis al 1-800-855-1155. Revise en las páginas de introducción de su directorio de teléfonos los servicios adicionales de TTY.

genérico que incluye oficinas similares en cada uno de los cuerpos militares por separado. Estos centros ofrecen programas de servicios comunitarios que mejoran la calidad de vida del personal militar y de sus familiares.

Una de las funciones claves del centro familiar es poner en contacto a la persona con los servicios adecuados disponibles en la comunidad local o a través de los programas de ayuda estatal y federal. Para cumplir apropiadamente este rol, el director mantiene vínculos de trabajo con organizaciones de servicios sociales y asistencia para empleos, sistemas escolares, policía y grupos de recreación.

Si no puede localizar un centro familiar, comuníquese con la oficina central de su respectiva sede militar que figura en la lista a continuación. La designación "DSN" que precede algunos de los números de teléfono se refiere al sistema telefónico militar y no se aplica al sector civil.

#### Oficina de Asuntos Familiares de la Fuerza Aérea

*Air Force Community Readiness and Family Support*  
AF/A1SF 4E235s  
Force Sustainment Division  
1040 Air Force Pentagon

## RESTRICCIONES A LOS PRÉSTAMOS ABUSIVOS

A partir del 1 de octubre de 2007, la enmienda Talent-Nelson de la Ley de Autorización de Defensa Nacional de John Warner permite que el Departamento de Defensa regule para los miembros de las Fuerzas Armadas en servicio activo y sus dependientes los términos de los préstamos de día de pago, los préstamos contra el título del auto y los préstamos anticipados al reembolso de impuestos. Estos tres productos se caracterizan por altas tasas de interés y términos de pago a corto plazo.

La regla para los militares activos y sus dependientes limita el porcentaje de interés anual para estos préstamos al 36 por ciento. Todas las tarifas y cargos deben incluirse en el cálculo de esa tasa. La regla también prohíbe que los contratos requieran el uso de un cheque o el acceso a una cuenta bancaria, el arbitraje obligatorio y disposiciones legales poco razonables. Cualquier acuerdo de crédito que esté sujeto a la regulación que no cumpla con este reglamento es nulo y no puede ser ejecutado. La norma dispone además que un acreedor o cesionario que a sabiendas infrinja el reglamento estará sujeto a determinadas sanciones penales.

El Departamento de Defensa alienta enérgicamente a los militares activos y sus familias a elegir otras alternativas para resolver sus problemas financieras, mejorar sus calificaciones de crédito y establecer un fondo de ahorro para emergencias. Los préstamos de día de pago, préstamos contra el título del vehículo y los préstamos anticipados al reembolso de impuestos pueden empeorar la situación del prestatario y dejarlo con una mayor deuda.

## LÍNEA MILITAR DE LAS OFICINAS DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

La línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales ([www.bbb.org/us/military-line/](http://www.bbb.org/us/military-line/), en inglés) brinda educación y asesoramiento legal para el consumidor, a los militares y sus familiares. Para cada una de las cinco ramas de las Fuerzas Armadas existe un sitio web específico que ofrece información para el consumidor militar, así como enlaces a oficinas locales y otros sitios con información muy útil para el consumidor:

- Ejército: [www.bbb.org/us/army/](http://www.bbb.org/us/army/) (en inglés)
- Marina: [www.bbb.org/us/navy/](http://www.bbb.org/us/navy/) (en inglés)
- Fuerza Aérea: [www.bbb.org/us/airforce/](http://www.bbb.org/us/airforce/) (en inglés)
- Cuerpo de Marines: [www.bbb.org/us/usmc/](http://www.bbb.org/us/usmc/) (en inglés)
- Guardacostas: [www.bbb.org/us/uscg/](http://www.bbb.org/us/uscg/) (en inglés)

Los usuarios pueden pedir informes, presentar quejas e inscribirse para recibir un boletín personalizado para el consumidor. A nivel local, estas oficinas proporcionan instrucciones educativas para el personal militar y sus familias y trabajan con negocios locales para promover el tratamiento ético a los consumidores de las Fuerzas Armadas.

Washington, DC 20330-1040

703-697-0067

[www.afcrossroads.com](http://www.afcrossroads.com) (en inglés)

### Servicios Comunitarios del Cuerpo de Marines

*Marine Corps Community Services*

3280 Russell Rd.

Quantico, VA 22134-5103

703-784-0275

DSN: 278-0275

Línea gratuita: 1-800-MARINES

[www.usmc-mccs.org](http://www.usmc-mccs.org) (en inglés)

### Asistencia Familiar Naval

*Fleet and Family Support Programs*

Commander, Navy Installations Command

2713 Mitscher Rd., SW, Suite 300

Washington, DC 20373-5802

1-800-372-5463

[www.nffsp.org](http://www.nffsp.org) (en inglés)

### Centro de Apoyo, Bienestar y Recreación para la Familia del Ejército de los EE. UU.

*Family and Morale, Welfare and Recreation Command,*

*Family Programs*

4700 King St.

Alexandria, VA 22302

703-681-5375

DSN: 761-5375

[www.MyArmyLifeToo.com](http://www.MyArmyLifeToo.com) (en inglés)

### Guardacostas de los EE. UU.

*U.S. Coast Guard*

2100 Second St., SW,

Room 6320

Washington, DC 20593

202-267-6160 (en inglés)

[www.uscg.mil](http://www.uscg.mil) (en inglés)

### Military HOMEFRONT

[www.militaryhomefront.dod.mil](http://www.militaryhomefront.dod.mil) (en inglés)

Military HOMEFRONT es el sitio web oficial del Departamento de Defensa que ofrece información para ayudar a mejorar la calidad de vida de las tropas y sus familias.

### Centinela Militar

*Military Sentinel*

[www.ftc.gov/sentinel/military](http://www.ftc.gov/sentinel/military) (en inglés)

Este sitio web ofrece información sobre diversos temas de interés para el consumidor militar. Los miembros de las Fuerzas Armadas de los

Estados Unidos pueden utilizar este servicio para presentar sus quejas, que llegan directamente a la base de datos de más de 500 organizaciones del orden público en los Estados Unidos, Canadá y Australia.

### Military OneSource

1-800-342-9647

[www.militaryonesource.com](http://www.militaryonesource.com) (en inglés)

Military OneSource es una excelente fuente de información y asistencia para el personal militar y sus familias. Este recurso ofrece una variedad de servicios y herramientas dedicadas a mejorar las vidas de los hombres y mujeres en el servicio militar, tanto personal como profesionalmente.

### **Comisariatos militares y oficinas comerciales**

Los consumidores que compran en los comisariatos militares u oficinas comerciales y que tienen una pregunta o un problema, deben comunicarse con el administrador local antes de contactarse con las oficinas regionales. Si no se resuelve su problema a nivel local, escriba o llame a la oficina regional más cercana. Asegúrese de tratar el problema con las oficinas locales y regionales antes de comunicarse con las oficinas centrales.

### **Centro de Recursos para el Guerrero Herido**

*Wounded Warrior Resource Center*

[www.woundedwarriorresourcecenter.com](http://www.woundedwarriorresourcecenter.com)

El sitio web del Centro de Recursos para el Guerrero Herido ofrece información para los miembros del servicio militar y sus familias sobre las instalaciones militares, centros de cuidado y beneficios. También tienen una línea de llamadas gratis 1-800-342-9647 con especialistas disponibles las 24 horas del día, así como un e-mail ([wwrc@militaryoneresource.com](mailto:wwrc@militaryoneresource.com)) donde se puede solicitar información sobre una variedad de temas incluyendo cómo ponerse en contacto con otras familias para recibir apoyo y recreación.

### **Directorio Nacional de Recursos**

*National Resource Directory*

[www.nationalresourcedirectory.gov](http://www.nationalresourcedirectory.gov)

El Directorio Nacional de Recursos es una colaboración de los departamentos de Defensa, Trabajo y Asuntos de los Veteranos que ofrece enlaces a servicios y recursos de agencias gubernamentales federales, estatales y locales; organizaciones de veteranos, sin fines de lucro, comunitarias y filantrópicas; así como asociaciones profesionales e instituciones académicas.



## AGENCIAS FEDERALES

[www.gobiernousa.gov/directorios/federal/](http://www.gobiernousa.gov/directorios/federal/)

Muchas agencias federales se dedican a hacer cumplir reglamentos y atender quejas sobre productos y servicios utilizados por el público en general. Otras actúan en beneficio del público, pero no resuelven problemas específicos de los consumidores.

Las agencias tienen también hojas de datos, manuales y otras informaciones que pueden ser de utilidad al tomar decisiones sobre compras o al tratar problemas de los consumidores. Si desea comunicarse con alguna agencia federal, puede encontrar su información de contacto en la lista a continuación. Los teléfonos que aparecen en la lista contestan en inglés a menos que incluyan en paréntesis información para comunicarse con un agente que hable español. Si necesita ayuda para decidir con qué agencia federal comunicarse, llame gratis a la línea directa del Centro Federal de Información para el Público: 1-800-333-4636 (para español presione el 2).

### Administración de Servicios Generales

*General Services Administration (GSA)*

#### Centro Federal de Información para el Público

*Federal Citizen Information Center (FCIC)*

1275 1st St., NE 11th Floor

Washington, DC 20417

Línea gratuita: 1-800-333-4636

[www.GobiernoUSA.gov](http://www.GobiernoUSA.gov)

[www.Publications.USA.gov](http://www.Publications.USA.gov) (en inglés)

El Centro Federal de Información para el Público ofrece información en español para el consumidor en su sitio web [GobiernoUSA.gov](http://GobiernoUSA.gov), así como a través de la línea gratuita 1-800-333-4636.

### Administración del Seguro Social

*Social Security Administration (SSA)*

Office of Public Inquiries

Windsor Park Building

6401 Security Blvd.

Baltimore, MD 21235

Línea gratuita: 1-800-772-1213 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-325-0778 (M-F, 7 a.m. - 7 p.m.)

[www.segurosocial.gov/espanol](http://www.segurosocial.gov/espanol)

La Administración del Seguro Social proporciona beneficios por jubilación, para sobrevivientes y por incapacidad. También administra los pagos de la Seguridad de Ingreso Suplementario y asigna los números de Seguro Social a las personas que residen en los Estados Unidos.

### Administración Nacional de Cooperativas de Crédito

*National Credit Union Administration (NCUA)*

1775 Duke St.

Alexandria, VA 22314-3428

703-518-6300

Línea gratuita: 1-800-755-1030

✉: [consumerassistance@ncua.gov](mailto:consumerassistance@ncua.gov)

[espanol.mycreditunion.gov](http://espanol.mycreditunion.gov)

NCUA asegura los ahorros de 91 millones de socios de cooperativas de ahorro y crédito en los Estados Unidos.

### Agencia de Protección Ambiental

*Environmental Protection Agency (EPA)*

Línea gratuita: 1-800-858-7378 (Centro de Información Nacional sobre Pesticidas)

Línea gratuita: 1-800-424-8802 (para informar sobre derrames de aceite y sustancias químicas)

Línea gratuita: 1-800-426-4791 (para informar sobre agua potable, para español presione el 4)

✉: [hotline-sdwa@epamail.epa.gov](mailto:hotline-sdwa@epamail.epa.gov)

[www.epa.gov/espanol](http://www.epa.gov/espanol)

[www.epa.gov/espanol/saludhispana/pesticidas.htm](http://www.epa.gov/espanol/saludhispana/pesticidas.htm)

(Centro de Información Nacional sobre Pesticidas)

[www.epa.gov/compliance/complaints/spanish-form.html](http://www.epa.gov/compliance/complaints/spanish-form.html) (para denunciar violaciones ambientales)

[www.epa.gov/espanol/agua.htm](http://www.epa.gov/espanol/agua.htm) (Agua Potable)

La misión de la EPA es proteger la salud humana y el medio ambiente.

#### Calidad de Aire Interior

*Indoor Environments Division (IED)*

1200 Pennsylvania Ave., NW

Mail Code 6609J

Washington, DC 20460

202-343-9370

Línea gratuita: 1-800-438-4318

✉: [IAQINFO@aol.com](mailto:IAQINFO@aol.com)

[www.epa.gov/iaq/espanol.html](http://www.epa.gov/iaq/espanol.html)

Esta oficina educa al público sobre los riesgos de salud asociados con una variedad de contaminantes ambientales interiores y fuentes de contaminación, incluyendo el radón, el moho y la humedad, el humo de segunda mano y los desencadenantes del asma.

#### Programa ENERGY STAR®

*ENERGY STAR® Program*

1200 Pennsylvania Ave., NW

Room 6202J

Washington, DC 20460

Línea gratuita: 1-888-782-7937 (en inglés)

✉: [hotline@energystar.gov](mailto:hotline@energystar.gov)

[www.energystar.gov/espanol](http://www.energystar.gov/espanol)

El rótulo ENERGY STAR® se otorga a productos de alta eficiencia energética para el hogar y la oficina. Comprar aparatos eléctricos y electrónicos,

lámparas, equipos de calefacción y refrigeración y demás productos que llevan este rótulo ayuda a proteger el medio ambiente y ahorra dinero.

## Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa

*Small Business Administration (SBA)*

409 3rd St., SW, Suite 7600  
Washington, DC 20416  
Línea gratuita: 1-800-827-5722 (para español presione el 2)

TTY: 704-344-6640

✉: [answerdesk@sba.com](mailto:answerdesk@sba.com)

[www.sba.gov](http://www.sba.gov) (en inglés)

Las oficinas de la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa están ubicadas en los 50 estados, el Distrito de Columbia, Puerto Rico, las Islas Vírgenes de EE. UU. y Guam. Para ubicar la oficina más cercana, busque en las páginas gubernamentales en la guía telefónica local.

## Comisión de Derechos Civiles

*Commission on Civil Rights*

624 9th St., NW  
Washington, DC 20425  
202-376-7700

Línea gratuita: 1-800-552-6843 (para español presione el 2)

TTY: 202-376-8116

✉: [referrals@usccr.gov](mailto:referrals@usccr.gov)

[www.usccr.gov/espanol](http://www.usccr.gov/espanol)

La Comisión de los Derechos Civiles ayuda al público con las quejas de discriminación por raza, color, religión, sexo, discapacidad o país de origen. Además de la oficina central, también hay oficinas regionales.

## Comisión de Bolsa y Valores

*Securities and Exchange Commission (SEC)*

### Oficina de Educación y Asistencia a los Inversionistas

*Office of Investor Education and Assistance (OIEA)*

100 F St., NE  
Washington, DC 20549-0213  
Línea gratuita: 1-800-732-0330

✉: [ayuda@sec.gov](mailto:ayuda@sec.gov)

[www.sec.gov/investor/espanol.shtml](http://www.sec.gov/investor/espanol.shtml)

Esta oficina ofrece una variedad de servicios para atender los problemas y preguntas que tienen los inversionistas. La oficina no puede dar consejos sobre cómo invertir, pero sí puede dar información sobre cómo proteger su dinero y evitar los fraudes y abusos en los valores bursátiles.

### Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía

*Commodity Futures Trading Commission (CFTC)*

3 Lafayette Centre  
1155 21st Street, NW  
Washington, DC 20581  
202-418-5000

[www.cftc.gov](http://www.cftc.gov) (en inglés)

## Comisión Federal de Comercio

*Federal Trade Commission (FTC)*

### Buró de Protección del Consumidor

*Bureau of Consumer Protection*

600 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, DC 20580

Línea gratuita: 1-877-382-4357 (para español presione el 2)

Línea gratuita: 1-888-382-1222 (Registro Nacional "No llame": para español presione el 2)

Línea gratuita: 1-877-438-4338 (Robo de identidad: para español presione el 2)

TTY: 1-866-653-4261

TTY: 1-866-290-4236 (Registro Nacional "No llame")

[www.ftc.gov/bcp/index\\_es.shtml](http://www.ftc.gov/bcp/index_es.shtml)

La Comisión Federal de Comercio ejecuta y vigila el cumplimiento de las leyes que prohíben las prácticas comerciales anticompetitivas, engañosas o desleales para los consumidores. La FTC acepta quejas de los consumidores sobre fraudes cometidos a través de Internet, sistema de telemercadeo, robo de identidad y otros.

## Comisión Federal de Comunicaciones

*Federal Communications Commission (FCC)*

### Centro del Consumidor

*Consumer and Governmental Affairs Bureau*

445 12th St., SW  
Washington, DC 20554

Línea gratuita: 1-888-225-5322 (para español presione el 2)

TTY: 1-888-835-5322 (línea gratuita)

✉: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)

[www.fcc.gov/cgb/spanish](http://www.fcc.gov/cgb/spanish)

La Comisión Federal de Comunicaciones es una agencia gubernamental independiente que regula las comunicaciones por radio, televisión, teléfono, satélite y cable.

## Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo

*Equal Employment Opportunity Commission*

Office of Communication and Legislative Affairs  
131 M St., NE  
Washington, DC 20507  
202-663-4900

Línea gratuita: 1-866-408-8075 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-669-6820

[www.eeoc.gov/spanish](http://www.eeoc.gov/spanish)

La EEOC hace cumplir las leyes que hacen ilegal la discriminación en el lugar de trabajo.

## Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo ◆

*Consumer Product Safety Commission (CPSC)*

4330 East West Highway  
Bethesda, MD 20814

Línea gratuita: 1-800-638-2772 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-638-8270 (línea gratuita)

✉: [info@cpsc.gov](mailto:info@cpsc.gov)

[www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/spanish.html](http://www.cpsc.gov/cpscpub/spanish/spanish.html)

[www.recalls.gov/spanish.html](http://www.recalls.gov/spanish.html) (productos retirados del mercado)

La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo se encarga de proteger al público de riesgos, lesiones y muertes asociadas con productos de consumo. La CPSC tiene jurisdicción sobre miles de tipos de productos de consumo.

## Corporación para Garantizar los Beneficios de las Pensiones

*Pension Benefit Guaranty Corporation (PBGC)*

### Centro de Contacto para Consumidores

*Customer Contact Center*

PO Box 151750

Alexandria, VA 22315-1750

202-326-4000

Línea gratuita: 1-800-400-7242 (para español presione el 2, lunes a viernes 8 a.m. - 7 p.m. hora del Este)

TTY: 1-800-877-8339

[www.pbgc.gov/about/espanol.html](http://www.pbgc.gov/about/espanol.html)

Esta agencia protege las pensiones de jubilación de los trabajadores estadounidenses con planes de jubilación tradicionales del sector privado.

## Corporación Federal de Seguro de Depósitos ◆

*Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)*

### División de Supervisión y Protección del Consumidor

*Division of Supervision and Consumer Protection*

1100 Walnut St., Box 11

Kansas City, MO 64106

Línea gratuita: 1-877-275-3342 (para español presione el 2 y luego otro 2 lunes a viernes 9:30 p.m.-5:30 p.m. hora del Este)

TTY: 1-800-925-4618 (línea gratuita)

[www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html](http://www.fdic.gov/quicklinks/spanish.html)

La Corporación Federal de Seguro de Depósitos protege los fondos que los despositantes ingresan en los bancos y asociaciones de ahorro. El seguro

de la FDIC cubre todas las cuentas de depósito, incluyendo cuentas de cheques y de ahorro, cuentas de depósito en el mercado monetario y certificados de depósito.

## Departamento de Agricultura

*Department of Agriculture (USDA)*

1400 Independence Ave., SW

Washington, DC 20250

202-720-2791 (Línea de información)

[www.usda.gov/EnEspanol](http://www.usda.gov/EnEspanol)

### Centro de Políticas y Promoción de la Nutrición

*Center for Nutrition Policy and Promotion (CNPP)*

Food, Nutrition and Consumer Services

3101 Park Center Dr., 10th Floor

Alexandria, VA 22302-1594

703-305-7600

[www.choosemyplate.gov/en-espanol.html](http://www.choosemyplate.gov/en-espanol.html) (MiPlato)

Este centro desarrolla y promueve las pautas dietéticas para mejorar la salud de los consumidores.

### Línea de Información Sobre Carnes y Aves

*Meat and Poultry Hotline*

Food Safety and Inspection Service

Línea gratuita: 1-888-674-6854 (10 a.m.-4 p.m., inglés y español)

TTY: 1-800-256-7072

✉: [mphotline.fsis@usda.gov](mailto:mphotline.fsis@usda.gov)

[www.fsis.usda.gov/En\\_Espanol/index.asp](http://www.fsis.usda.gov/En_Espanol/index.asp)

Esta línea responde a preguntas sobre el almacenamiento, manipulación y elaboración de productos de aves, carnes y huevos.

### Servicio de Alimentos y Nutrición

*Food and Nutrition Service*

3101 Park Center Drive, Room 926

Alexandria, VA 22302

703-305-2281

[www.fns.usda.gov/fns/sp-default.htm](http://www.fns.usda.gov/fns/sp-default.htm)

FNS provee a los niños y personas de bajos ingresos acceso a los alimentos, una dieta saludable, educación y nutrición.

### Instituto Nacional de Alimentos y Agricultura

*National Institute of Food and Agriculture (NIFA)*

1400 Independence Ave., SW

Washington, DC 20250-2215

202-720-2908

202-720-7947

[www.nifa.usda.gov](http://www.nifa.usda.gov) (en inglés)

Esta agencia se encarga de fomentar el conocimiento de agricultura, el medio ambiente y la salud y bienestar de los seres humanos.

## Departamento de Asuntos de los Veteranos ◆

*Department of Veteran Affairs (VA)*

Línea gratuita: 1-800-827-1000 (en inglés)

TTY: 1-800-829-4833

✉: [public.inquiry@va.gov](mailto:public.inquiry@va.gov)

[www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets](http://www.vba.va.gov/VBA/espanol/factsheets)

El Departamento de Asuntos de los Veteranos es responsable de proporcionar los beneficios federales a los veteranos y sus dependientes.

## Departamento de Educación

*Department of Education*

400 Maryland Ave., SW

Washington, DC 20202

Línea gratuita: 1-800-872-5327 (para español presione el 1)

TTY: 1-800-437-0833 (línea gratuita)

✉: [usa.learn@ed.gov](mailto:usa.learn@ed.gov)

Email: [oig.hotline@ed.gov](mailto:oig.hotline@ed.gov) (Oficina del Inspector General)

Email: [ocr@ed.gov](mailto:ocr@ed.gov) (Oficina for Derechos Civiles)

[www.ed.gov/espanol/bienvenidos/es/index.html](http://www.ed.gov/espanol/bienvenidos/es/index.html)

Comuníquese con la línea gratuita o visite el sitio web para obtener información sobre los programas e iniciativas del Departamento de Educación, así como vídeos, materiales educativos y recomendaciones de especialistas y otros expertos.

### Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes

*Federal Student Aid Information Center (FAFSA)*

319-337-5665 (para español presione el 2)

Línea gratuita: 1-800-433-3243 (pida un traductor)

TTY: 1-800-730-8913 (línea gratuita)

✉: [studentaid@ed.gov](mailto:studentaid@ed.gov)

[www.fafsa.ed.gov/es\\_ES/](http://www.fafsa.ed.gov/es_ES/)

Esta oficina del Departamento de Educación ayuda a que las personas que quieren obtener una educación superior puedan aprovechar los programas federales de asistencia económica.

## Departamento de Justicia

*Department of Justice*

### Ley para Estadounidenses con Discapacidades

*Americans with Disabilities Act (ADA)*

Civil Rights Division

Disability Rights Section - NYA

950 Pennsylvania Ave., NW

Washington, DC 20530

Línea gratuita: 1-800-514-0301 (presione el 1)

TTY: 1-800-514-0383 (línea gratuita)

[www.justice.gov/crt/about/drs/drshome\\_spanish.php](http://www.justice.gov/crt/about/drs/drshome_spanish.php)

## Departamento de Salud y Servicios Sociales

*Department of Health and Human Services (HHS)*

### Centro Nacional de Información de Salud

*National Health Information Center*

PO Box 1133

Washington, DC 20013-1133

301-565-4167

Línea gratuita: 1-800-336-4797 (para español presione el 8)

✉: [info@nhic.org](mailto:info@nhic.org)

[www.healthfinder.gov/espanol](http://www.healthfinder.gov/espanol)

El sitio web healthfinder® es un servicio del Centro Nacional de Información de Salud que proporciona de manera gratuita información acerca de enfermedades y procedimientos médicos.

### Línea de Fraude de HHS

*HHS-TIPS Fraud Hotline*

PO Box 23489

Washington, DC 20026

Línea gratuita: 1-800-447-8477 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-377-4950

[www.oig.hhs.gov](http://www.oig.hhs.gov) (en inglés)

La oficina del inspector general protege la integridad de los programas de HHS y la salud de las personas que se benefician de esos programas.

### Oficina de Derechos Civiles

*Office of Civil Rights*

200 Independence Ave., SW

Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

Línea gratuita: 1-800-368-1019 (para español presione el 2)

[www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints/crinfospanish.html](http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints/crinfospanish.html)

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets\\_spanish.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets_spanish.html)

## Administración de Alimentos y Medicamentos

*Food and Drug Administration (FDA)*

10903 New Hampshire Ave.

Silver Spring, MD 20993-0002

Línea gratuita: 1-888-463-6332 (pida un traductor)

Línea gratuita: 1-888-723-3366 (Centro para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición Aplicada, pida un traductor, de lunes a viernes 10 a.m. - 4 p.m. hora del Este)

[www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish)

La Administración de Alimentos y Medicamentos asegura que los alimentos, medicamentos, cosméticos, instrumentos médicos y productos para los consumidores sean seguros para el público.

## Administración de Asuntos sobre la Vejez

*Administration on Aging (AoA)*

1 Massachusetts Ave., NW

Washington, DC 20001

202-619-0724 (para preguntas generales)

Línea gratuita: 1-800-677-1116 (Localizador de cuidados de personas mayores, para español presione el 2, de lunes a viernes 9 a.m.- 8 p.m., hora del Este)

[www.aoa.gov](http://www.aoa.gov) (en inglés)

✉: [aoainfo@aoa.hhs.gov](mailto:aoainfo@aoa.hhs.gov)

✉: [eldercarelocator@n4a.org](mailto:eldercarelocator@n4a.org) (Localizador de cuidados de personas mayores)

La misión es desarrollar un sistema de cuidado a largo plazo, integral, coordinado y rentable para promover un envejecimiento digno, activo e independiente.

## Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias

*Substance Abuse and Mental Health Services Administration*  
1 Choke Cherry Rd.  
Rockville, MD 20857

Línea gratuita: 1-800-662-4357 (en español)

Línea gratuita: 1-888-628-9454 (Prevención del suicidio)

[www.samhsa.gov/espanol](http://www.samhsa.gov/espanol)

La Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias (conocida como SAMHSA por sus siglas en inglés) es una agencia que se dedica a crear y facilitar el tratamiento y la rehabilitación de personas que sufren o se encuentran en riesgo de sufrir problemas de salud mental o relacionados al abuso de sustancias.

## Administración para los Niños y las Familias

*Administration for Children and Families*

370 L'Enfant Promenade, SW

Washington, DC 20447

202-401-2337 (en inglés)

202-401-9373

[www.acf.hhs.gov/programs/cse/resources/hispanic](http://www.acf.hhs.gov/programs/cse/resources/hispanic)

Esta agencia es responsable de los programas federales que promueven el bienestar económico y social de las familias, los niños y las comunidades. También ofrece programas para la adopción, prevención del abuso y el trato infantil negligente, el cuidado de los niños, entre otros.

## Centro de Información sobre el Bienestar de Menores

*Child Welfare Information Gateway*

Administration for Children and Families

1250 Maryland Ave., SW, 8th Floor

Washington, DC 20024

703-385-7565

Línea gratuita: 1-800-394-3366 (para español presione el 3)

✉: [info@childwelfare.gov](mailto:info@childwelfare.gov)

[www.childwelfare.gov](http://www.childwelfare.gov) (en inglés)

## Línea Nacional de Niños Fugitivos

*National Runaway Switchboard*

Administration for Children and Families

3080 N. Lincoln Ave.

Chicago, IL 60657

Línea gratuita: 1-800-786-2929

✉: [info@1800runaway.org](mailto:info@1800runaway.org)

[www.1800runaway.org](http://www.1800runaway.org) (en inglés)

## Centros de Servicios de Medicare y Medicaid

*Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)*

Office of External Affairs

7500 Security Blvd.

Baltimore, MD 21244-1850

Línea gratuita: 1-800-633-4227 (para español presione el 2)

TTY: 1-866-226-1819 (línea gratuita)

[es.medicare.gov](http://es.medicare.gov)

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid proporcionan información sobre elegibilidad e inscripción en Medicare y Medicaid, los diferentes planes que ofrecen y el procedimiento para presentar una reclamación.

## Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

*Centers for Disease Control and Prevention (CDC)*

1600 Clifton Rd.

Atlanta, GA 30333

Línea gratuita: 1-888-232-4636 (para español presione el 2)

TTY: 1-888-232-6348

✉: [cdcinfo@cdc.gov](mailto:cdcinfo@cdc.gov)

[www.cdc.gov/spanish](http://www.cdc.gov/spanish)

[www.cdc.gov/std/Spanish](http://www.cdc.gov/std/Spanish) (Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS))

[www.cdc.gov/hiv/spanish](http://www.cdc.gov/hiv/spanish) (Prevención de VIH/SIDA)

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades monitorean la salud pública, desarrollan estrategias para la prevención y control de las enfermedades, y aseguran un ambiente seguro y sano.

## Institutos Nacionales de la Salud

*National Institutes of Health (NIH)*

9000 Rockville Pike

Bethesda, MD 20892

301-496-4000

TTY: 301-402-9612

✉: [NIHinfo@od.nih.gov](mailto:NIHinfo@od.nih.gov)

[www.salud.nih.gov](http://www.salud.nih.gov)

Los Institutos Nacionales de la Salud son centros de investigación médica que ayudan a prevenir, detectar, diagnosticar y tratar enfermedades.

## InfoSIDA

*AIDSInfo*

National Institutes of Health

PO Box 6303

Rockville, MD 20849-6363

Línea gratuita: 1-800-448-0440 (12 p.m.-5 p.m., para español presione el 2)

TTY: 1-888-480-3739 (línea gratuita)

✉: [ContactUs@aidsinfo.nih.gov](mailto:ContactUs@aidsinfo.nih.gov)

[www.infosida.nih.gov](http://www.infosida.nih.gov)

[www.infosida.nih.gov/live-chat](http://www.infosida.nih.gov/live-chat) (ayuda en vivo en

español: lunes a viernes 12 p.m.-4 p.m. hora del Este)

**Instituto Nacional de Salud Mental**

*National Institute of Mental Health*

Public Information and Communications Branch

6001 Executive Blvd.

Room 8184, MSC 9663

Bethesda, MD 20892-9663

301-443-4513

Línea gratuita: 1-866-615-6464 (para español presione el 2)

TTY: 1-866-415-8051 (línea gratuita)

✉: [nimhinfo@nih.gov](mailto:nimhinfo@nih.gov)

[www.nimh.nih.gov](http://www.nimh.nih.gov) (en inglés)

[www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/spanish-listing.shtml](http://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/spanish-listing.shtml) (publicaciones en español)

El Instituto Nacional de Salud Mental dirige la investigación sobre los síntomas, diagnósticos y tratamientos de trastornos mentales tales como la ansiedad, el déficit de atención e hiperactividad, la depresión, los desórdenes alimenticios, la esquizofrenia y otros.

**Instituto Nacional del Cáncer**

*National Cancer Institute (NCI)*

NCI Public Inquiries Office

6116 Executive Blvd., Suite Room 300

Bethesda, MD 20892-8322

Línea gratuita: 1-800-422-6237 (para español presione el 2, atención lunes a viernes de 8 a.m.- 8 p.m.)

TTY: 1-800-332-8615 (línea gratuita)

✉: [cancergovstaff@mail.nih.gov](mailto:cancergovstaff@mail.nih.gov)

[www.cancer.gov/espanol](http://www.cancer.gov/espanol)

**Departamento de Seguridad Nacional**

*Department of Homeland Security*

**Administración de Seguridad en el Transporte**

*Transportation Security Administration (TSA)*

601 S. 12th St.

Arlington, VA 22202-4220

Línea gratuita: 1-866-289-9673 (para español presione el 1)

✉: [TSA-ContactCenter@dhs.gov](mailto:TSA-ContactCenter@dhs.gov)

[www.tsa.gov/espanol](http://www.tsa.gov/espanol)

La Administración de Seguridad en el Transporte es responsable de proteger los sistemas de transporte de la nación. La TSA también desarrolla programas de seguridad y reglamentos para todos los medios de transporte y provee seguridad a los aeropuertos.

**Servicio de Ciudadanía e Inmigración de EE. UU.**

*U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS)*

Information and Customer Service Division

111 Massachusetts Ave., NW

Mail Stop 2260

Washington DC 20529-2260

Línea gratuita: 1-800-375-5283 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-767-1833 (línea gratuita)

[www.uscis.gov/portal/site/uscis-es](http://www.uscis.gov/portal/site/uscis-es)

**Agencia Federal para el Manejo de Emergencias**

*Federal Emergency Management Agency (FEMA)*

500 C St., SW

Washington, DC 20472

Línea gratuita: 1-800-621-3362 (para español presione el 2)

[www.fema.gov/esp](http://www.fema.gov/esp)

[www.listo.gov](http://www.listo.gov) (sitio web en español de ayuda en caso de desastres naturales y otras emergencias)

**Centro de Asistencia Individual**

*Individual Assistance Center*

PO Box 10055

Hyattsville, MD 20782-8055

Línea gratuita: 1-800-621-3363 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-462-7585

✉: [FEMA-Correspondence-Unit@dhs.gov](mailto:FEMA-Correspondence-Unit@dhs.gov)

[www.disasterassistance.gov/home?langcode=ES](http://www.disasterassistance.gov/home?langcode=ES)

**Programa Nacional de Seguros Contra Inundaciones**

*National Flood Insurance Program (NFIP)*

500 C St., SW

Washington, DC 20472

Línea gratuita: 1-888-379-9531 (pida un traductor)

TTY: 1-800-427-5593 (línea gratuita)

[www.fema.gov/esp/riesgo/inundacion](http://www.fema.gov/esp/riesgo/inundacion)

**Departamento de Transporte**

*Department of Transportation (DOT)*

**Administración Federal de Seguridad de Autotransportes**

*Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA)*

1200 New Jersey Ave., SE

Washington, DC 20590

Línea gratuita: 1-800-832-5660 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-877-8339 (línea gratuita)

[www.fmcsa.dot.gov](http://www.fmcsa.dot.gov) (en inglés)

La Administración Federal de Seguridad de Autotransportes se dedica a reducir los accidentes, lesiones y muertes que involucran a camiones grandes y autobuses. También regula a las compañías de mudanza interestatales.

**Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras**

*National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)*

1200 New Jersey Ave., SE

West Building

Washington, DC 20590

Línea gratuita: 1-888-327-4236 (para español presione el 2)

[www.nhtsa.dot.gov](http://www.nhtsa.dot.gov) (en inglés)

## División de Protección al Consumidor en la Aviación

*Aviation Consumer Protection Division*  
Office of Aviation Enforcement & Proceedings  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590  
202-366-2220  
TTY: 202-366-0511

✉: [airconsumer@dot.gov](mailto:airconsumer@dot.gov)  
[airconsumer.dot.gov/spanish](http://airconsumer.dot.gov/spanish)

La División de Protección al Consumidor en la Aviación recibe quejas del público sobre temas que afectan a los pasajeros de vuelos aéreos. También verifica el cumplimiento de las regulaciones que protegen a los pasajeros.

## Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano

### Department of Housing and Urban Development (HUD)

451 Seventh St., SW  
Washington, DC 20410  
202-708-1112  
Línea gratuita: 1-800-569-4287 (en español)  
TTY: 202-708-1455  
[www.espanol.hud.gov](http://www.espanol.hud.gov)

### Administración Federal de Vivienda

*Federal Housing Administration (FHA)*  
451 7th St., SW  
Washington, DC 20410  
Línea gratuita: 1-800-225-5342 (para español presione el 5)  
[www.espanol.hud.gov/buying/loans.cfm?&lang=es](http://www.espanol.hud.gov/buying/loans.cfm?&lang=es)

### Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades

*Office of Fair Housing and Equal Opportunity*  
451 7th St., SW - Room 5204  
Washington, DC 20410-2000  
202-708-4252  
Línea gratuita: 1-800-669-9777 (línea de quejas: para español presione el 2)  
TTY: 1-800-927-9275 (línea gratuita)  
[www.espanol.hud.gov/offices/ftheo](http://www.espanol.hud.gov/offices/ftheo)

## Departamento del Tesoro

*Department of the Treasury*

### Comisión Federal de Educación Financiera

*Financial Literacy and Education Commission*  
Línea gratuita: 1-888-696-6639 (para español presione el 2)

[www.mymoney.gov/home-es.html](http://www.mymoney.gov/home-es.html)

Esta comisión trabaja junto con otras agencias federales para ofrecer información al público que lo ayudará a tomar mejores decisiones financieras.

### Oficina del Contralor de la Moneda

*Comptroller of the Currency*  
Customer Assistance Group  
1301 McKinney St., Suite 3450  
Houston, TX 77010  
Línea gratuita: 1-800-613-6743 (para español presione el 2)  
TTY: 713-658-0340

[www.helpwithmybank.gov/espanol/index-espanol.html](http://www.helpwithmybank.gov/espanol/index-espanol.html)

El Grupo de Asistencia al Consumidor de la Oficina del Contralor de la Moneda está preparado para ayudar a los clientes de los bancos nacionales con preguntas o quejas que tengan sobre su institución financiera.

### Servicio de Impuestos Internos

*Internal Revenue Service (IRS)*  
Línea gratuita: 1-800-829-1040 (individuos: para español presione el 8)  
Línea gratuita: 1-800-829-4933 (negocios: para español presione el 2)  
TTY: 1-800-829-4059 (línea gratuita)

[www.irs.gov/espanol](http://www.irs.gov/espanol)

El Servicio de Impuestos Internos brinda ayuda a los contribuyentes de los Estados Unidos para entender y cumplir con sus responsabilidades tributarias según la ley de impuestos.

## Departamento del Trabajo

### Department of Labor (DOL)

Línea gratuita: 1-866-487-2365 (para español presione el 2)  
TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)  
[www.dol.gov](http://www.dol.gov) (en inglés)

### Administración de Seguridad y Salud Ocupacional

*Occupational Safety and Health Administration (OSHA)*  
Department of Labor, Room N3647  
200 Constitution Ave., NW  
Washington, DC 20210  
Línea gratuita: 1-800-321-6742  
TTY: 1-877-889-5627 (línea gratuita)  
[www.osha.gov/as/opa/spanish](http://www.osha.gov/as/opa/spanish)

### Job Corps

200 Constitution Ave., NW Suite N4463  
Washington, DC 20210  
202-693-3000 (preguntar por alguien que hable español)  
Línea gratuita: 1-800-733-5627 (para español presione el 2)

✉: [national\\_office@jobcorps.gov](mailto:national_office@jobcorps.gov)

[www.recruiting.jobcorps.gov/es/home.aspx](http://www.recruiting.jobcorps.gov/es/home.aspx)

Job Corps es un programa de educación gratuita y formación profesional que ayuda a los jóvenes (de 16 a 24 años) a mejorar la calidad de sus vidas a través de la formación profesional y académica.

**Servicio Postal de los EE. UU.****U.S. Postal Service (USPS)**

Línea gratuita: 1-800-275-8777 (diga "español")

TTY: 1-877-889-2457 (línea gratuita)

es.usps.com

**Sistema de la Reserva Federal**

*Federal Reserve System*

20th St. and Constitution Ave., NW

Washington, DC 20551

202-452-3204 (pida un traductor)

TDD: 202-452-3544

[www.federalreserveconsumerhelp.gov/spanish](http://www.federalreserveconsumerhelp.gov/spanish)

La Reserva Federal tiene la responsabilidad de poner en práctica muchas de las leyes federales que protegen al consumidor en sus tratos con instituciones financieras. La Reserva Federal investiga quejas de los consumidores sobre bancos que son miembros del Sistema de la Reserva Federal.

◆ **Contribuyó para la publicación de la Guía del Consumidor**

**AGENCIAS ESTATALES**

[www.gobiernousa.gov/directorios/agencias-estatales/](http://www.gobiernousa.gov/directorios/agencias-estatales/)

**OFICINAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Las oficinas de protección al consumidor de su estado, condado o municipio ofrecen una variedad de servicios importantes. Con frecuencia trabajan o son parte de la oficina del fiscal general de su estado o localidad. Pueden mediar en quejas, realizar investigaciones, procesar a quienes infringen las leyes de protección al consumidor, otorgar licencias y regular a profesionales, proporcionar materiales educativos y defender los intereses del consumidor.

La familiaridad con los negocios y ordenanzas locales es una de las ventajas que ofrecen las oficinas de protección al consumidor de los gobiernos de los condados y/o municipios. Si no hay una oficina de protección al consumidor en su área, comuníquese con la oficina estatal. Las oficinas estatales están familiarizadas con las leyes estatales y los problemas que son comunes en el estado. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica.

Para ahorrar tiempo, llame antes de enviar una queja por escrito. Pregunte si la oficina se ocupa del tipo de queja que usted tiene y si proporcionan formularios de quejas. Muchas oficinas distribuyen materiales específicos para el consumidor con información de leyes estatales y asuntos locales. Siempre pregunte si existe información disponible sobre su problema.

**AUTORIDADES BANCARIAS ESTATALES**

Cada estado tiene una oficina que regula y supervisa los bancos con privilegios estatales. Algunas de estas oficinas también se ocupan de problemas y quejas sobre otros tipos de instituciones financieras o los refieren a otros organismos. Algunas contestan también preguntas generales sobre operaciones bancarias y créditos al consumidor. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica. Si usted trata con un banco con privilegios federales, consulte "Agencias federales" (pág. 76). También lea "Dinero" en la pág. 33.

**REGULADORES ESTATALES DE SEGUROS**

Cada estado tiene una oficina que se encarga de hacer cumplir sus propias leyes y reglamentos para cada tipo de seguro. Muchas de estas

oficinas pueden también proporcionarle información para que usted pueda tomar buenas decisiones al adquirir un seguro. Lea la sección “Seguros” (pág. 16) para más información.

Si usted tiene alguna pregunta o queja sobre su póliza de seguro, contacte a la compañía de seguro antes de llamar a la oficina de regulación estatal. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica.

## ADMINISTRADORES DE VALORES ESTATALES

Cada estado tiene sus propias leyes y reglamentos para corredores de bolsa y valores, incluyendo acciones, fondos de inversión colectiva, mercancías, bienes raíces, etc. En cada estado hay una oficina que se dedica a hacer cumplir esas leyes y reglamentos. Muchas de estas oficinas también pueden brindarle información para ayudarlo a tomar decisiones sobre inversiones.

Si usted tiene una pregunta o queja sobre una inversión, llame a la compañía o banco involucrado. Si usted no está satisfecho con la respuesta que recibe, llame a la agencia que regula la bolsa y valores. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica. Lea la sección “Inversiones” (pág. 43) para más consejos sobre este tema.

## COMISIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS

Las comisiones estatales de servicios públicos regulan los servicios y tarifas de gas, electricidad y teléfonos en su estado. En algunos estados, estas comisiones regulan otros servicios, tales como agua, transporte y mudanzas.

Muchas comisiones de servicios públicos atienden quejas de los consumidores y si reciben varias quejas sobre el mismo asunto de servicios público llevan a cabo investigaciones. Las direcciones y los números telefónicos aparecen en las páginas gubernamentales de su guía telefónica.

## OFICINAS DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

El sistema de oficinas de Buenas Prácticas Comerciales es una red de organizaciones sin fines de lucro que promueve el mercadeo y prácticas honestas de ventas. Financiadas básicamente por empresas comerciales locales, estas oficinas ofrecen una serie de servicios que incluyen: materiales educativos para el consumidor, informes de confiabilidad de empresas (especialmente sobre quejas sin resolver u otros problemas), servicios de mediación y arbitraje, así como información sobre organizaciones caritativas y otras que solicitan

donaciones públicas.

Las quejas deben presentarse por escrito para que quede documentada la disputa con precisión. La Oficina de Buenas Prácticas Comerciales discutirá la queja con la compañía en cuestión. Si la queja no consigue resolverse, la oficina puede ofrecer un proceso alternativo de resolución de disputa. Estas oficinas no juzgan ni clasifican productos o marcas individuales, ni tampoco se ocupan de disputas salariales entre empleador/empleado ni dan asesoría legal.

Si usted necesita ayuda con una pregunta o queja como consumidor, llame a su Oficina de Buenas Prácticas Comerciales local o visite su sitio web en [www.bbb.org/us/consejos-en-espanol](http://www.bbb.org/us/consejos-en-espanol).

BBBOnLine (Oficina de Buenas Prácticas Comerciales en Línea) proporciona a los consumidor una forma fácil de verificar la legitimidad de las empresas por Internet. Las compañías que llevan el sello de BBBOnLine han sido examinadas por la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales y se han comprometido a trabajar juntas para resolver los problemas que presenten los consumidores.

La línea militar de las oficinas de Buenas Prácticas Comerciales ([www.bbb.org/us/military-line/](http://www.bbb.org/us/military-line/), en inglés) ofrece educación y ayuda al consumidor a los miembros de las Fuerzas Armadas y sus familias (pág. 73).

La organización central del Consejo de las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales puede ayudarlo con quejas sobre la veracidad y la exactitud de anuncios publicitarios nacionales, incluyendo publicidad infantil. También proporciona informes sobre organizaciones benéficas que solicitan contribuciones en todo el país y ayuda a resolver disputas con fabricantes de autos a través del programa “AUTO LINE” de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales.

## FABRICANTES DE AUTOS

Si usted tiene algún problema con un concesionario local, trate primero de resolverlo con el concesionario. Si no se resuelve el problema, comuníquese con la oficina regional o nacional del fabricante. Pida que lo comuniquen con la oficina de servicio al cliente.

Si tampoco puede resolver el problema así, comuníquese con los programas de resolución de disputas que aparecen a continuación. Estos programas son considerados como resoluciones alternativas de disputas. Generalmente hay tres métodos diferentes: arbitraje, conciliación o mediación. Pida una copia de las reglamentaciones del programa antes de presentar su caso.

Si sospecha que su auto tiene problemas que

podrían estar bajo las leyes de protección al consumidor de su estado, llame a la oficina de protección al consumidor de su estado (pág. 83) y averigüe cuáles son sus derechos.

Si usted tiene una falla de seguridad en su vehículo, repórtelo a la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (pág. 81). Las entidades que aparecen a continuación ayudan a resolver quejas relacionadas con los autos.

### Línea Directa de Autos BBB

*BBB Auto Line*

4200 Wilson Blvd., Suite. 800

Arlington, VA 22203-1838

703-276-0100

Línea gratuita: 1-800-955-5100

TTY: 703-276-1862

✉: [info@cbbb.bbb.org](mailto:info@cbbb.bbb.org)

[www.bbb.org/us/auto-line-lemon-laws/espanol/](http://www.bbb.org/us/auto-line-lemon-laws/espanol/)

### Línea Directa de Seguridad Vehicular

*DOT Auto Safety Hotline*

Oficina de Investigación de Defectos

Departamento de Transporte

Department of Defects Investigation

1200 New Jersey Ave., SE

NVS-216

Washington, DC 20590

Línea gratuita: 1-888-327-4236 (para español presione el 2)

TTY: 1-800-424-9153 (línea gratuita)

[www.odi.nhtsa.dot.gov/contact.cfm](http://www.odi.nhtsa.dot.gov/contact.cfm) (en inglés)

### Programa de Seguridad del Motorista

*Motorist Assurance Program (MAP)*

201 Park Washington Court

Fall Church, VA 22046

703-532-2027 (en inglés)

✉: [map@motorist.org](mailto:map@motorist.org)

[www.motorist.org](http://www.motorist.org) (en inglés)

### Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles

*National Automobile Dealers Association*

8400 Westpark Dr.

McLean, VA 22101

Línea gratuita: 1-800-252-6232

✉: [nadainfo@nada.org](mailto:nadainfo@nada.org)

[www.nada.org](http://www.nada.org) (en inglés)

## CONTACTOS CORPORATIVOS

Si usted tiene alguna queja sobre un servicio o producto, en algunos casos es mejor regresar al lugar donde compró el producto u obtuvo el servicio. En otros casos se recomienda escribir o llamar al departamento de asuntos del consumidor de la compañía. Aunque usted decida ponerse en contacto directamente con el vendedor, deje

que el departamento de asuntos del consumidor de la compañía respectiva sepa sobre su queja. Las empresas crean estos departamentos porque quieren escuchar su opinión. Muchas compañías también incluyen líneas gratuitas de teléfono.

Para averiguar el nombre y dirección del fabricante, revise la etiqueta del producto o la garantía. Las bibliotecas públicas también tienen información útil al respecto. Consulte estas publicaciones para conseguir información sobre la mayoría de las empresas:

- *The Thomas Register of American Manufacturers*
- *Standard & Poor's Register of Corporations*
- *Trade Names Directory*
- *Standard Directory of Advertisers*
- *Dun & Bradstreet Directory*

## SOCIEDAD DE PROFESIONALES PARA ASUNTOS DEL CONSUMIDOR (SOCAP)

Muchas compañías son miembros de la Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor (SOCAP, por su sigla en inglés). Esta asociación profesional e internacional, establecida en 1973, tiene como objetivo mejorar el mercado para los consumidores a través de la educación. Para más información, comuníquese con la sociedad por teléfono al 703-519-3700 o visite el sitio web [www.socap.org](http://www.socap.org) (en inglés).

## ASOCIACIONES GREMIALES

Las compañías que fabrican productos similares o prestan servicios similares suelen pertenecer a una asociación del sector. Estas asociaciones ayudan a resolver problemas entre sus empresas miembros y los consumidores. Casi todas proporcionan también información a través de publicaciones y sitios web.

Si usted tiene un problema con una compañía y no puede resolverlo tratando directamente con esa firma, pregunte si la compañía es miembro de una asociación gremial. Su biblioteca local tiene material de referencia para ayudarlo a encontrar el contacto adecuado.

## A

AARP, 46, 72  
 impuestos, 36  
 abogado, 69-70  
 bancarrota, 42  
 inmigración, 50-51  
 Acción del Consumidor, 72  
 acciones. Ver inversiones  
 activos no reclamados, 6  
 ADA. Ver Ley para Estadounidenses con Discapacidades  
 Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), 55-56, 70, 79  
 Administración de Asuntos sobre la Vejez, 79  
 Administración de Salud y Seguridad Ocupacional del Departamento del Trabajo (OSHA), 50  
 Administración de Seguridad en el Transporte (TSA), 60, 81  
 Administración de Servicios Generales (GSA), 73, 76  
 Administración del Seguro Social (SSA), 76  
 Administración Federal de Aviación (FAA), 59  
 Administración Federal de Seguridad de Autotransportes, 59, 66, 81  
 Administración Federal de Vivienda (FHA), 61, 82  
 Administración Nacional de Cooperativas de Crédito, 35, 76  
 Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (NHTSA), 5, 9, 11, 81, 85  
 Administración para los Niños y las Familias, 84  
 aerolíneas. Ver viajes  
 agencia de cobro, 41  
 Agencia de Protección Ambiental (EPA), 12-13, 53, 76  
 Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (SBA), 77  
 Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), 81  
 agencias de empleo, 48-49  
 agencias de informe de crédito, 14, 20, 39-40  
 agencias estatales, 83-85  
 agencias federales, 76-83  
 agentes financieros, 45  
 agua, servicio público, 12-13  
 conservar 13, 52  
 en el avión 60  
 albacea, 22-23  
 medios sociales, 23  
 alertaenlinea.gov, 7, 26-28  
 Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales, 54  
 alimentos, 55-57  
 aves y carnes, 53  
 comprar, 57-58  
 inocuidad, 5, 53  
 orgánicos, 53  
 seguridad, 5, 57  
 alquiler

de autos, 10  
 vivienda, 60, 64-65,  
 A.M. Best, 16  
 annualcreditreport.com, 39, 41  
 aplicaciones móviles, 16, 29, 31  
 arbitraje, 68  
 fabricantes de autos, 84  
 Oficina de Buenas Prácticas Comerciales, 84  
 préstamos abusivos, 74  
 arrendamiento  
 de autos, 9-11  
 de vivienda, 65  
 seguros, 16-17  
 Asistencia Familiar Naval, 74  
 asistencia financiera, para estudiantes, 47-48,  
 Asociación Médica Estadounidense, 54  
 Asociación Nacional de Ayuda Legal y Defensa, 69  
 Asociación Nacional de Comisionados de Seguros, 16  
 Asociación Nacional de Concesionarios de Autos, 9  
 Asociación Nacional de Corredores Hipotecarios, 66  
 Asociación Nacional de Directores de Funerales, 24  
 asuntos legales. Ver también abogado  
 albacea, 22-23  
 ayuda legal, 69-70  
 directivas médicas anticipadas, 55  
 testamentos, 22-23  
 audición, retransmisión para consumidores con dificultades de audición, 73  
 Autocheck, 9  
 Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera, 44  
 autos, 8-12  
 alquiler, 10-11  
 arrendamiento, 10-11  
 baterías de, 53  
 cobro de deudas, 40  
 comprar a concesionarios, 9  
 comprar a particulares, 9  
 comprar un auto nuevo, 8  
 comprar un auto usado, 8-9  
 defectos de fábrica, 11  
 embargo, 12  
 fabricantes de, 84-85  
 financiamiento, 9-10  
 garantía extendida, 4  
 garantías del fabricante, 11  
 "ley limón", 11  
 préstamos abusivos, 74  
 reparaciones, 3, 11-12  
 retiro del mercado, 5  
 seguridad, 9, 11, 70  
 seguridad al viajar, 60  
 seguro de, 16-17  
 aves, 5, 53, 56  
**B**  
 bancarrota, 42  
 abogado, 69  
 salir de deudas, 38  
 informes de crédito, 39

bancos. Ver también crédito; dinero; préstamos; tarjetas de crédito  
 autoridades bancarias estatales, 83  
 cuentas corrientes y de ahorro, 34  
 llamadas de ventas, 21  
 oro, 45  
 privacidad financiera, 14  
 tarjetas de débito, 33-34  
 tarjetas prepagadas, 34  
 resolución de problemas, 35  
 bankrate.com, 36  
 BBBOOnline, 27, 84  
 becas, 47-48  
 bibliotecas, 72  
 contactos corporativos, 85  
 para ciegos, 73  
 red inalámbrica, 26  
 bonos, 43-44  
**C**  
 cable  
 Internet, 25  
 Voz sobre protocolo de Internet, 32  
 TV, 32  
 CarFax, 9  
 carnes, 5, 53, 56  
 carro. Ver autos  
 carta de queja, 71  
 CDC. Ver Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades  
 cementerios para veteranos, 24  
 Centinela Militar, 74  
 Centro de Apoyo, Bienestar y Recreación para la Familia del Ejército de los EE. UU., 74  
 Centro de Información Nacional sobre Pesticidas, 76  
 Centro de Información sobre el Bienestar de Menores, 80  
 Centro de Políticas y Promoción de la Nutrición, 78  
 Centro de Recursos para el Guerrero Herido, 75  
 Centro Federal de Información para el Público, 72, 76  
 Centro Nacional de Diseminación de Información para Niños con Discapacidades, 73  
 Centro Nacional de Información de Salud, 79  
 Centro para el Estudio de la Calidad de Servicios, 72  
 Centro para la Seguridad Vehicular, 11  
 Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, 80  
 Centros familiares, 73-75  
 Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), 53, 56, 60, 80  
 checkbook.org, 54, 72  
 cheques  
 cuentas corrientes y de ahorro, 34  
 de conveniencia, 34-35  
 rebotados, 34  
 robo de identidad, 13  
 COBRA. Ver Ley de Reconciliación del

- Presupuesto General Consolidado
- cobro de deudas, 40-41
  - agencia de, 41
  - Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, 40
- coche. Ver autos
- collegeboard.org, 48
- combustible. Ver gasolina
- comida. Ver alimentos
- comisariatos militares, 75
- Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Atención Médica, 54
- Comisión de Bolsa y Valores (SEC), 44-46, 77
- Comisión de Derechos Civiles, 77
- Comisión del Comercio en Futuros sobre Mercancía, 45, 77
- Comisión Federal de Comercio (FTC), 77
  - riesgo de seguridad, 70
  - comparación entre concesionarios y particulares, 9
  - comprar un auto usado, 8-9
  - crédito, 36-39, 41
  - derechos al comprar desde el hogar, 5
  - ejecución hipotecaria, 62-63
  - e-mail, 28-29
  - empleo, 48-50
  - fraude, 70
  - intercambio de archivos, 27
  - llamadas de ventas, 21
  - medio ambiente, 53
  - período de reflexión de 3 días, 6
  - regla de funerales, 24
  - robo de identidad, 14
  - seguridad en Internet, 26-28
  - seguridad en las redes sociales 27-28
  - subastas y ventas en Internet, 7
  - tarjeta telefónica, 30, 34
  - transferencia de hipotecas, 62
  - voz sobre protocolo de Internet, 32
- Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), 77
  - teléfonos, 29 -30
- Comisión Federal de Educación Financiera,
- Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC), 77
  - derechos como empleado, 49
- Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo, 78
  - productos retirados del mercado, 5
  - riesgos de seguridad, 70
- Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad, 18
- compañía telefónica. Ver teléfonos
- compañías de reparación de crédito, 40-41
- compra de autos, 8-9
- compras desde el hogar,
  - anular el pedido,
  - consejos básicos,
  - derechos del consumidor,
  - donaciones,
  - periodo de reflexión,
  - vendedores jóvenes,
  - ventas en Internet,
- compras por Internet, 7
  - ícono de candado, 3
- período de reflexión de 3 días, 6
- subastas y ventas, 7
- computadora. Ver también E-mail; Internet
  - derechos de autor, 27
  - peer2peer*, 27
  - programas antiespías,
  - proteger su privacidad, 14, 16
  - red inalámbrica, 26
  - seguridad en Internet para niños, 26
  - televisión por Internet, 32
  - programas, maliciosos, 27
  - virus, 27
- conciliación. Ver arbitraje
- consejeros financieros, 45
- Consejo Nacional para la Discapacidad, 72
- consejos
  - alimentos y nutrición, 55-57
  - ahorrar combustible, 12
  - ahorrar dinero cuentas de electricidad y gas, 13
  - antes de enviar su solicitud, 48
  - comprar o arrendar un auto, 8-11
  - compras por Internet, 7
  - crear contraseñas seguras, 15
  - estafas de reparación de crédito, 41
  - evitar el fraude, 38, 54
  - invertir en oro, 45
  - lotería de visas, 51
  - para comprar, 4
  - para comprar desde el hogar, 5
  - para comprar un teléfono inteligente, 31
  - para el consumidor, 3
  - para elegir una tarjeta telefónica, 30
  - para encontrar oportunidad de negocio, 50
  - para escoger un abogado, 69
  - para escoger un prestamista, 66
  - para evitar la ejecución hipotecaria, 62-63
  - para evitar ser estafado, 6
  - para identificar y detener el fraude, 6
  - para inquilinos, 65
  - para invertir, 43
  - para obtener un mejor puntaje de crédito, 39
  - para prevenir el robo de identidad, 13
  - para redactar un testamento, 22
  - para solicitar ayuda financiera, 47
  - proteja su privacidad, 14-15, 28
  - reconocer productos ecológicos, 53
  - salir de deudas, 38
  - seguros, 16-17
  - seguridad en Internet y redes sociales, 27
  - subastas y ventas en Internet, 7
  - viajes, 57, 60
- consultores de inmigración fraudulentos, 51
- Consumer Action, 72
- Consumer Reports*, 8, 10, 33, 44, 72
- contratos
  - de arrendamiento, 11, 65
  - de futuros, 43
  - de servicio, 4, 7
  - después de comprar, 4
  - préstamos abusivos, 74
- cooperativas de crédito, 34-36
- autos, 8, 10
- deudas fuera de control, 41
- hipotecas, 61
- préstamos, 42
- Corporación de Servicios Legales, 69-70
- Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC), 78
  - cuentas corrientes y de ahorro, 34
  - inversiones, 43
  - presentar una queja, 39
  - resolución de problemas con su banco, 35
  - tarjetas prepagadas, 34
- correo basura, 20
- correo electrónico. Ver e-mail
- cramming*, 30
- crédito, 35-39. Ver también bancos; dinero; informes de crédito; tarjetas de crédito
  - abogado, 69
  - asesoramiento de, 41-42
  - autoridades bancarias estatales, 83
  - cobro de deudas, 40
  - consejos básicos, 3
  - ejecución hipotecaria, 62-63
  - estafas de reparación de, 41
  - historial de, 34-35
  - Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargo, 37,
  - Ley de Facturación Justa de Crédito, 6, 39
  - Ley de Informes de Crédito Justos, 15, 40
  - Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, 40-41
  - Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito, 37-38
  - línea de crédito, 42
  - ofertas de, 34-35
  - planes de protección de crédito, 6
  - préstamos abusivos, 74
  - mejor puntaje de, 39
  - seguro de crédito, 8
  - vivienda, 60
- cuentas corrientes, 34
- cuentas de ahorro, 34
- D**
- declaración de impuesto. Ver impuestos
- Declaración Jurada de Robo de Identidad, 14
- Departamento de Agricultura (USDA), 78
  - alimentos y nutrición, 55-56, 70
  - responsabilidad ambiental, 53
- Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA), 78
  - cementerio para veteranos, 24
  - seguro médico, 17
- Departamento de Defensa
  - Military HOMEFRONT, 74
  - restricciones a los préstamos abusivos, 74
- Departamento de Educación, 79
  - personas con discapacidades, 73
- Departamento de Energía, 12
- Departamento de Estado
  - lotería de visas, 51-52
  - pasaportes, 60

- seguridad al viajar, 60
- Departamento de Información Médica, 15
- Departamento de Justicia, 79
- Departamento de Salud y Servicios Sociales (HHS), 79
  - privacidad médica, 15
  - salud, 53-56
- Departamento de Seguridad Nacional, 81
- Departamento de Transporte, 81
  - Línea Directa de Seguridad Vehicular, 85
- Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD), 82
  - personas con discapacidades, 73
  - vivienda, 60-65
- Departamento del Tesoro, 82
  - inversiones, 43
  - resolución de problemas con su banco, 35
- Departamento del Trabajo, 82
  - seguridad en el, 50
- derechos
  - a anular su orden, 5, 6
  - al comprar desde el hogar, 5
  - al comprar un auto usado, 8
  - al solicitar un crédito, 35
  - al viajar, 58-60
  - cementerios para veteranos, 24
  - como consumidor, 67-68
  - como dueño de auto, 84-85
  - come empleado, 49-50
  - como inquilino, 65
  - crédito, 35-37
  - de autor, 27
  - de garantía, 4
  - derecho a compra, 10
  - disputar cargos, 39
  - embargo de vehículos, 12
  - estafas de reparación de crédito, 41
  - funerales, 23
  - informe de crédito, 40
  - intercambio de archivos, 27
  - mejoras y reparaciones en el hogar, 64
  - personas con discapacidades, 72-73
  - planes de seguro médico, 17-18
  - privacidad financiera, 14
  - privacidad médica, 15
  - servicio telefónico, 29
  - subastas y ventas en Internet
  - tarjetas de débito, 33-34
  - tarjetas de crédito, 36-37, 58
  - testamentos, 22
  - transferencia de hipotecas, 62
- descuentos
  - comprar alimentos, 57
  - comprar desde el hogar, 5
  - compras por Internet, 7
  - cupones y compras colectivas, 7
  - mejoras y reparaciones, 63-64
  - seguros, 17
- desempleo, 50
  - deudas por perder empleo, 38
- deudas
  - albacea, 22
  - bancarrotas personal, 42
  - cobro de deudas, 40-41
  - estafas de eliminación de deudas, 64
  - fuera de control, 41-42
  - mejorar puntaje de crédito, 39
  - salir de deudas, 38
- dinero. 33-35 Ver también bancos; crédito; impuestos; inversiones; préstamos; tarjetas de crédito
  - cobro de deudas, 40
  - consejos básicos, 3
  - consejos generales para comprar, 4
  - derechos al comprar desde el hogar, 5
  - deudas, 38, 41
  - fraude, 6
- directivas médicas anticipadas, 55
- directorio del consumidor, 7-9
  - agencias estatales, 83-85
  - agencias federales, 76-83
  - para personas con discapacidades, 71-73
  - para personal militar, 73-75
- Directorio Nacional de Recursos, 75
- discapacidades. Ver personas con discapacidades
- disputas. Ver también quejas
  - agentes y consejeros financieros, 45
  - fabricantes de autos, 84
  - Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales, 84
  - programas de resolución, 68
- DNR. Ver Orden de No Resucitar
- doctor, seleccionar, 54
  - certificación, 68
  - directivas médicas anticipadas, 55
  - presentar una queja, 54
- documentos
  - agencias que ayudan a evitar la ejecución hipotecaria, 63
  - bancarrotas personal, 42
  - carta de queja, 71
  - comprar un auto usado, 8-9
  - conocimientos limitados del inglés, 1
  - consultores de inmigración fraudulentos, 51
  - deudas fuera de control, 41-42
  - estafas de refinanciación, 64
  - fraudes de inversión, 45
  - guardar después de comprar, 4
  - pasos para resolver una queja, 68
  - póngase en contacto con el vendedor, 67
  - reparaciones de autos, 11-12
- donaciones, 4, 47, 84
- Dun & Bradstreet Directory*, 85
- E**
- E-mail
  - carta de queja, 71
  - crear contraseñas seguras, 15
  - cupones y compras colectivas, 7
  - e-mail basura o *spam*, 28-29
  - Internet, 25, 28
  - lotería de visas de diversificación, 51
  - phishing*, 29, 31
  - recibir notificaciones de productos retirados del mercado, 5
  - teléfonos inteligentes, 31
  - telemarketing y correo basura, 20-21
  - testamento para los medios sociales, 23
- educación, 46-48
- EEOC. Ver Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo
- ejecución hipotecaria, 62-63
  - abogado, 69
  - agencias aprobadas para evitar la, 63
  - estafas, 64
  - vivienda, 60-61
- Eldercare Locator, 55
- electricidad, servicio público, 12-13
  - comisiones de servicios públicos, 84
- embargos
  - autos, 12
  - información negativa en su informe de crédito, 39-40
- empleados
  - derechos como, 49
  - préstamos de día de pago, 40
  - seguridad, 50
- empleo, 48-50
  - abogado, 69
  - agencias de, 8
  - crédito, 36
  - derechos como empleado, 49
  - deudas por perder empleo, 38
  - informes de crédito, 39-40
  - Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA), 17
  - personal militar, 73
  - planes de seguro médico, 17
  - planificar para la jubilación, 46
- EPA. Ver Agencia de Protección Ambiental
- Equifax, 39
- equipaje
  - cargos adicionales, 57
  - demoras o daños, 58
  - pérdida de, 59
  - seguros de viaje, 19
  - vuelos sobrevendidos, 59
- estados de cuentas, verificar, 6
  - plan de pago, 38
  - trituradora de papel, 6, 14
- estafas. Ver también fraude
  - becas y asistencia financiera, 47
  - cheques y ofertas de crédito no solicitadas, 34-35
  - consejos básicos, 3, 6
  - correo, 70
  - estafadores, 26, 27, 52, 58
  - inmigración, 51-52
  - ofertas de viaje, 57
  - oportunidades de negocio, 50
  - reparación de crédito, 41
  - sobre temas hipotecarios, 64
- Experian, 39
- F**
- FAA. Ver Administración Federal de Aviación
- Facebook, 28
- FAFSA. Ver solicitud gratuita de ayuda federal para estudiantes
- farmacia
  - medicinas con receta médica, 55
  - planes de seguro médico, 17

- por Internet, 55-56
  - privacidad médica, 15
  - proteja su privacidad, 14
- FCC. Ver Comisión Federal de Comunicaciones
- FDA. Ver Administración de Alimentos y Medicamentos
- FDIC. Ver Corporación Federal de Seguro de Depósitos
- Federación de Juntas Médicas Estatales, 54
- FEMA. Ver Agencia Federal para el Manejo de Emergencias
- FHA. Ver Administración Federal de Vivienda
- FICO, 39
- fondos. Ver también inversiones
  - administradores de valores estatales, 84
  - cheques rebotados, 34
  - comunes de inversión, 43-44
  - congelamiento, 33
  - de bonos, 44
  - de jubilación, 45
  - del Gobierno federal, 1
  - índice, 44
  - Medicaid, 55
  - Medicare, 55
  - planes de ahorro 529, 48
  - préstamos estudiantiles, 48
  - transferir, 33
- fraude. Ver también estafas
  - abogados, 69
  - agentes y consejeros financieros, 45
  - consejos básicos, 3
  - denuncie el fraude, 70
  - denuncie el robo de identidad, 14
  - hipotecas, 54
  - identificar y detener, 6
  - informes de crédito, 39-40
  - inmigración, 51-52
  - inversión, 45
  - Medicare, 54
  - proteja su privacidad, 13
  - salir de deudas, 38
  - seguridad en Internet y redes sociales, 27-28
  - seguros, 16
  - tarjeta de débito, 33
  - tarjeta telefónica, 30
- FTC. Ver Comisión Federal de Comercio
- Fuerzas Armadas. Ver militares
- funerales, 23-24
  - cementerios para veteranos, 24
  - regla de funerales, 24-25
- G**
- ganancias
  - de concurso, 6
  - de inversión, 43-45
  - oportunidades de negocio, 50
  - planes de ahorro 529, 48
- garantía
  - becas, 47
  - carta de queja, 71
  - cheques y ofertas de crédito no solicitadas, 34-35
  - comprar un auto usado, 9
  - compras por Internet, 7
  - concesionarios y particulares, 9
  - consejos generales para comprar, 4
  - comprar desde el hogar, 5
  - contactos corporativos, 85
  - fondo de, 16
  - del fabricante, auto, 11
  - equipaje, 59
  - extendida, 4, 8
  - inversiones, 43
  - mejoras y reparaciones en el hogar, 64
  - proteja su privacidad, 14
  - presentar una queja, 67, 69
  - reparaciones, 12
  - secretas, 11
  - subastas y ventas por Internet, 7
  - tarjetas prepagadas, 34
- gas natural, servicio público, 12-13
  - comisiones de servicios públicos, 84
  - de efecto invernadero, 52
- gasolina, autos, 8, 10, 12
  - aplicaciones móviles, 29
- geoetiquetar, teléfono celular, 31
- geolocalización, teléfono celular, 31
- GobiernoUSA.gov, 1, 72, 76
- GSA. Ver Administración de Servicios Generales
- Guardacostas de los EE. UU., 74. Ver también militares
- H**
- Hacia una Vivienda Más Asequible, 62
- herencia, 22
- HHS. Ver Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU.
- HIPAA. Ver Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos
- hipotecas, 61-62
  - cobro de deudas, 40
  - ejecución hipotecaria, 62
  - esoger prestamista, 66
  - estafas, 64
  - refinanciamiento de préstamos, 65
  - revertidas, 60-61
- HMO. Ver organizaciones de mantenimiento de la salud
- hogar. Ver también vivienda
  - alimentos, 56
  - compras desde, 5-6
  - de ancianos y convalecientes, 18, 19, 54
  - geolocalización teléfono celular, 31
  - identificar y detener el fraude, 6
  - mejoras y reparaciones del, 3-4, 63-64
  - reciclaje, 53
  - salir de deudas, 38
- hospitales, seleccionar, 54-55
  - planes de seguro médico, 17
- HUD (Department of Housing and Urban Development),
- I**
- identidad
  - crediticia, 40
  - médica, 54
  - phishing, 29
  - robo de identidad, 13-14
  - seguridad en Internet, 27-28
  - seguro contra robo de, 20
- idioma
  - conocimientos limitados del inglés, 1
  - declaración de impuestos, 36
  - inmigración, 51
  - solicitud gratuita de ayuda federal para estudiantes (FAFSA) en español, 47
- impuestos, 35
  - AARP, 36
  - albacea, 22
  - bancarrota personal, 42
  - información negativa en informe de crédito, 39-40
  - inversiones, 43-44
  - planes de ahorro 529, 48
  - preparación gratis, 36
  - préstamos, 42
  - préstamos anticipados al reembolso, 3, 74
- información médica, privacidad, 15
- información personal. Ver también privacidad; Internet; teléfonos financiera, información médica, 15
  - proteger, 3, 6, 13-14, 15, 22
  - redes sociales, 28
- informes de crédito, 39-40
  - agencias de, 14, 20, 39-40
  - bancarrota personal, 42
  - información inexacta o incompleta, información negativa en, informes gratuitos, Ley de Informes de Crédito Justos, 15
  - robo de identidad, 14, 20
- InfoSIDA, 80
- inmigración, 50-52
  - abogado de, 50-51, 69
  - consultores fraudulentos, 51
  - descalificación lotería de visas, 51
  - elegibilidad para trabajar, 49
  - lotería de visas o tarjetas verdes, 51-52
  - sitios web falsos, 51
- inquilinos
  - consejos para, 65
  - contratos de arrendamiento o alquiler, 65
  - seguro para, 17
- Instituto de Seguros para la Seguridad Vial, 10
- Instituto Nacional de Alimentos y Agricultura, 78
- Instituto Nacional de Salud Mental, 81
- Instituto Nacional del Cáncer, 81
- Institutos Nacionales de la Salud (NIH), 80-81
- insurancefraud.org, 16
- insurekidsnow.gov, 18
- Internet, 25-29
  - alimentos, descuentos 56-57
  - compras por, 7
  - cuentas corrientes y de ahorro, cupones y compras colectivas, 7
  - conveniencia, 34-35
  - derechos de autor, 27
  - desconfíe ofertas en, 66
  - e-mail, 28-29

farmacias en, 55-56  
 inmigración, sitios fraudulentos, 51  
 intercambio de archivos, 27  
 inversión por, 44  
 paquetes de, 32  
 perfil en medios sociales al morir, 23  
 presentar una queja, 38-39  
 proteja su privacidad, 14-16, 28  
 proveedor, 25  
 red inalámbrica, 26  
 seguridad, 3, 26-28  
 solicitar empleo por, 48, 50  
 solicitud gratuita de ayuda federal para estudiantes (FAFSA), 47  
 subastas y ventas en, 7  
 teléfonos inteligentes, 31  
 televisión por, 32  
 voz sobre protocolo de Internet (VOIP), 32

inversiones, 43-46  
 administradores de valores estatales, 84  
 agentes y consejeros financieros, 45  
 fraudes de, 45  
 Internet, 44  
 jubilación, 46  
 oro, 45  
 tipos de inversiones, 44

IRS. Ver Servicio de Impuestos Internos

**J**  
 Junta de Apelaciones de Inmigración, 50-51

**K**  
*Kelley Blue Book*, 9

**L**  
 ladrones de identidad, 13-14, 27, 35  
*leasing*. Ver arrendamiento  
 Ley de Arrendamiento del Consumidor, 11  
 Ley de Autorización de Defensa Nacional, 74  
 Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargo, 37  
 Ley de Equidad de Vivienda, 65  
 Ley de Facturación Justa de Crédito, 6, 39  
 Ley de Informes de Crédito Justos, 15, 40  
 Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, 40-41  
 Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, 40  
 Ley de Prevención del Abuso de Quiebra y Protección al Consumidor, 42  
 Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA), 17  
 Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA), 15  
 Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito, 37-38  
 Ley de Veracidad en Préstamos, 43  
 ley limón, autos, 11  
 Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA), 79  
 licenciado. Ver abogado  
 Línea de Fraude de HHS, 79  
 Línea Directa, medios de comunicación, 68  
 Línea Directa de Agua Potable, 13

Línea Directa de Autos BBB, 85  
 Línea Directa de Información sobre Carnes y Aves, 56  
 Línea Directa de Seguridad Vehicular, 85  
 Línea Nacional de Niños Fugitivos, 80  
 líneas aéreas. Ver viajes  
 LinkedIn, 28  
 Localizador de Cuidados de Personas Mayores, 79  
 lotería de visas de diversificación, 51-52  
 fraude premio de, 6

**M**  
 maestros, fuentes de información para, 72  
 mediación. Ver arbitraje  
 Medicaid, 17, 56, 80  
 medicamento. Ver medicinas  
 Medicare, 17, 80  
 atención médica a largo plazo, 19  
 beneficiarios, 17  
 fraude con, 54  
 institución de cuidado médico, 54-55  
 medicinas, 56  
 nueva ley de salud, 18

medicinas, 55-56  
 Administración de Alimentos y Medicamentos, 79  
 cobertura de Medicare, 56  
 fraude con Medicare, 54  
 planes de seguro médico, 17-18  
 nueva ley de salud, 18  
 retiradas del mercado, 5  
 riesgo de seguridad, 70

médico. Ver doctor.  
 medio ambiente, 52-53  
 autos, impacto, 8  
 programa ENERGY STAR®, 13

medios sociales  
 geolocalización, 31  
 presentar queja por, 69  
 privacidad, 28  
 seguridad, 27  
 solicitud de empleo, 48  
 teléfonos inteligentes, 31  
 testamentos, 23

mercadeo en red, 49-50

militares, 73-75  
 cementerios para veteranos, 24  
 Centinela Militar, 74  
 centros familiares, 73-75  
 comisaratos, 75  
 línea militar de la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales, 74, 84  
 préstamo para veteranos, 61  
 préstamos abusivos, 74

Moody's Investors Services, 16, 44

muerte  
 albacea, 22-23  
 cementerios para veteranos, 24  
 directivas médicas anticipadas, 55  
 funerales, 23  
 orden de no resucitar, 55  
 seguro de vida, 18-19  
 seguros de viaje, 19  
 testamentos, 22-23

**N**  
 NHTSA. Ver Administración Nacional del Tráfico en las Carreteras  
 NIH. Ver Institutos Nacionales de la Salud niños  
 Administración para los Niños y las Familias, 80  
 agencias de certificación, 68  
 con discapacidades, 73  
 Línea Nacional de Niños Fugitivos, 80  
 seguridad al viajar, 60  
 seguridad en Internet, 26

notario, 51  
 número de identificación personal. Ver PIN  
 nutrición. Ver alimentos

**O**  
 ofertas  
 cheques de conveniencia, 35  
 cupones y compras colectivas, 7  
 de saltarse un pago mensual, 3, 37  
 de trabajo, 49  
 fraudes de inversión, 45  
 mejorar puntaje de crédito, 39  
 servicio médico gratis, 54  
 solo válida, 6, 28  
 tarjeta de crédito, 36-37  
 no solicitadas, 13-14, 20, 21, 34-35, 47  
 TV, 32  
 viajes, 57-59

Oficina de Asuntos Familiares de la Fuerza Aérea, 73  
 Oficina de Ayuda Federal para Estudiantes, 79  
 Oficina de Buenas Prácticas Comerciales, 68, 84  
 líneas militar, 74  
 Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales, 15, 79  
 Oficina de Educación y Asistencia a los Inversionistas, 77  
 Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades, 82  
 Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro, 35  
 Oficina del Contralor de la Moneda, 35, 39, 82  
 Orden de No Resucitar (DNR), 55  
 ordenador. Ver computadora  
 organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO), 18  
 organizaciones de proveedores preferidos (PPO), 18  
 OSHA. Ver Administración de Salud y Seguridad Ocupacional del Departamento del Trabajo

**P**  
 pasaportes, 60  
 pérdida de equipaje, 58  
 período de reflexión, 6  
 personal militar. Ver militares  
 personas con discapacidades, 72-73  
 Centro Nacional para la Discapacidad, 73

- Ley para Estadounidenses con Discapacidades, 73
- retransmisión para consumidores con dificultades de audición, 73
- vivienda, 73
- phishing*, 29
- PIN, proteger, 13, 29, 33
- Pinterest, 28
- planes de ahorro, 529, 48
  - para la jubilación, 44
- plan de pagos, 3, 38
- plan de protección para sobregiros, 33
- plan de protección de crédito, 6
- planes para final de vida, 22-24
  - albacea, 23
  - cementerios para veteranos, 24
  - directivas médicas anticipadas, funerales, 23-24
  - medios sociales, 23
  - testamentos, 22
- planes telefónicos, 29-30
  - planes prepagados, 31
  - tarjeta prepagada, 30
  - telefonía celular, 30-31
- PPO. Ver organizaciones de proveedores preferidos
- préstamos, 42-43. Ver también dinero
  - a plazos, 43
  - devolución de impuestos, 3, 40
  - día de pago, 3, 40
  - fraude, 6
  - hipotecas, 61-62, 64
  - mejoras y reparaciones del hogar, 63
  - para comprar un auto, 8, 10-11
  - para la universidad, 48
  - prestamista, 66
  - préstamos abusivos, 74
  - refinanciamiento, 65
  - valor acumulado de la vivienda, 35, 42
- privacidad, 13-16
  - financiera, 14-15
  - información personal, inquilinos, 65
  - Internet, 15-16, 26
  - médica, 15
  - redes sociales, 23, 28, 48
  - teléfonos, 31
- productos para consumo infantil, retirados del mercado, 5, 70
- productos retirados del mercado, 5, 56
- Programa de Asistencia para Consumidores de Servicios Fúnebres, 24
- Programa ENERGY STAR®, 13, 53,76
- Programa Hacia una Vivienda Más Asequible. Ver Hacia una Vivienda Más Asequible.
- programas
  - antivirus, 14, 28, 31
  - antiespías, 16, 28
  - bloquear e-mail basura maliciosos, 27, 31
  - p2p, 27
- proteja su identidad,
  - credicia, 40
  - médica, 54
- phishing*, 29
- robo de identidad, 13-14
- seguridad en Internet, 27-28
- seguro contra robo de, 20
- proveedores de servicio de Internet, 25
- puntaje de crédito, 39
- puntuación de crédito FICO, 39
- Q**
- quejas. Ver también fraude
  - administradores de valores estatales, 84
  - asociaciones gremiales, 85
  - autoridades bancarias estatales, 83
  - carta de, 71
  - comisiones de servicios públicos, 84
  - contactos corporativos, 85
  - fabricantes de autos, 84-85
  - fraude y riesgos de seguridad, 70
  - oficinas de Buenas Prácticas Comerciales, 84
  - oficinas de protección al consumidor, 83
  - presentar, 67-70
  - redes sociales, 69
  - reguladores estatales de seguros, 83
  - sociedad de profesionales para asuntos del consumidor, 85
  - sobre autos, 85
- R**
- reciclaje, 50
- redes P2P, 27
- redes sociales. Ver medios sociales
- refinanciamiento, 61, 65
- Registro Nacional "No llame", 20, 29, 77
- Regla de Funerales, 23-24
- reparación de crédito, 39-40, 41
  - Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito, 40
- reparaciones
  - de auto, 3, 11-12
  - del hogar, 63-64
- reporte de crédito. Ver informe de crédito
- Reserva Federal, 83
  - reglas sobregiros, 33
  - resolución de problemas con su banco, 35
  - tarjetas de crédito, 36-37
  - transferencia de hipotecas, 62
- resolución de disputas, 68, 84
- retiro del mercado, 5, 56
- retransmisión, para consumidores con dificultades de audición, 73
- reutilización. Ver reciclaje
- robo de identidad, 13-14
  - seguro contra robo de, 20
- S**
- saltarse un pago mensual, 37
- salud, 53-56
  - aplicaciones médicas, 29
  - directivas médicas anticipadas, 56
  - fraude con Medicare, 54
  - hospitales, 54-55
  - Medicaid, 17, 56, 80
  - Medicare, 17, 80
  - medicinas, 55-56
  - nueva ley, 17
  - privacidad médica, 15
  - quejas sobre los servicios médicos, 54
  - seguro médico, 17-18
  - seleccionar institución de cuidado médico, 54-55
  - seleccionar un doctor, 54
- satélite, 25, 32
- SBA. Ver Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa
- SEC. Ver Comisión de Bolsa y Valores
- seguridad
  - agua, 13
  - alimentos, 56
  - autos, 10
  - autobuses, 59
  - denunciar riesgos de seguridad, 70
  - Internet, 7, 26-27
  - productos retirados del mercado, 5
  - trabajo, 50
  - viajes, 60
- seguros, 16-20
  - contra el robo de identidad, 20
  - de atención médica a largo plazo, 19
  - de atención médica internacional, 20
  - de autos, 16
  - de crédito, de incapacidad laboral, 19
  - de responsabilidad, 20
  - de viaje, 19
  - de vida, 18
  - de vivienda, 17
  - descuentos, estafas de, Ley de Reconciliación del Presupuesto General Consolidado (COBRA), 17
  - Medicaid, 80
  - Medicare, 80
  - médico, 17
  - para inquilinos de vivienda, 17
  - paraguas, 20
  - planes de atención médica, reguladores estatales, 83
- Servicio de Alimentos y Nutrición, 78
- Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los EE. UU., 81
- Servicio de Impuestos Internos (IRS), 82
- Servicio Federal de Retransmisión, 73
- Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Personas con Discapacidades Físicas, 73
- Servicio Postal de los EE. UU., 83
- servicio telefónico. Ver teléfonos
- servicio TTY, 73
- Servicios Comunitarios del Cuerpo de Marines, 74
- servicios de asesoramiento, 41, 63
- servicios de retransmisión, 73
- servicios públicos, 12-13
  - agua, 13
  - comisiones estatales de, 84
  - electricidad, 12-13
  - gas natural, 12-13

reciclaje, 53  
 sida, 80  
 Sistema de la Reserva Federal, 83  
 sistema TTY, 73  
*slamming*, 29  
 Sociedad Americana de Agentes de Viaje, 58  
 Sociedad de Profesionales para Asuntos del Consumidor (SOCAP), 85  
 solicitud gratuita de ayuda federal para estudiantes (FAFSA) en español, 47  
*software*. Ver programas  
*spam*. Ver e-mail basura  
 SSA. Ver Administración del Seguro Social  
 Standard & Poor's Register of Corporations, 85  
 Standard Directory of Advertisers, 85  
 subastas en Internet, 7, 27

**T**

tarjetas de crédito, 36-37  
   cargos por financiamiento, 37  
   disputar cargos, 39  
   Ley de Divulgación Justa sobre Tarjetas de Crédito y de Cargo, 37  
   Ley de Facturación Justa de Crédito, 39  
   Ley de Responsabilidad y Transparencia de las Tarjetas de Crédito, 37-38  
   perdida, 43  
   período de gracia, 37  
   preaprobadas, 36  
   quejas, 42  
   robada, 43  
   tasa de interés anual (APR), 37

tarjetas de débito o ATM, 33-34  
 tarjeta prepagada de teléfono, 30  
 tarjetas verdes. Ver lotería de visas de diversificación

teléfonos, 29-32  
   aplicaciones móviles, 29  
   cambios y cargos ilegales, 29-30  
   celulares, 30  
   geolocalización, 31  
   paquetes de servicio, 32  
   planes prepagados, 31  
   retransmisión para consumidores con dificultades de audición, 73  
   servicio TTY, 73  
   tarjetas telefónicas prepagadas, 30  
   teléfonos inteligentes, 31  
   voz sobre protocolo de Internet (VoIP), 32

telemercadeo, 20-22  
   llamadas con mensajes pregrabados, 21  
   llamadas de ventas, 21  
   listas de venta, 21  
   Registro Nacional "No llame", 20-21

televisión. Ver TV  
 testamento de vida. Ver directivas médicas anticipadas

testamentos, 22  
   albacea, 22  
   medios sociales, 23  
*Thomas Register of American Manufacturers*, 67, 85  
 trabajadores. Ver empleados  
 trabajo. Ver empleo  
 transferencia electrónica de dinero, 6  
 TransUnion, 39  
 tribunal de demandas menores, 68  
 trituradora de papel, 6, 14  
 TSA. Ver Administración de Seguridad en el Transporte  
 TV, 32  
   cable, 32  
   satélite, 32  
   otras opciones, 32  
   paquetes de servicios, 32  
   televisión por internet, 32  
 Twitter, 28

**U**

Unión de Consumidores, universidades.  
   Ver educación

USDA. Ver Departamento de Agricultura

**V**

VA. Ver Departamento de Asuntos de los Veteranos

valores de tesoro. Ver inversiones

vehículos. Ver autos

ventas en Internet, 7

veteranos, cementerios para, 24

viajes, 57-60  
   autobuses, 59  
   cargos adicionales de las aerolíneas, 57  
   demoras en la pista de aterrizaje, 60  
   demoras o daños en el equipaje, 58  
   División de Protección al Consumidor en la Aviación, 81  
   pasaportes, 60  
   pérdida de equipaje, 59  
   seguridad, 60  
   seguro de,  
   tarifas de conversión de dinero y crédito,  
   vuelos demorados y cancelados, 58  
   vuelos sobrevendidos, 59

visas, lotería de, 51-52

vivienda, 60-66. Ver también hogar  
   agencias aprobadas para evitar la ejecución hipotecaria, 63  
   compañías de mudanza, 65  
   comprar, 61  
   contratos de arrendamiento o alquiler, 65  
   ejecución hipotecaria, 62  
   escoger un prestamista, 66  
   Hacia una Vivienda Más Asequible, 62  
   hipotecas, 61, 62  
   inquilinos, 65  
   propietarios, 65

voz sobre protocolo de Internet (VoIP), 32  
 vuelos  
   demorados y cancelados, 58  
   sobrevendidos, 59